



# CANCILLERÍA

Radicado: S-GCIAC-18-074549  
Fecha radicación: 2018-11-09 04:40 PM  
Número de Expediente: 2018/1033931

Señor(a):

Anónimo Anónimo

Respetado(a) Señor(a):

Reciba un cordial saludo del Centro Integral de Atención al Ciudadano del Ministerio de Relaciones Exteriores - CIAC.

De acuerdo a su solicitud, nos permitimos informarle que el Grupo Interno de Trabajo de Pasaportes Calle 53 ha indicado que el pasado 7 de septiembre, usted se acercó a la Oficina de Pasaportes Calle 53 con el fin de iniciar el trámite para expedir su pasaporte. Durante el proceso de revisión final de la documentación, en el cual se autoriza la impresión del mismo para ser entregado, se evidenció una diferencia entre el Registro Civil de Nacimiento y la Cédula de Ciudadanía en relación con el apellido. El hecho se le informó telefónicamente a usted ese mismo día para que realizara la respectiva corrección en sus documentos de identidad.

No obstante, usted se acercó nuevamente una semana después, pero sin la corrección de los documentos solicitados previamente y exigiendo la devolución del dinero en efectivo, por ésta razón la formalizadora que se encontraba en su momento le indicó que debía diligenciar un formato de devolución con sus datos y los de su cuenta bancaria para hacer el reintegro del dinero.

**Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos**  
Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez  
PBX 3814000 – Fax 3814747  
[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)  
Bogotá D.C., Colombia Sur América  
**Cancillería**  
Ministerio de Relaciones Exteriores  
República de Colombia



GP-CER 221918



SC-CER 221917





# CANCELLERÍA

Posterior a la complicada situación que se presentó en ese momento, se le brindó toda la información necesaria para iniciar el trámite de devolución del dinero y se le explicó que no es posible hacer entrega de dinero en efectivo.

Teniendo en cuenta que en la presente comunicación usted remite el formato entregado el día del incidente, se han adelantado las gestiones necesarias ante la Dirección Administrativa y Financiera de este Ministerio para el reintegro del valor cancelado a su cuenta bancaria, lo cual puede tardar entre 30 y 60 días.

Le recomendamos estar atento, en caso de alguna duda o inquietud puede comunicarse con nosotros a través de este mismo medio.

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 solicitudes que podrá encontrar en el siguiente enlace:  
<http://pqrs.cancilleria.gov.co/SolicitudPQRSF.aspx>

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

Ayúdenos a mejorar nuestro servicio. Haga click en el siguiente enlace:  
[http://www.cancilleria.gov.co/encuesta-satisfaccion-ciac?numero\\_de\\_expediente=2018/1033931](http://www.cancilleria.gov.co/encuesta-satisfaccion-ciac?numero_de_expediente=2018/1033931)

Atentamente,

## **Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Bogotá D.C., Colombia

**Calle 10 No 5 – 51 Palacio de San Carlos**

Dirección correspondencia Carrera 5 No 9 – 03 Edificio Marco Fidel Suárez

PBX 3814000 – Fax 3814747

[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co) – [contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:contactenos@cancilleria.gov.co)

Bogotá D.C., Colombia Sur América

**Cancillería**

Ministerio de Relaciones Exteriores

República de Colombia



GP-CER 221918



SC-CER 221917

