



Cancillería Participativa



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

CONT

¿Cuáles son nuestros **mecanismos de participación ciudadana?**

Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

Consultas públicas

Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana

Jóvenes a la Cancillería y Canciller en la Academia

Protección de datos personales

Proyectos normativos

Ferias de servicio en el exterior

Plan Comunidad en el Exterior

Encuentros Consulares Comunitarios

Mesa Nacional de Participación Efectiva de las víctimas

Tomas regionales

Audiencias públicas

Veedurías ciudadanas

Reuniones interinstitucionales

Encuestas virtuales

Plan de Promoción de Colombia en el Exterior

ENIDO

¿Cuáles son nuestros **canales de comunicación y participación?**

CANALES VIRTUALES

Redes Sociales

Páginas web

Chat y video llamada

Vía telefónica

Líneas de atención directa en las sedes en Bogotá

Formulario de radicación de PQRSDF

Correos electrónicos

Aplicación Mi Consulado Colombia

Boletines Informativos

CANALES PRESENCIALES

Atención presencial

Sala de capacitación al ciudadano de la Coordinación de Apostilla y Legalización

Consulados móviles

Jornadas especiales

Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno (CRORES)

¿Por qué es importante la participación ciudadana?

Colombia demuestra importantes transformaciones sociales y políticas desde la Constitución Política de 1991, la cual define al país como un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. En este sentido, las partes interesadas (están conformadas por los grupos de valor y grupos de interés que constituyen el grupo objetivo al cual está dirigida la gestión de la Cancillería) tienen derecho a integrarse en la toma de decisiones de la administración pública que puedan afectarlos.

Una de las intenciones del Gobierno Nacional es permitir recuperar y aumentar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas. De la misma manera busca promover el diálogo y la participación activa entre servidores públicos y ciudadanos en la gestión de los asuntos públicos, el control social y rendición de cuentas, de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Es por



esto que interesarse en lo público es un derecho inherente a nuestra condición de ciudadanos que debemos interiorizar e incorporar a nuestra cultura.

Esta guía contiene los **mecanismos de participación ciudadana y canales de comunicación y participación** que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio, pone a disposición de las partes interesadas para la garantía de sus derechos y el control social en la gestión pública.



¿Qué es la participación ciudadana?

La participación ciudadana es un derecho fundamental y un deber ciudadano consagrado en la Constitución Política en sus Artículos 2 y 270, los cuales afirman:

Artículo 2:

“Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación”.

Artículo 270:

“La Ley organizará las formas y sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”.

La Ley 1757 de 2015 “Estatuto de participación democrática en Colombia” da lineamientos sobre el tema, para que las entidades del Gobierno Nacional



integren a su gestión mecanismos de participación ciudadana que garanticen este derecho.

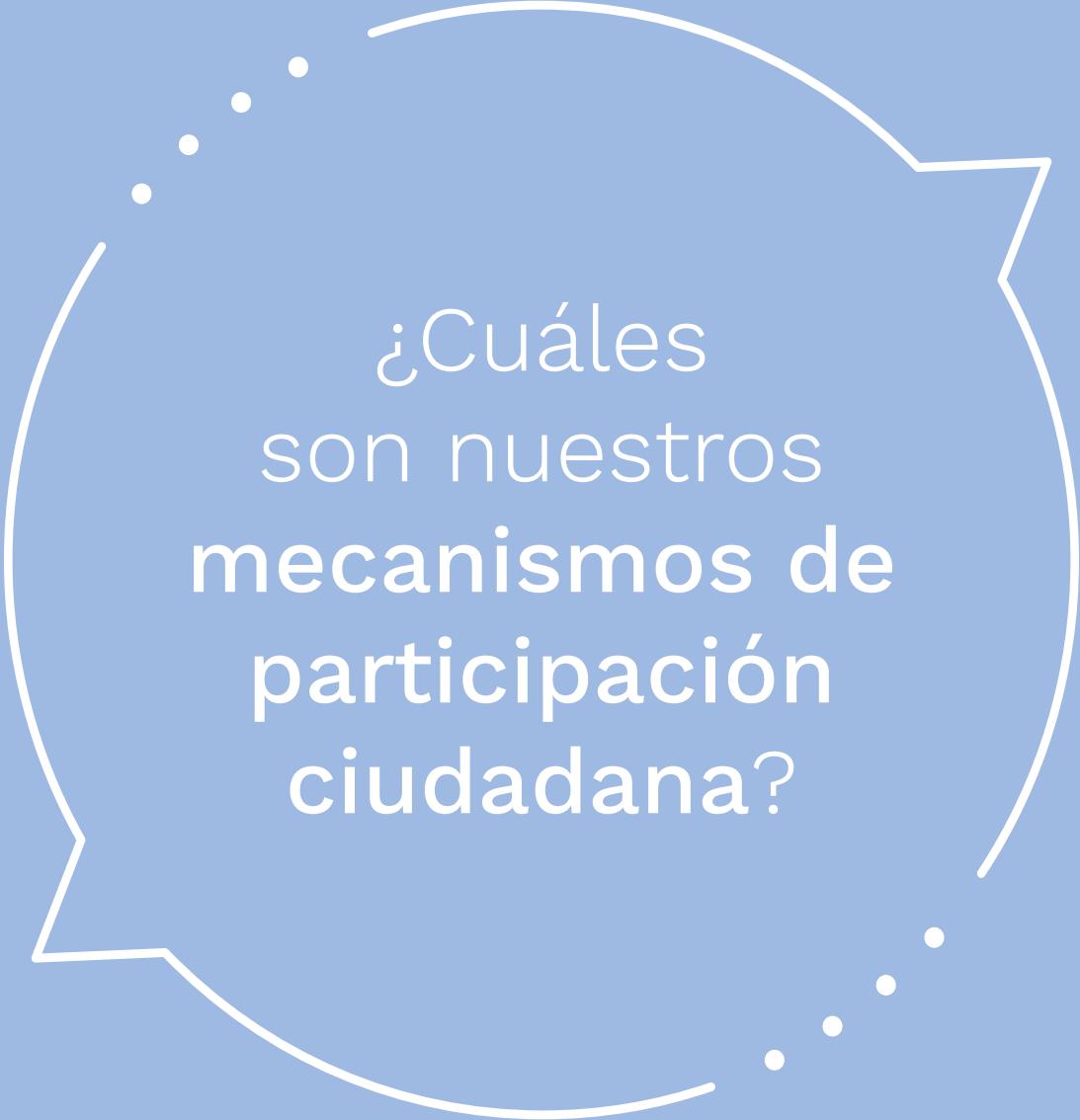
La participación ciudadana facilita la intervención de la ciudadanía en la gestión pública, permitiendo el control social (seguimiento y evaluación de las políticas públicas), el diálogo, el acceso a la información y la mejora continua, lo que resulta en la satisfacción de las necesidades de nuestras partes interesadas.

