



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

Petición Radicado No. djaoftuLQK6D53\_nlyXZuw – Diana Acevedo - recibida el 28 de octubre de 2019- Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano.

Radicado N° djaoftuLQK6D53\_nlyXZuw

Bogotá, D.C., 30 de octubre de 2019

Señora:  
**Diana Acevedo**  
Bogotá, D.C.

Respetada

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

De manera atenta nos permitimos dar respuesta a la sugerencia formulada ante este Ministerio mediante el expediente No. djaoftuLQK6D53\_nlyXZuw de fecha 28 de octubre de 2019, en la que sugiere que sugiere se coloque una sala de espera para los acompañantes de los usuarios al momento de realizar proceso de pasaporte.

Sobre el particular, nos permitimos amablemente agradecer su sugerencia, toda vez que, el Ministerio se encuentra en constante optimización de los procesos, infraestructura y el tiempo de los trámites en los puntos de atención.

Adicionalmente, nos permitimos presentarle nuestras excusas si ocurrieron situaciones que no fueron de su agrado durante la utilización de nuestros canales de atención. Para nosotros es primordial prestar un servicio óptimo al ciudadano tanto en el territorio nacional como en el extranjero. Es por esta razón que estamos optimizando, los procesos y el tiempo de los trámites.

No obstante, queremos expresarle nuestras disculpas por las molestias presentadas al tiempo de reiterarle nuestro compromiso por un servicio de calidad y eficiencia orientado hacia la satisfacción de nuestros usuarios, razón por la cual haremos seguimiento del tema e implementaremos acciones.

Finalmente permítanos agradecer su valiosa sugerencia, la cual constituye un punto de reflexión en la búsqueda de la mejora continua en todos nuestros procesos.

Por favor no responda este mensaje.

Agradecemos contestar la encuesta para calificar nuestro servicio en el siguiente enlace:  
<https://www.cancilleria.gov.co/encuesta-satisfaccion-ciacc>



Cordialmente,

**GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Tel. 57(1) 381 4000.

Av. Carrera 19 No. 98-03, Bogotá, Colombia.

[www.cancilleria.gov.co](http://www.cancilleria.gov.co)

