



Cancillería

Cifras
PQRSDF Tramitadas
Durante el I Trimestre de 2024

Canales de Comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:

Líneas gratuitas internacionales

	Canadá: 18555612868
	Chile: 188800201148
	Costa Rica: 08000571018
	Ecuador: 1800010410
	España: 900995721
	Estados Unidos: 18887643326
	México: 018001233242
	Panamá: 011008000570054
	Perú: 080055797
	Reino Unido: 08082342176
	Venezuela: 08001007214
	Brasil: 08008910179

CANALES DE VOZ

Sistema interactivo de voz-IVR: (+57-601) 3826999
Conmutador: (+57-601) 3814000
Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000
Línea gratuita nacional Quejas y Reclamos: 01 8000 979 899

Líneas de atención directa en las sedes (Línea Azul)

Sede Norte: AK 19 No. 98 - 03, Edificio Torre 100, Piso 1, Bogotá.
Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Piso 1, Bogotá.
Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03, Bogotá.

Videollamada:

<https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus/video#videollamada>

Auto consulta - Visual IVR:

<https://consulbotivr.cancilleria.gov.co/ivr-cancilleria/>

Redes Sociales

X: [@CancilleriaCol](#)

Facebook: <https://es-la.facebook.com/CancilleriaCol/>

Instagram: [CancilleriaCol](#)

Telegram: [@CancilleriaCol_bot](#)

Whatsapp: [3135649148](https://wa.me/3135649148)

Buzón virtual: <https://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

Buzón Electrónico:

contactenos@cancilleria.gov.co

Correspondencia Física

Oficina Correspondencia Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá.

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

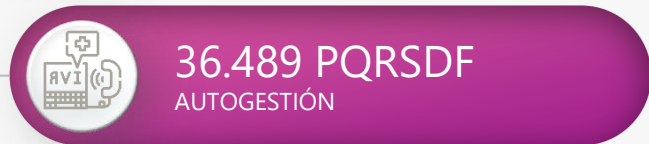
Buzones satélites (buzón de sugerencias)

Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá

Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Bogotá, Piso 1

Sede Norte: AK 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 1 y 6. Bogotá

PQRSDF INGRESADAS EN EL I TRIMESTRE DE 2024



PQRSDF ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2024



Chatbot

12.770

→ 8,2%



IVR

14.226

→ 9,1%



Voz

15.433

→ 9,9%



Videollamada

5.694

→ 3,7%



Correspondencia Física

843

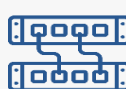
→ 0,5%



Email

73.060

→ 47,0%



Conmutador

20.766

→ 13,4%



Redes Sociales

3.232

→ 2,1%



WhatsApp

7.194

→ 4,6%



Telegram

193

→ 0,1%



Instagram

2.106

→ 1,4%

TOTAL 155.517

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el I Trimestre de 2024 atendió **155.517** PQRSDF por los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Dentro de los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos para remitir sus PQRSDF se encuentra el canal de Email, con una participación del **47%**, seguido del Conmutador con una participación del **13,4%** y el canal de Voz con una participación del **9,9%**.

INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2024 CON RELACIÓN AL TRIMESTRE ANTERIOR

Canal	IV Trimestre de 2023	I Trimestre de 2024	%
Conmutador	17.354	20.766 ▲	19,7%
Email	65.749	73.060 ▲	11,1%
Video	4.274	5.694 ▲	33,2%
Redes Sociales	2.974	3.232 ▲	8,7%
Voz	15.851	15.433 ▼	-2,6%
Correspondencia Física	719	843 ▲	17,2%
IVR	13.334	14.226 ▲	6,7%
Telegram	173	193 ▲	11,6%
Whatsapp	6.012	7.194 ▲	19,7%
Chatbot	8.425	12.770 ▲	51,6%
Instagram	1.709	2.106 ▲	23,2%
TOTAL	136.574	155.517	13,9%

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el I Trimestre de 2024 tuvo un aumento del **13,9%** de PQRSDF atendidas, respecto al trimestre anterior.

Es pertinente señalar que los canales con mayor crecimiento en la atención, está el canal de ChatBot que pasó de **8.425** interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2023 a **12,770** interacciones atendidas en el I Trimestre del año en curso, lo que equivale a un crecimiento porcentual del **51,6%**, esto debido a que se efectuaron actualizaciones en la página Web referentes a su ubicación, con el fin de que los usuarios puedan acceder de manera más rápida.

La Videollamada pasó de **4.274** interacciones atendidas en el trimestre anterior a **5.694** interacciones atendidas en el I Trimestre de 2024, con un incremento porcentual del **33,2%**.

Finalmente, se evidencia un aumento significativo en el canal de Instagram, que pasó de **1.709** interacciones atendidas a **2.106**, lo que equivale a un incremento porcentual del **23,2%**.

PQRSDF Ingresadas y Respondidas I Trimestre de 2024

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 99% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Tipo de Petición	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2023	Ingreso I Trimestre 2024	Total Acumulado I Trimestre 2024	Respondidas I Trimestre 2024	Pendientes por Resolver I Trimestre 2024
Petición de Información	11	65.394	65.405	65.380	25
Petición	119	15.983	15.983	15.854	129
Quejas	0	12	12	12	0
Reclamos	0	340	340	340	0
Sugerencias	0	31	31	31	0
Denuncias	0	1	1	1	0
Felicitaciones	0	82	82	82	0
Consulta	0	1	1	1	0
Otros	0	37.173	37.173	37.173	0
Autogestión	0	36.489	36.489	36.489	0
Total	130	155.506	155.517	155.363	154

El número de solicitudes en las que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia negó el acceso a la información es de 0 (cero) con relación a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