La “Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establece que las entidades deberán diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública. Uno de los elementos de la rendición de cuentas consiste en el diálogo con las partes interesadas, lo que garantiza la explicación y justificación de la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos en escenarios presenciales o en medios virtuales.



¿Por qué es importante la participación ciudadana?

- Fortalece la democracia.
- Permite conocer el punto de vista, las preocupaciones, prioridades y sugerencias de las personas, organizaciones y entidades que están relacionados con las funciones y servicios que presta la Cancillería.
- Mejora los procesos, trámites y servicios de la Entidad mediante la participación activa de los ciudadanos.
- Mejora la percepción de los ciudadanos respecto de la Entidad.
- Establece mecanismos de comunicación adecuados con los ciudadanos.
- Promueve la transparencia en la gestión pública e incrementa los niveles de confianza.
- Integra a la ciudadanía en la toma de decisiones.
- Garantiza el derecho al acceso a la información pública, siempre y cuando no se trate de temas que por su naturaleza de interés y seguridad nacional tengan carácter reservado y confidencial, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014.



¿Cuáles
son nuestros
**mecanismos de
participación
ciudadana?**

Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)

El **CIAC** está integrado por un equipo de agentes/orientadores enfocados en servicio al ciudadano que atiende, informa, orienta y resuelve las solicitudes radicadas en calidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y/o felicitaciones de las partes interesadas, sobre la gestión, trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores. Una **solicitud**, según el Artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.



Solicitudes de PQRSDF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones)



Petición: derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta respuesta.



Queja: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.



Reclamo: derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



Sugerencia: manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la Entidad.



Denuncia: puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa-sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades por parte de la oficina competente.



Felicitación: manifestación de agradecimiento o satisfacción por los trámites y/o servicios ofrecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio.

¿Cuáles son los términos de respuesta?

Cuando las peticiones traten sobre **quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones** deberán ser resueltas dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, término prorrogable por uno igual al inicial, de acuerdo con el Artículo 3 de la Resolución 6451 de 2018 y el artículo 14 de la ley 1755 de 2015. Por otra parte, La normatividad vigente señala otros tipos de petición que el Ministerio de Relaciones Exteriores ha mencionado mediante Resolución 6451 de 2018 en su artículo 4, así:

Tipo de petición	Término de respuesta
Peticiones de interés general	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de interés particular	Máximo 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de documentos	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de información	Máximo 10 días hábiles siguientes a su recepción.
Peticiones de consulta	Máximo 30 días hábiles siguiente a su recepción.

Tipo de petición	Término de respuesta
Peticiones entre autoridades	10 días hábiles siguientes a su recepción en los casos que sean solicitudes de información o de documentos. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los plazos previstos en la ley.
Peticiones de los entes de control	En caso de no indicar un término será resuelto dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de las presentadas por la Defensoría del Pueblo, que se responderán en el término de 5 días hábiles.
Peticiones prioritarias	Se atenderán en el menor tiempo posible las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario.
Petición preferente	Se atenderán en el menor tiempo posible cuando sea presentada por un periodista para el ejercicio de su actividad o cuando sea presentada por un niño, niña o adolescente.
Peticiones presentadas por miembros del Congreso de la República	Máximo 5 días hábiles o corrientes. La solicitud de documentos por parte de las Cámaras Legislativas se atenderá dentro de los 10 días siguientes a su radicado.

Tipo de petición	Término de respuesta
Peticiones sin competencia	Se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente o dentro de los 5 días hábiles siguientes a su recepción si obró por escrito, dando traslado de la petición al competente e informando de esto al peticionario.
Peticiones análogas	Se emitirá una única respuesta que se publicará a través de la página web oficial de la Entidad.
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo por parte de la dependencia o servidor competente. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los 10 días siguientes a su recepción.
Peticiones incompletas y desistimiento tácito	Cuando se considere que la petición ya radicada esté incompleta pero la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación para que se complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o información requerida, se reactivará el término para resolver la petición.

