



Cancillería



Cifras
PQRSDF Tramitadas
Durante el III 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

	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, 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](https://twitter.com/CancilleriaCol)

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

Instagram: [CancilleriaCol](https://www.instagram.com/CancilleriaCol)

Telegram: [@CancilleriaCol_bot](https://t.me/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)

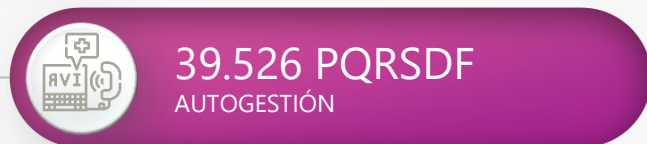
Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá

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 III TRIMESTRE DE 2024





PQRSDF ATENDIDAS EN EL III TRIMESTRE 2024



Chatbot

14.154

→ 10,10%



IVR

14.559

→ 10,39%



Voz

10.800

→ 7,71%



Videollamada

2.683

→ 1,92%



Correspondencia Física

655

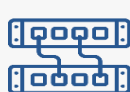
→ 0,47%



Email

69.981

→ 49,95%



Conmutador

14.892

→ 10,63%



Redes Sociales

1.559

→ 1,11%



WhatsApp

9.148

→ 6,53%



Instagram

1.423

→ 1,02%



Telegram

242

→ 0,17%

TOTAL 140.096

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el III Trimestre de 2024 atendió **140.096** 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 **49,95%**, seguido del canal de Conmutador, con una participación del **10,63%**. De igual manera, el IVR tuvo una participación del **10,39%** y el ChatBot una participación del **10,10%**.



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

Canal	II Trimestre de 2024	III Trimestre de 2024	%
Conmutador	6.309	14.892 ▲	136,0%
Email	62.380	69.981 ▲	12,2%
Video	2.276	2.683 ▲	17,9%
Redes Sociales	762	1.559 ▲	104,6%
Voz	16.361	10.800 ▼	-34,0%
Correspondencia Física	751	655 ▼	-12,8%
IVR	6.227	14.559 ▲	133,8%
Telegram	58	242 ▲	317,2%
Whatsapp	2.640	9.148 ▲	246,5%
Chatbot	5.589	14.154 ▲	153,2%
Instagram	678	1.423 ▲	109,9%
TOTAL	104.031	140.096	34,7%

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el III Trimestre de 2024, tuvo un aumento del **34,7%** de PQRSDF atendidas, respecto al trimestre anterior, debido a que, en el presente trimestre se normalizó la atención al ciudadano a través de todos los canales de atención, en comparación con el trimestre anterior, en el cual, se adelantó un proceso para la actualización tecnológica del CIAC, lo que generó impacto directo en gran parte de los canales de atención.

Es pertinente señalar que, todos los canales de autogestión: IVR, Telegram, WhatsApp, ChatBot e Instagram, tuvieron un incremento en la atención, pasando de **15.192** interacciones atendidas en el II Trimestre de 2024 a **39.526** interacciones atendidas en el III Trimestre del año en curso, debido a que, son canales de fácil acceso y a través de los cuales se brinda respuesta en línea.

Finalmente, otro de los canales con mayor crecimiento en la atención fue el Conmutador, que pasó de **6.309** interacciones atendidas en el II Trimestre a **14.892** interacciones atendidas en el III Trimestre de 2024, lo que equivale a un crecimiento porcentual del 136,0%



PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS III TRIMESTRE DE 2024

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 99,7% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Tipo de petición	Pendientes por resolver II Trimestre 2024	Ingreso III Trimestre 2024	Total acumulado III Trimestre 2024	Respondidas III Trimestre 2024	Pendientes por Resolver III Trimestre 2024
Petición de Información	20	58.911	58.931	58.889	42
Petición	134	16.999	17.133	16.878	255
Peticiones Oscuras	0	214	214	214	0
Quejas	0	32	32	28	4
Reclamos	0	558	558	511	47
Sugerencias	0	36	36	36	0
Denuncias	0	1	1	1	0
Felicitaciones	0	78	78	78	0
Consulta	0	5	5	2	3
Competencia otras Entidades	0	7.147	7.147	7.147	0
Notificaciones Judiciales	0	1.624	1.624	1.621	3
Comunicaciones Generales	0	912	912	910	2
Otros	1	13.898	13.899	13.899	0
Autogestión	0	39.526	39.526	39.526	0
Total	155	139.941	140.096	139.740	356

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 3.539 solicitudes.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el III trimestre, donde solo quedaron pendientes por resolver 331 peticiones, las cuales se encontraban dentro de los términos de ley. A la Oficina de Control Disciplinario Interno fueron remitidas 14 peticiones, debido a que superaron los términos de ley sin brindar respuesta de fondo al ciudadano. 11 peticiones fueron acogidas con el derecho a la prórroga; para un total de 356 PQRSDF sin respuesta dentro del trimestre.



Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del III 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/Tem a Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Julio	609.937	1.372.862	287.710	55.624	2.882	147.808	2.476.823
Agosto	499.970	1.422.133	283.192	67.078	4.337	175.454	2.452.164
Septiembre	518.821	2.082.041	303.131	63.858	4.407	166.827	6.617.167
Total	1.628.728	4.877.036	874.033	186.560	11.626	490.089	11.546.154





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

Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios del III Trimestre de 2024



Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios del III 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