



Cifras PQRSDF Tramitadas Durante el I Trimestre 2023



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

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, Pisos 3 Bogotá

Sede Calle 53: Cl 53 No 10-60/46, Piso 2. Bogotá

Oficina Correspondencia Cancillería Sede Centro: Kr 5 # 9-03. Bogotá

Videollamada <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

Chat <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

Redes sociales:

Twitter: @Cancillería Col

Facebook: CancilleríaColombia

Instagram: @cancilleriacol

Correo virtual y Físico

Buzón virtual:

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

Correos electrónicos:

Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF

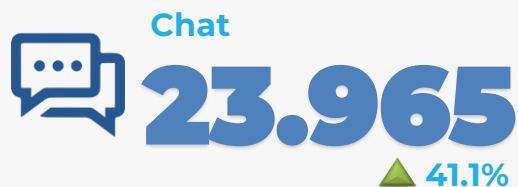


INTERACCIONES INGRESADAS EN EL I TRIMESTRE 2023





INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2023



TOTAL 155.681 ▲ 21.6%

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el I Trimestre del 2023 tuvo un incremento del 21,6% de interacciones atendidas, esto debido al fortalecimiento en la atención de canales inmediatos que busca brindar un servicio más ágil y oportuno a los ciudadanos, lo que ha generado excelentes resultados en la disminución de los tiempos de espera y el aumento de interacciones en los diferentes canales administrados por el CIAC.

Referente a los canales con mayor crecimiento en la atención está el canal de voz que pasó de 11.210 llamadas atendidas en el IV Trimestre de 2022 a 19.611 llamadas atendidas en el I Trimestre 2023, lo que tiene un crecimiento porcentual del 74,9%. El Conmutador pasó de 11.276 interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2022 a 17.889 interacciones atendidas en el I Trimestre de 2023, lo que tiene un incremento porcentual del 58,6%. El Canal de Chat pasó de 16.990 interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2022 a 23.965 interacciones atendidas en el I Trimestre de 2023, lo que tiene un incremento porcentual del 41,1%. El Canal de Video pasó de 1.692 interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2022 a 1.873 interacciones atendidas en el I Trimestre de 2023, lo que tiene un incremento porcentual del 10,7%.

Este es el resultado de la estrategia diseñada y ejecutada por la coordinación del CIAC para el I Trimestre de 2023.



PQRSDF Ingresadas y Respondidas I Trimestre de 2023

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llega a la Entidad, el 98% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Tipo de Petición	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2022	Ingreso I Trimestre 2023	Total Acumulado I Trimestre 2023	Respondidas I Trimestre 2023	Pendientes por Resolver I Trimestre 2023
Solicitud de Información	0	86.473	86.473	86.362	111
Petición	162	51.563	51.725	51.716	9
Quejas	0	3	3	3	0
Reclamos	0	153	153	153	0
Sugerencias	0	29	29	29	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	49	49	49	0
IVR	0	17.249	17.249	17.249	0
Total	162	155.519	155.681	155.561	120

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC

Vale la pena aclarar que 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 durante el primer trimestre de 2023. Dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 2.936 solicitudes.

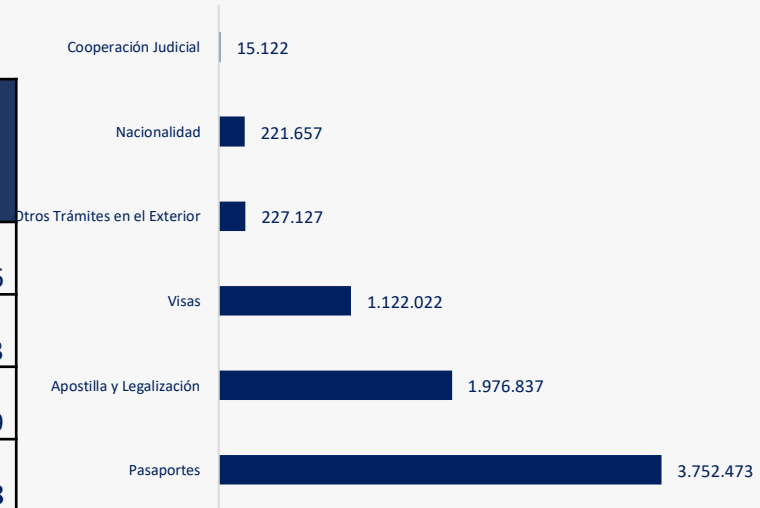
Al mismo tiempo se resalta la labor en el primer trimestre donde solo quedaron pendientes 120 peticiones en términos de ley.



Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al I Trimestre de 2023

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

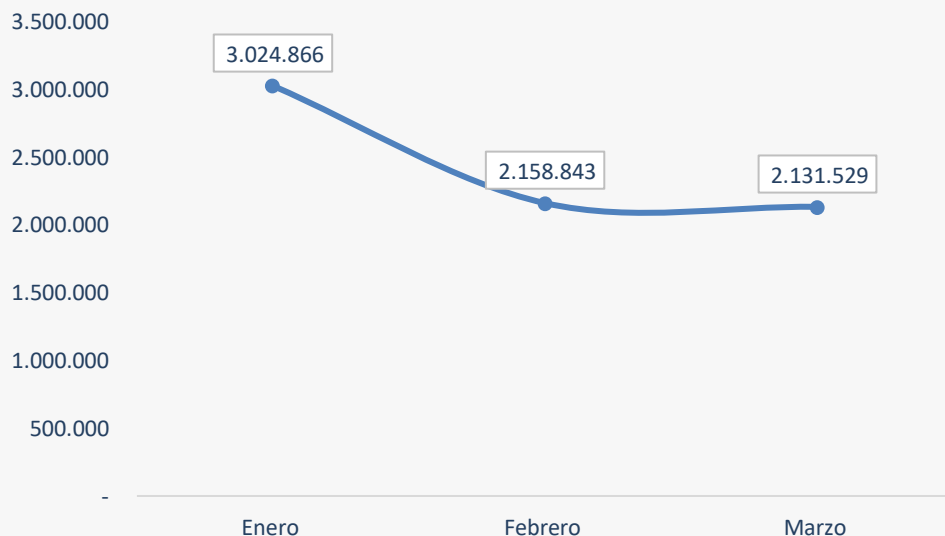
Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	691.489	1.727.300	431.087	78.801	5.216	90.973	3.024.866
Febrero	628.415	1.045.064	336.068	67.729	4.688	76.879	2.158.843
Marzo	656.933	980.109	354.867	75.127	5.218	59.275	2.131.529
Total	1.976.837	3.752.473	1.122.022	221.657	15.122	227.127	7.315.238