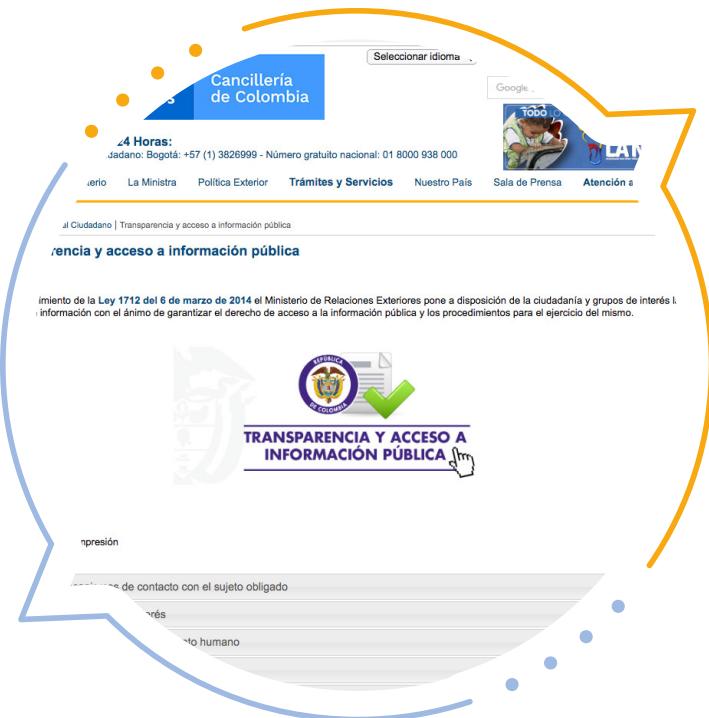
Para ampliar la información y conocer las definiciones de los tipos de peticiones anteriormente mencionados, lo invitamos a consultar el Artículo 4 de la [Resolución 6451 de 2018](#). 

¿Cómo puedo radicar una PQRSDF?

- A través del formulario web dispuesto por la Cancillería haciendo **clik aquí.** 
- A través del correo electrónico **contactenos@cancilleria.gov.co**.
- De forma verbal por vía telefónica, chat, video llamada y redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram).
- Por escrito a través de los buzones de quejas y reclamos ubicados en las oficinas de atención al ciudadano de la Cancillería en las Sedes Norte, Calle 53 y Sede Centro en la ciudad de Bogotá, o enviándolo por correo a la Oficina de Correspondencia en la ciudad de Bogotá, Colombia.
- Presencialmente en la Sede Norte (Avenida Carrera 19 No. 98-03, piso 7).

Consultas públicas

A través de las consultas públicas, las partes interesadas pueden **emitir opiniones, sugerencias, comentarios o recomendaciones** sobre la construcción de planes, programas y proyectos, que sean competencia de la Cancillería. Por medio de nuestras páginas web, redes sociales y en la sección de **“Transparencia y acceso a la información pública”** se divulgan estos espacios de participación ciudadana.





La Cancillería publica y divulga el Plan Estratégico Sectorial, el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Acción Institucional, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos Integrado.

En los procesos de actualización y seguimiento de los planes y proyectos, se encuentra disponible el correo electrónico planeacion@cancilleria.gov.co.

Lo invitamos a seguir las redes sociales de la Cancillería y poder participar en nuestras consultas.

Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana

Con el propósito de realizar una adecuada rendición de cuentas, la Cancillería ha dispuesto un formulario en línea para que las partes interesadas puedan **elegir sus temas de interés y recibir información a sus correos electrónicos.**

Haga **clíc aquí**  para ir al formulario.



El futuro es de todos Cancillería de Colombia

Formulario de rendición de cuentas y participación ciudadana

El Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio como parte de las estrategias de rendición de cuentas y participación ciudadana, ha dispuesto el siguiente formulario con el fin de que las partes interesadas que desean conocer sobre la gestión de la Entidad, seleccionen sus temas de interés y puedan recibir información periódica sobre nuestra Entidad.

* Obligatorio

1. Elija una de las siguientes opciones: *

Persona Natural

Persona Jurídica

Enviar

No revele nunca su contraseña. [Notificar abuso](#)

Este contenido lo ha creado el propietario del formulario. Los datos que proporcione se enviarán a ese propietario.

tecnología de Microsoft Forms | [Privacidad](#) y [cookies](#) | [Términos de uso](#)

Jóvenes a la Cancillería y Canciller en la Academia

“**Jóvenes a la Cancillería**” y “**Canciller en la Academia**” son jornadas pedagógicas presenciales que tienen como objetivo **acercar la política exterior colombiana a jóvenes y estudiantes colombianos** de colegios, universidades, grupos de la sociedad civil, entre otros.

El programa “**Jóvenes a la Cancillería**” da la oportunidad a la juventud colombiana de visitar y asistir a un conversatorio con la(el) Ministro(a) de Relaciones Exteriores o con funcionarios de carrera diplomática y servidores públicos, recibir una charla sobre



política exterior y recibir una visita guiada por el Palacio de San Carlos como sede histórica de Colombia. Con la visita se espera que los jóvenes conozcan la estructura y funcionamiento de la Cancillería, así como, los logros y desafíos de la política exterior colombiana.

El programa **“Canciller en la Academia”** consiste en jornadas pedagógicas en las que la(e) Ministra(o) de Relaciones Exteriores visita universidades y centro educativos del país, con el propósito de presentar los retos, desafíos y logros en materia de política exterior. Estos espacios de diálogo popular y participación ciudadana permiten fortalecer la interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

Para solicitar la participación en estas jornadas debe enviar un correo a julian.torres@cancilleria.gov.co o a planeacion@cancilleria.gov.co

Protección de datos personales

De acuerdo con el Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y la Ley 1581 de 2012, **todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre**, y como Entidad tenemos la obligación de respetarlos y hacerlos respetar. De igual manera, tienen derecho a **conocer, actualizar y rectificar la información** que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y archivos de la Cancillería.