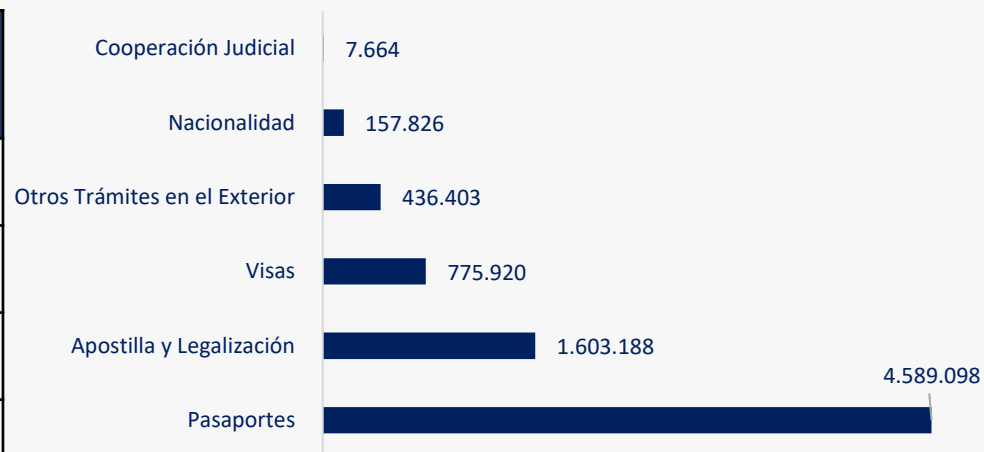
Dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 3.141 solicitudes.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el I trimestre donde solo quedaron pendientes por resolver 143 peticiones en términos de ley, 4 que fueron notificadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, debido a que superaron los términos de ley sin brindar respuesta de fondo al ciudadano y 7 acogidas con el derecho a la prórroga, para un total de 154.

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del I Trimestre de 2024

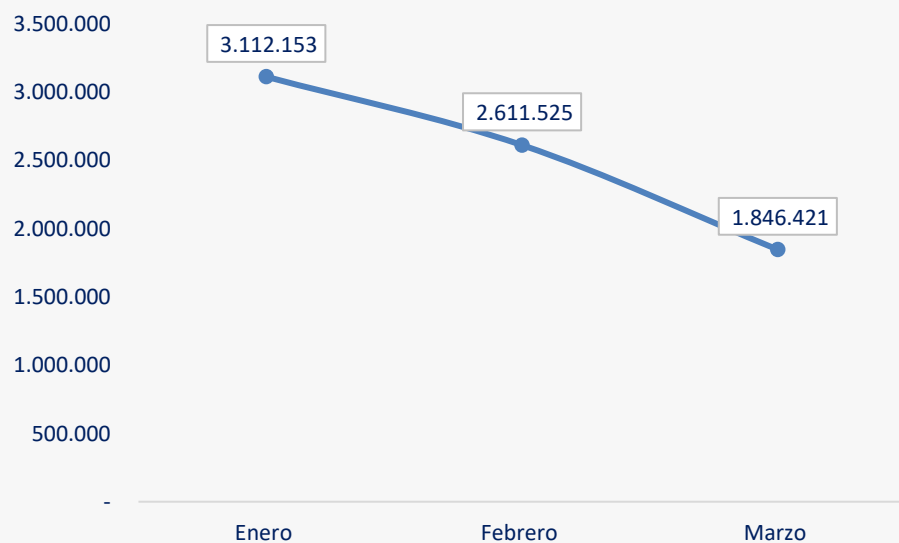
En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha corte, clasificados por tipo de trámite:

Mes/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	586.932	1.996.412	304.761	59.871	2.670	161.507	3.112.153
Febrero	579.416	1.553.300	267.535	55.856	2.907	152.511	2.611.525
Marzo	436.840	1.039.386	203.624	42.099	2.087	122.385	1.846.421
Total	1.603.188	4.589.098	775.920	157.826	7.664	436.403	7.570.099



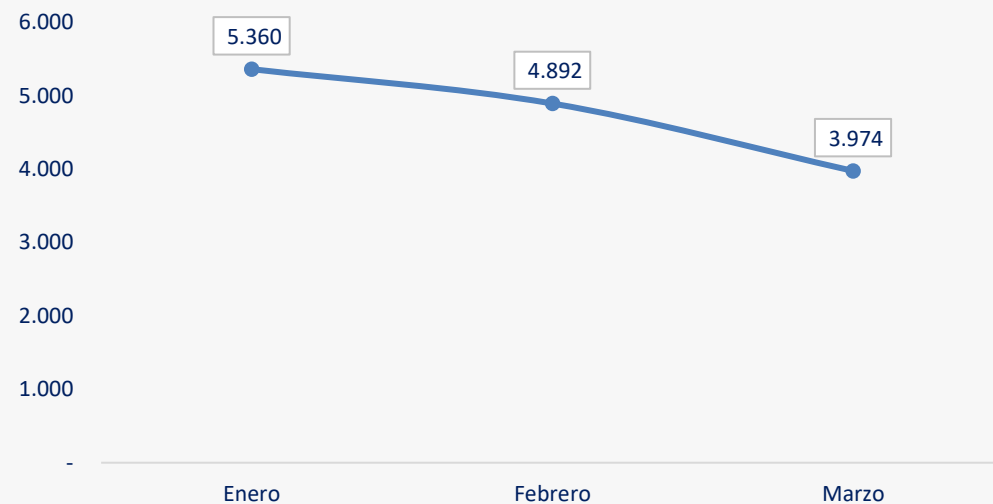
Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del I Trimestre de 2024

Consultas de los usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios del I Trimestre de 2024



Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios del I Trimestre de 2024

Autogestión de los usuarios a través del IVR Transaccional por mes 2024





Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC