



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

**Radicado:** 22019GCIAC00009953

Fecha radicación: 5 marzo de 2019

BOGOTÁ

Señor(a):

Datos retirados por protección de datos (Ley 1581 de 2012)

Ciudad

Asunto: Respuesta al radicado No 42019000003318

Respetado(a) Señor(a):

Gracias por contactar al Centro Integral de Atención al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores.

En atención a la queja radicada, y mediante la cual señala que no le fue aplicado el descuento de ley para el pago del pasaporte, al que tenía derecho por la presentación del certificado electoral de las últimas votaciones.

Con el fin de esclarecer esta situación, se solicitaron los videos para verificar lo sucedido en la presentación del certificado electoral, y se debe señalar que en efecto la formalizadora no realizó la aplicación del descuento. Por lo anterior, le informamos que debido a que el descuento no fue aplicado por un error humano, se va a reponer el dinero del descuento correspondiente a \$11.500 pesos, y se informa que para recibir el dinero puede dirigirse a la Oficina en donde le fue expedido su pasaporte y dirigirse a la jefe de sala de pasaportes.

Por último, nos permitimos elevar nuestras disculpas por el mal momento que le fue ocasionado, e igualmente señalarle que continuamente el Ministerio de Relaciones Exteriores está brindando las capacitaciones pertinentes al personal de planta interna y al personal tercerizado, con el fin de evitar estas situaciones.

Agradecemos su comunicación. Las solicitudes que usted desee interponer ante el Ministerio de Relaciones Exteriores deberán hacerse exclusivamente a través del formulario único de registro de solicitud que podrá encontrar en el siguiente enlace: <https://pqrweb.cancilleria.gov.co/Pages/Index.aspx>

Recuerde que esta nueva herramienta la hemos implementado para mejorar cada vez nuestro servicio.

Por favor no responda este correo, es parte de un sistema de información automático.

Cordialmente,



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

Centro Integral de Atención al Ciudadano

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Ministerio de Relaciones Exteriores

57(1) 381 4000

Av. Carrera 19 No. 98-03 Piso 7

Bogotá D.C., Colombia

Anexos: .