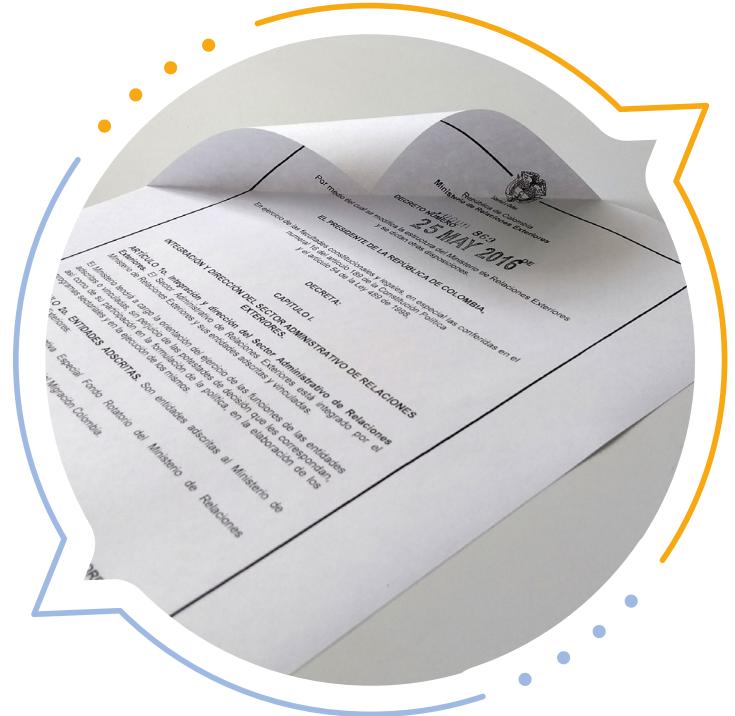
La solicitud relacionada con el derecho a la protección de datos, es aquella solicitud que hace el titular de la información a efectos de que se corrija, actualice o suprima la información del titular (dueño de la información) contenida en una base de datos y tendrán un término de respuesta de 10 días hábiles siguientes a su recepción, prorrogables por 5 días, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 4 de la Resolución 6451 de 2018.

Usted tiene derecho de acceder, rectificar y revocar el consentimiento otorgado para el envío de notificaciones por correo electrónico a contactenos@cancilleria.gov.co o haciendo [clic aquí](#). 

Para más información conozca nuestra **Política de Tratamiento de Información** publicada en la página web haciendo [clic aquí](#). 

Proyectos normativos

En el proceso de elaboración normativa de la Cancillería, se publican las versiones preliminares de los proyectos de Decreto o Resolución expedidos por la Entidad y que son de interés general, para que las partes interesadas puedan **participar enviando sus sugerencias y comentarios** por medio de un formulario que se encuentra publicado en la sección de Proyectos Normativo. Haga [clic aquí](#). 



La divulgación se hace por medio de redes sociales para garantizar que las partes interesadas estén enteradas y puedan realizar sus observaciones.

Adicionalmente, el 31 de octubre de cada año, la Cancillería publica la agenda regulatoria del Sector de Relaciones Exteriores en la sección de “Transparencia y acceso a la información pública” para que las partes interesadas participen del proceso de producción normativa de la Entidad, enviando sus sugerencias y comentarios al correo proyectosnormativos@cancilleria.gov.co.

La agenda regulatoria constituye una lista de proyectos de Decreto y Resolución de carácter general que previsiblemente se expedirán durante la siguiente vigencia y que son preparados por los ministerios y departamentos administrativos para la firma del Presidente de la República.

Ferias de servicio en el exterior

Las **ferias de servicios para colombianos en el exterior** son espacios que reúnen la oferta institucional del Gobierno Nacional en temas como vivienda, educación, pensión, entre otros, cuyos servicios van encaminados a elevar la calidad de vida de las comunidades colombianas en el exterior. Así mismo, estos espacios reúnen la oferta de entidades, instituciones y organizaciones locales.



Son **espacios presenciales e informativos que responden a los requerimientos que constantemente se reciben por parte de la comunidad de colombianos en el exterior**, relacionados con los servicios a los que ellos pueden acceder desde el exterior en beneficio propio y de su familia en Colombia.

Estas ferias son lideradas por el Programa Colombia Nos Une, con el apoyo de las misiones acreditadas en el exterior.

Por medio de la página web www.colombianosune.com  y redes sociales del Programa Colombia Nos Une se divulgan las diferentes ferias que se realizan en el exterior, en coordinación con el Consulado organizador.

Plan Comunidad en el Exterior

Desde el Programa Colombia Nos Une se desarrolla una estrategia que tiene como objetivo **fortalecer la comunidad colombiana en el exterior**, promoviendo equipos de trabajo que consoliden la confianza y el desarrollo de proyectos entre nuestros migrantes. Igualmente, permite difundir la gestión del Programa a la comunidad migrante y conocer sus necesidades.



En este marco se promueven oportunidades de alianzas estratégicas, proyectos asociativos y de emprendimiento, así como conexiones en diferentes materias, a través de entidades socias que facilitan la integración de los connacionales en el exterior. Haga [clic aquí](#)  para más información.

Encuentros Consulares Comunitarios

Son **espacios de diálogo entre los Consulados de Colombia en el exterior y la comunidad**, que tienen como objetivo identificar las temáticas de interés de los connacionales, las áreas de trabajo y proyectos de diversa índole que puedan realizarse a partir de lo que se concluya en dichos espacios.

Es una metodología de trabajo a través de la cual se integra la participación de los asistentes hacia la solución de problemas, capacitación o la práctica de una actividad. A través de estos



encuentros, se pretende establecer las necesidades de la población migrante en el exterior.

Los encuentros consulares comunitarios se llevan a cabo de manera virtual y/o presencial y son divulgados por los Consulados a los colombianos que residen en el exterior.

Mesa Nacional de Participación Efectiva de las víctimas

Es un **espacio de participación que ofrece el Estado a las víctimas del conflicto armado**, en el marco de la política pública nacional de atención y reparación integral, para garantizar la incidencia en la construcción, ejecución y control de las políticas públicas para las víctimas. Es una instancia que fomenta el diálogo, la concertación y el seguimiento a la Ley 1448 de 2011 “Ley de víctimas y restitución de tierras”.



