



**Cancillería**



**Cifras**  
**PQRSDF Tramitadas**  
**Durante el II Trimestre de 2024**



# Canales de comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con los siguientes canales de comunicación, para la atención de los ciudadanos:

## Líneas gratuitas internacionales CANALES DE VOZ

	<b>Canadá:</b> 18555612868
	<b>Chile:</b> 188800201148
	<b>Costa Rica:</b> 08000571018
	<b>Ecuador:</b> 1800010410
	<b>España:</b> 900995721
	<b>Estados Unidos:</b> 18887643326
	<b>México:</b> 018001233242
	<b>Panamá:</b> 011008000570054
	<b>Perú:</b> 080055797
	<b>Reino Unido:</b> 08082342176
	<b>Venezuela:</b> 08001007214
	<b>Brasil:</b> 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, 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](mailto: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 II TRIMESTRE DE 2024





# PQRSDF ATENDIDAS EN EL II TRIMESTRE 2024



Chatbot

**5.589**

→ 5,4%



IVR

**6.227**

→ 6,0%



Voz

**16.361**

→ 15,7%



Videollamada

**2.276**

→ 2,2%



Correspondencia Física

**751**

→ 0,7%



Email

**62.380**

→ 60,0%



Conmutador

**6.309**

→ 6,1%



Redes Sociales

**762**

→ 0,7%



WhatsApp

**2.640**

→ 2,5%



Instagram

**678**

→ 0,7%



Telegram

**58**

→ 0,1%

**TOTAL 104.031**

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el II Trimestre de 2024 atendió **104.031** 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 **60,0%**, seguido del canal de Voz, con una participación del **15,7%**.



# INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL II TRIMESTRE 2024 CON RELACIÓN AL TRIMESTRE ANTERIOR

Canal	I Trimestre de 2024	II Trimestre de 2024	%
Conmutador	20.766	6.309	▼ -69,6%
Email	73.060	62.380	▼ -14,6%
Video	5.694	2.276	▼ -60,0%
Redes Sociales	3.232	762	▼ -76,4%
Voz	15.433	16.361	▲ 6,0%
Correspondencia Física	843	751	▼ -10,9%
IVR	14.226	6.227	▼ -56,2%
Telegram	193	58	▼ -69,9%
Whatsapp	7.194	2.640	▼ -63,3%
Chatbot	12.770	5.589	▼ -56,2%
Instagram	2.106	678	▼ -67,8%
<b>TOTAL</b>	<b>155.517</b>	<b>104.031</b>	<b>-33,1%</b>

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el II Trimestre de 2024, tuvo una disminución del **33,1%** de PQRSDF atendidas, respecto al trimestre anterior, debido a que, desde el 01 de mayo hasta el 26 de junio del presente año, se adelantó un proceso para la actualización tecnológica del CIAC, lo cual, generó impacto directo en gran parte de los canales de atención al ciudadano.

Es pertinente señalar que, el canal de voz tuvo mayor crecimiento en la atención, que pasó de **15.433** interacciones atendidas en el I trimestre de 2024 a **16.361** interacciones atendidas en el II Trimestre del año en curso, lo que equivale a un crecimiento porcentual del **6,0%**, debido a que, la atención a través de este canal no se vio interrumpida por la actualización mencionada anteriormente.



# PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS II 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 I Trimestre 2024	Ingreso II Trimestre 2024	Total acumulado II Trimestre 2024	Respondidas II Trimestre 2024	Pendientes por Resolver II Trimestre 2024
Petición de Información	25	60.560	60.585	60.565	20
Petición	129	13.654	13.783	13.649	134
Quejas	0	6	6	6	0
Reclamos	0	142	142	142	0
Sugerencias	0	8	8	8	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	61	61	61	0
Consulta	0	1	1	1	0
Otros	0	14.253	14.253	14.252	1
Autogestión	0	15.192	15.192	15.192	0
<b>Total</b>	<b>154</b>	<b>103.877</b>	<b>104.031</b>	<b>103.876</b>	<b>155</b>

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

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 2.924 solicitudes.

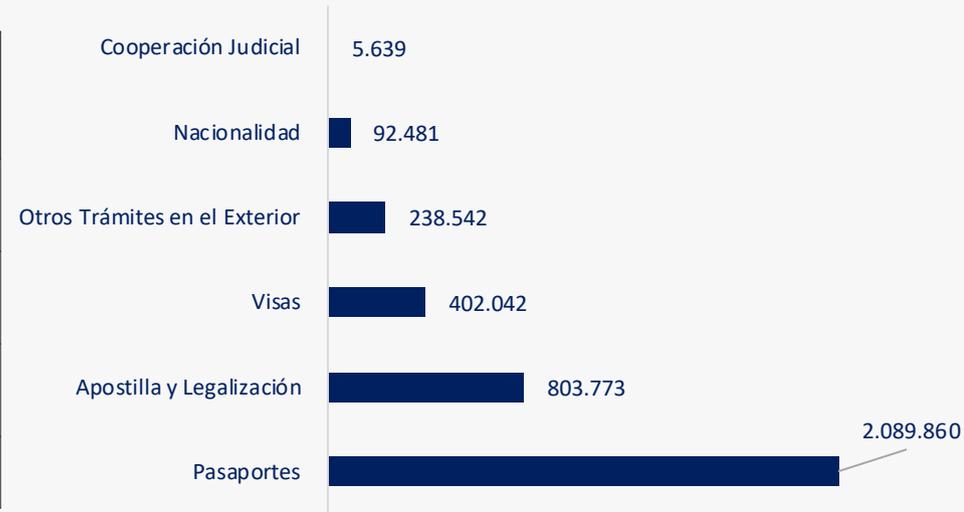
Al mismo tiempo, se resalta la labor en el II trimestre, donde solo quedaron pendientes por resolver 123 peticiones en términos de ley, 19 que fueron notificadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, debido a que superaron los términos de ley sin brindar respuesta de fondo al ciudadano y 13 acogidas con el derecho a la prórroga; para un total de 155.



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

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios durante el trimestre, clasificada por tipo de trámite:

Trimestre/ Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Abril	499.970	1.422.133	283.192	67.078	4.337	175.454	2.452.164
Mayo	15.904	40.304	5.526	1.939	83	2.776	66.532
Junio	287.899	627.423	113.324	23.464	1.219	60.312	1.113.641
<b>Total</b>	<b>803.773</b>	<b>2.089.860</b>	<b>402.042</b>	<b>92.481</b>	<b>5.639</b>	<b>238.542</b>	<b>3.632.337</b>





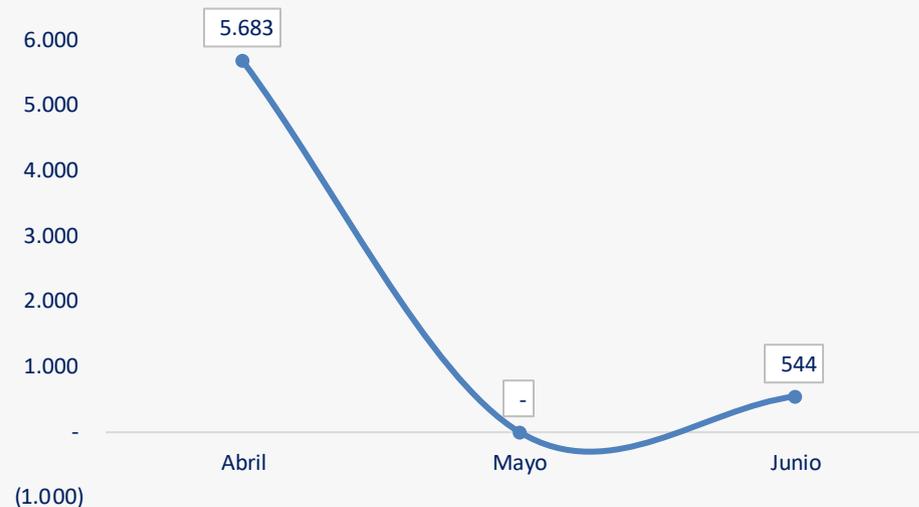
## Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del II Trimestre de 2024

Consultas de los usuarios en la página Web en trámites y servicios al II Trimestre de 2024



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

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





# Cancillería



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