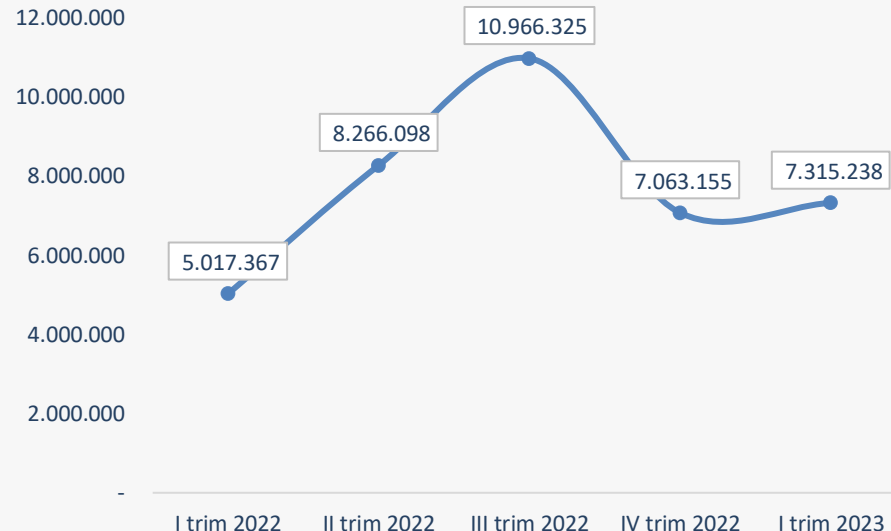


Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al I Trimestre de 2023

Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios al I Trimestre de 2023



Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios por Trimestre 2022-2023

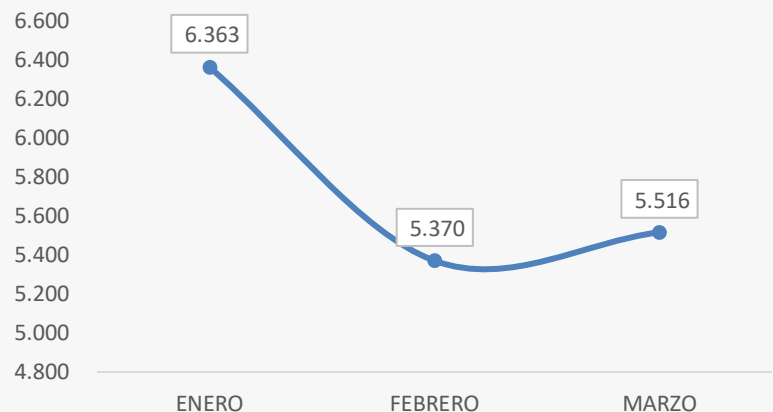


La tendencia evidencia los cambios realizados en la página web del MRE, que impactaron en las consultas de los usuarios.

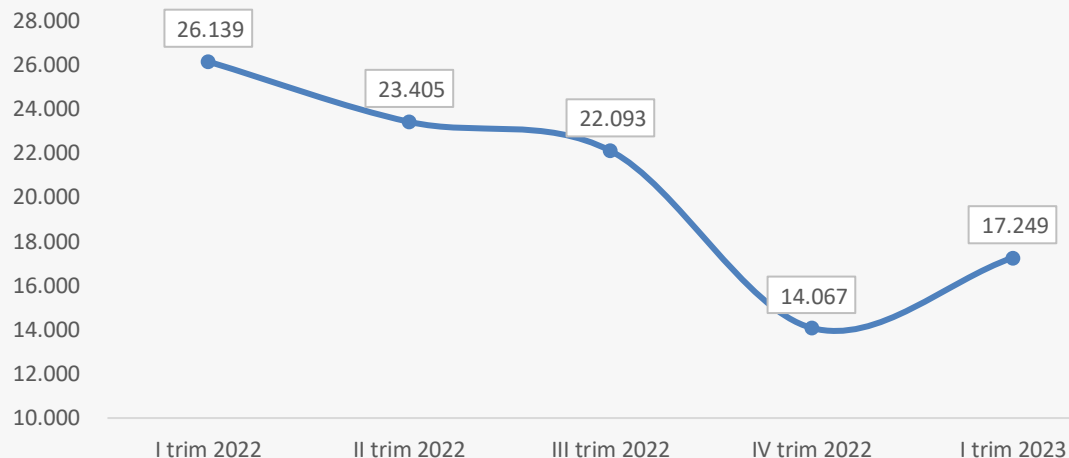


Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al I Trimestre de 2023

Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por Mes 2023



Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por Trimestre 2022-2023



Durante el primer trimestre 2023, el Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC a través de inteligencia artificial (IA) continúa desarrollando la herramienta donde los usuarios pueden autogestionar consultas de estados de trámites de pasaportes, apostilla, legalizaciones, nacionalidad y visas, obteniendo respuesta de forma inmediata y con la garantía de contar con la información actualizada al instante.



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