La **Mesa Nacional de Participación Efectiva de las Víctimas** provee dos cupos para los connacionales víctimas en el exterior, razón por la cual, el Ministerio de Relaciones Exteriores para cada período de la Mesa, diseñó estrategias para cumplir con sus competencias. Teniendo en cuenta el proceso de elección de la Mesa para el período 2019-2021, la Cancillería desarrolló en 2018 y 2019, con base en las obligaciones dispuestas en la Resolución 00250 del 30 de enero de 2019, una estrategia de comunicación que convocó a la participación de las organizaciones de víctimas en el exterior en estos espacios, por medio de los boletines del SITAC (Sistema Integral de Trámites al Ciudadano), página web oficial, Consulados de Colombia en el exterior, redes sociales de Cancillería y otros medios de comunicación.

Para hacer parte de este mecanismo, los connacionales víctimas en el exterior debían cumplir los siguientes requisitos:

- 🗨️ Estar en el Registro Único de Víctimas.
- 🗨️ Vivir en el exterior.
- 🗨️ No tener antecedentes penales y disciplinarios.
- 🗨️ Ser postulado por una organización de víctimas colombianas conformadas en el exterior, que debía estar inscrita ante un Consulado de Colombia en el primer trimestre del año. La organización podía postular máximo dos delegados, de los cuales al menos uno debía ser mujer.

Tomas regionales

Son espacios en los cuales **se socializan los resultados de los avances en la ejecución de proyectos en zonas de frontera** en el marco del Plan Fronteras, y se promueve la participación de la ciudadanía sobre los mismos.

La Cancillería convoca a estos espacios mediante comunicaciones a mandatarios locales y regionales, ejecutores de los proyectos y demás entidades participantes de los proyectos. Así mismo, se realizan visitas por parte de los asesores regionales, principalmente, o de los asesores a cargo, a los puntos donde se realizará la toma regional para comunicar directamente a las comunidades beneficiarias.



Audiencias públicas

Las audiencias públicas participativas permiten generar **espacios de diálogo de doble vía a través de los cuales se presentan y se discuten los resultados de la gestión institucional** y el uso de los recursos públicos, así como la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la Entidad.

Las audiencias públicas participativas son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos



En la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Sector de Relaciones Exteriores **usted también participa**. Nos gustaría saber qué temas son de su interés.

[Haga clic aquí.](#)

AUDIENCIA PÚBLICA
DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2010-2018
Sector Relaciones Exteriores

 CANCELLERÍA  MIGRAC
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

y organizaciones sociales, de acuerdo con el Artículo 55 de la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”.

En el Conpes 3654 de 2010, la Audiencia Pública Participativa para la Rendición de Cuentas es uno de los mecanismos de participación ciudadana que permite el ejercicio del control social a la gestión pública.

La Cancillería convoca e informa oportunamente a las partes interesadas la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas, a través de las páginas web y redes sociales.

Veedurías ciudadanas

Las veedurías ciudadanas están reglamentadas por la Ley 850 de 2003 y la Ley 1757 de 2015. De acuerdo con la Ley 850 de 2003, una veeduría ciudadana es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, **ejercer vigilancia sobre la gestión pública, la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.**

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, la inscripción y reconocimiento de las redes de veedurías se hará ante la Cámara de Comercio, o ante las



Personerías Municipales o Distritales de cualquiera de las jurisdicciones a que pertenecen las veedurías que conforman la red.

La Cancillería promueve las veedurías ciudadanas en los procesos de contratación que impliquen convocatoria pública dentro de los pliegos de condiciones y en la resolución de apertura, para que los ciudadanos realicen seguimiento y control a los mismos.

Sobre la contratación y en especial sobre los contratos que en particular realice el Ministerio de Relaciones Exteriores o su Fondo Rotatorio, por ser documentos públicos, pueden ser consultados por los ciudadanos, en la plataforma dispuesta por **Colombia Compra Eficiente SECOP**,  siguiendo el paso a paso del instructivo de consulta que la Cancillería público en la página web <http://www.cancilleria.gov.co/ministry/contracting>,  con el fin de que los mismos puedan verificar que los diferentes requisitos para adelantar la contratación hayan sido cumplidos a cabalidad bajo el principio de transparencia.

Así mismo, en cuanto a la contratación en el exterior, debe tenerse en cuenta el Estatuto General de Contratación, en virtud de territorialidad de la Ley, la cual tiene aplicación en nuestro país y se encuentra regida por la Ley 80 de 1993 en su Artículo 13, la Ley 1150 de 2007 y sus Decretos Reglamentarios.

Reuniones interinstitucionales

Es una **forma de participación en la cual se involucran dos o más entidades sectoriales, públicas o privadas**, cuyo fin es coordinar la posición en los temas de interés nacional y definir mecanismos de cooperación entre entidades orientados a la atención de las necesidades de las partes interesadas.

Dichas reuniones se pueden llevar a cabo de manera presencial o virtual, haciendo uso de las tecnologías de la información.



Encuestas virtuales

A través de las encuestas de satisfacción el ciudadano puede **calificar los servicios y eventos de la Cancillería y realizar las observaciones y comentarios que desee**, esto constituye insumo para la retroalimentación institucional y la implementación de posibles acciones de mejora.

También al correo electrónico registrado por el ciudadano que realiza el trámite en el SITAC (Sistema Integrado de Trámites al Ciudadano), es enviado un enlace en internet que contiene la encuesta vinculada directamente al trámite realizado.



Asimismo, la encuesta virtual es realizada para cada trámite y cuenta con el número de identificación de este y la oficina en la cual es realizado, lo cual genera seguridad sobre la encuesta y permite que cada oficina pueda identificar sus fortalezas, debilidades y pueda tomar las acciones de mejora a las que haya lugar.

Plan de Promoción de Colombia en el Exterior

El Plan de Promoción de Colombia en el Exterior fue creado con el fin de **fortalecer las relaciones internacionales y mejorar la percepción de la imagen del país en el exterior**. Contribuye al fortalecimiento de las relaciones internacionales, al apoyo a la acción exterior del país en la defensa y la promoción de los intereses nacionales frente a los actores de la comunidad internacional, a través de la realización de diferentes actividades destinadas al público objetivo extranjero de toda índole: funcionarios del gobierno, organismos



internacionales, empresarios, inversionistas, académicos, estudiantes, medios de comunicación y población en general del país sede de la Misión Diplomática.

Por medio de este, se desarrollan **acciones de diplomacia cultural, educativa y deportiva**, las cuales buscan apoyar la movilidad internacional de artistas, escritores, académicos, expertos, estudiantes y deportistas colombianos, así como promover las buenas prácticas y casos exitosos que ha desarrollado Colombia para fortalecer las relaciones exteriores nacionales y promover una imagen positiva de nuestro país en el extranjero.

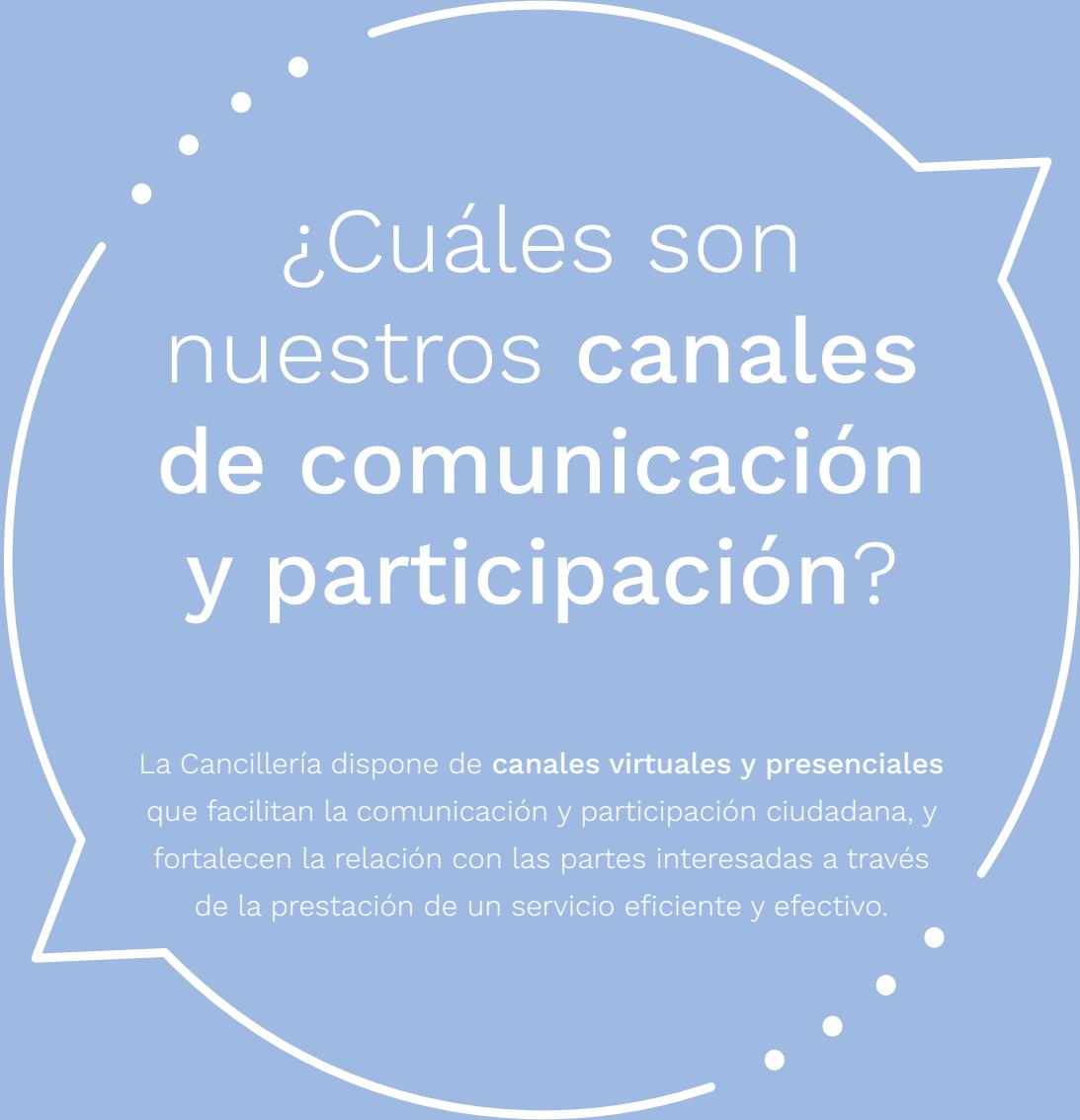
Se materializa a través de la realización de conciertos, obras de teatro, presentaciones de danza, exposiciones de arte, ciclos de cine, actividades literarias y académicas, preparaciones gastronómicas, destinadas a públicos extranjeros.

Desde el Plan de Promoción de Colombia en el Exterior también se realizan **intercambios deportivos y culturales con niños niñas y adolescentes beneficiarios de los procesos de deporte y cultura de las Casas Lúdicas**, de esta manera se busca promover la inclusión social la convivencia pacífica y el diálogo intercultural. En los intercambios, los niños, niñas y jóvenes conocen experiencias de inclusión social, construcción de paz y diálogo intercultural a través del deporte y la cultura. Se llevan a cabo encuentros con líderes y grandes figuras de estas áreas, además

de participar en entrenamientos o ensambles con jóvenes, entre otras actividades.

Adicionalmente, la Entidad pone a disposición de colombianos y extranjeros las convocatorias para acceder a becas educativas. Haga [clic aquí](#). 

Para mayor información haga [clic aquí](#). 



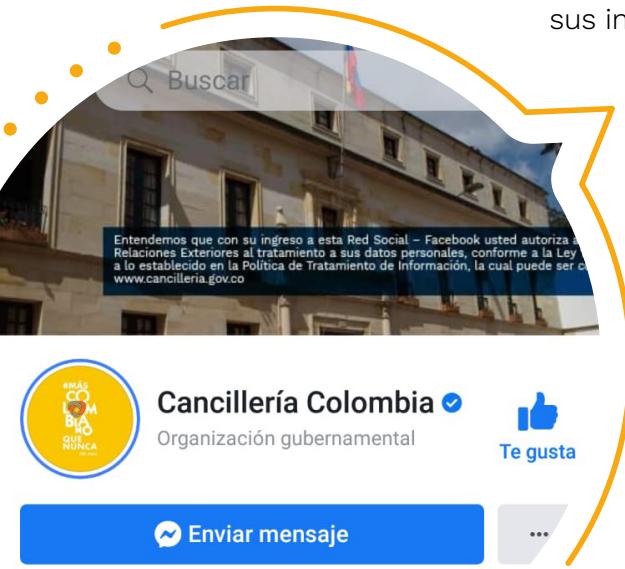
¿Cuáles son nuestros **canales** **de comunicación** **y participación?**

La Cancillería dispone de **canales virtuales y presenciales** que facilitan la comunicación y participación ciudadana, y fortalecen la relación con las partes interesadas a través de la prestación de un servicio eficiente y efectivo.

Redes Sociales

A través de las redes sociales se mantiene **contacto permanente con las partes interesadas y se difunde información de interés en tiempo real** sobre la gestión, trámites y servicios de la Cancillería, y los ciudadanos tienen la posibilidad de enviar inquietudes sobre los trámites y servicios o solicitar información. Asimismo, se envía información de noticias, temas de interés, trámites, eventos y servicios.

Por otra parte, a través de las redes sociales de Colombia Nos Une se realizan transmisiones en vivo de temas de interés para los colombianos residentes en el exterior. En estos espacios los ciudadanos pueden participar de manera interactiva y obtener respuestas a sus inquietudes en vivo.



El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con los siguientes perfiles:



Facebook: @CancilleriaCol / ColombiaNosUneMRE



Twitter: @CancilleriaCol / @ColombiaNosUne



Instagram: @CancilleriaCol / colombianosune



YouTube: Cancillería Colombia / Colombia Nos Une



Periscope: @CancilleriaCol

Lo invitamos a seguir nuestras cuentas y estar informado de manera permanente.

Páginas web

La Cancillería cuenta con **188 páginas web**: 1 página web oficial, 63 de Embajadas, 120 de Consulados y 4 de Misiones Permanentes ante Organismos Internacionales: una ante la OEA (Organización de los Estados Americanos) en Estados Unidos, dos ante la ONU (Organización de las Naciones Unidas) en Estados Unidos y Suiza, y uno ante la Unesco (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura) en Francia; a través de las cuales las partes interesadas pueden mantener un contacto con la Entidad y se lleva a cabo la difusión de información de la gestión realizada, trámites y servicios.

Para consultar la página web oficial haga **clik aquí.** 

Para consultar las páginas web de las Embajadas, Consulados y Misiones haga **clik aquí.** 

Asimismo, a través del portal del Programa Colombia Nos Une **www.colombianosune.com**  la población colombiana en el exterior cuenta con un canal de comunicación ajustado a sus necesidades, recibe información de noticias, temas de interés, trámites y servicios de la Entidad.



Chat y video llamada

Por medio de estas herramientas disponibles en la página web oficial y páginas web de los Consulados de Colombia en el exterior, la Cancillería puede interactuar en tiempo real con los usuarios las 24 horas del día, los 365 días del año. El uso de estos canales facilita que los usuarios puedan formular, solicitar y resolver inquietudes respecto de la gestión, trámites y servicios que brinda la Entidad.

Para acceder a estos canales haga [clic aquí](#). 



Vía telefónica

La Cancillería pone a disposición del usuario el **Centro Integral de Atención al Ciudadano**, el cual opera las 24 horas del día, 365 días al año. Desde Bogotá D.C. se encuentran habilitadas las líneas telefónicas **+57 (1) 3826999** y **+57 (1) 3814000**, desde el resto del país las líneas **01 8000 938000** y **018000 979899** o a través de las siguientes líneas internacionales:



Brasil: 08008910179



Estados Unidos: 18887643326



Canadá: 18555612868



México: 018001233242



Chile: 188800201148



Panamá: 011008000570054



Costa Rica: 08000571018



Perú: 080055797



Ecuador: 1800010410



Reino Unido: 08082342176



España: 0900995721



Venezuela: 08001007214

Líneas de atención directa en las sedes en Bogotá

Mediante la “**línea directa**” el ciudadano puede consultar la información sobre apostilla o legalización, visas, nacionalidad, trámites y servicios en los Consulados de Colombia, así como información sobre asistencia a connacionales en el exterior.

La línea directa de la Cancillería se encuentra ubicada en un módulo en las oficinas de Pasaportes Sede Norte, Pasaportes Calle 53, Apostilla y Legalización, Visas e Inmigración y en la Sede Centro, y consiste en un teléfono que basta con ser levantado para que comunique al interesado con el Centro Integral de Atención al Ciudadano. Igualmente, a través de este servicio puede registrar felicitaciones, sugerencias, quejas y reclamos sobre los servicios prestados.

- 🗨 **Sede Norte:** Avenida Carrera 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 1, 3 y 6 (Bogotá)
- 🗨 **Sede Calle 53:** Calle 53 No. 10-60/46, Piso 2 (Bogotá)
- 🗨 **Sede Centro:** Carrera 5 No. 9-03 (Bogotá)

Formulario de radicación de PQRSDF

La Cancillería ha dispuesto en la página web oficial y en las páginas web de los Consulados de Colombia en el exterior el formulario para la **radicación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.**

Para diligenciar el formulario haga [clic aquí](#).

REGISTRO DE SOLICITUD

Cancillería de Colombia

REGISTRO DE SOLICITUD Consultar estado de solicitud Contestar req. de información complementaria

DATOS DEL SOLICITANTE

*Tipo de identificación

*Número de identificación

*Nombres

*Apellidos

Teléfono fijo y/o celular

*Correo electrónico

*Confirmar correo

*Dirección

*País de residencia

*Depto./Estado

*Ciudad/Municipio

DATOS DE LA SOLICITUD

*Tipo de la solicitud

*Clasificación solicitud

Por favor detalle al máximo posible la información sobre su solicitud.

*Descripción

Correos electrónicos

A través del correo electrónico institucional contactenos@cancilleria.gov.co se dispone de un **canal de comunicación que facilita la comunicación al estar disponible las 24 horas del día los 365 días del año**, para que las partes interesadas se puedan comunicar con la Entidad.

Los siguientes correos electrónicos están disponibles para casos particulares:

- Consulta sobre planes, programas, proyectos, rendición de cuentas y participación ciudadana: planeacion@cancilleria.gov.co
- Consulta sobre proyectos de Decreto y/o Resolución de interés general expedidos por la Cancillería: proyectosnormativos@cancilleria.gov.co
- Correo para notificaciones judiciales: judicial@cancilleria.gov.co

Aplicación Mi Consulado Colombia

La **app móvil “Mi Consulado Colombia”** busca fortalecer el servicio **consular**, proveer herramientas a la ciudadanía que facilitan la comunicación con la Cancillería.

Esta aplicación se puede descargar a través de Playstore y usted podrá encontrar los datos del Consulado más cercano a su ubicación, mapa, consultar trámites, estado de solicitudes de servicios, radicar peticiones, quejas y reclamos, solicitar ayuda o asistencia consular, entre otros.

De igual forma, puede encontrar información de lo que puede y no puede hacer el Consulado por los connacionales en tema de asistencia; el catálogo del buen viajero que es una guía para prepararse para un viaje al exterior y consejos para evitar ser víctima de delitos transnacionales como la trata de personas; y la guía del inmigrante colombiano en cada ciudad en donde existe un Consulado de Colombia con información local relevante que va desde leyes, albergues, datos curiosos, educación, cultura y salud.



Boletines Informativos

A través de los boletines informativos los ciudadanos que realizaron su registro consular y se suscribieron al boletín, **reciben de la Cancillería por correo electrónico información general** como: eventos, Consulados móviles, información de interés para la comunidad, rendición de cuentas, entre otros.

Si desea recibir los boletines informativos a su correo electrónico, lo puede hacer inscribiéndose directamente en un Consulado de Colombia en el exterior o realizando el registro en línea [aquí](#). 

A través de los canales presenciales la Cancillería acerca su gestión y servicio a las partes interesadas en espacios de interacción.

Atención **presencial**

Las oficinas de trámites del Ministerio de Relaciones Exteriores en Colombia y en los Consulados de Colombia en el exterior, cuentan con atención presencial que **permiten a los ciudadanos llevar a cabo sus trámites y acceder a los servicios** de la Entidad en las oficinas y en los horarios establecidos.

Encuentre la información de horarios y direcciones haciendo **clik aquí.** 

El Centro Integral de Atención al ciudadano cuenta con atención presencial en la Sede Norte (Avenida Carrera 19 No. 98-03, piso 7), en horario hábil de lunes a viernes de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.



Sala de capacitación al ciudadano de la Coordinación de Apostilla y Legalización

Se encuentra ubicada en el sexto piso de la Sede Norte en la Avenida Carrera 19 No. 98-03, en la ciudad de Bogotá, y a través de ella le permite **capacitarse en la realización del trámite de Apostilla y/o Legalización en la plataforma en línea**, para la cual se encuentra dispuesta una sala de capacitación con orientadores y un módulo de referencia de pago para explicar cómo debe efectuar el pago de sus trámites.



Consulados móviles

Son **jornadas en las cuales funcionarios consulares se desplazan a los lugares alejados dentro de la circunscripción del Consulado**, que por condiciones especiales ya sean geográficas, políticas o naturales, deben ser cubiertos mediante el desarrollo de jornadas que permitan la realización de trámites y servicios consulares para los connacionales. Estas jornadas son divulgadas con anterioridad en redes sociales y en las páginas web de los Consulados.



Jornadas especiales

Con el ánimo de extender la atención a la población colombiana migrante en el exterior, los Consulados de Colombia planifican sábados consulares y jornadas extendidas para que los ciudadanos que acuden puedan llevar a cabo sus trámites y acceder a los servicios de la Entidad.



Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno (CRORES)

Los Centros de Referenciación y Oportunidad para el Retorno tienen como objetivo atender, orientar y referenciar -con el apoyo de entidades locales y departamentales- las solicitudes de los colombianos que retornan al territorio nacional, familias de migrantes colombianos y connacionales que estén interesados en viajar o radicarse en el exterior. Desde el Programa Colombia Nos Une se brinda orientación y se direcciona a las personas a diferentes rutas de atención en materia de emprendimiento, productividad y empleo; educación y formación; trámites ciudadanos, salud, entre otros servicios. Adicionalmente, ofrecen ayuda humanitaria de emergencia para población que retorna en situación de vulnerabilidad.

Para más información lo invitamos a hacer [clic aquí](#). 

#CancilleríaParticipativa

Ministerio de Relaciones Exteriores