



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Radicado No. 4cSAmScaRiS1_k2yef-5Tw
Bogotá, 31 de octubre de 2019

Señora:
Datos retirados por ley de protección de datos (Ley 1581 de 2018)
Ciudad

Respetada señora:

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 solicitud formulada ante este Ministerio en la que expone su inconformidad respecto al servicio de las líneas telefónicas.

Sobre el particular, nos permitimos informarle que el Ministerio de Relaciones Exteriores ha creado el Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC, por medio del cual ofrece diversos canales de comunicación para brindar información acerca de trámites y servicios ofrecidos por esta entidad. Es así, que desde las páginas web de los Consulados usted se conectará directamente con el CIAC, las 24 horas del día, durante los 365 días del año. Podrá encontrar los canales de comunicación en la página web en el enlace <http://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>

Por otro lado, nos permitimos informarle que existe un gran número de personas que se comunican desde Colombia y el exterior a través de los diferentes medios de servicio, esperando la atención para poder elevar sus consultas a este Ministerio, y es por este motivo que, en algunas ocasiones, se pueden generar demoras para ser atendido. 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 correctivas para evitar futuros inconvenientes como los relatados por usted.

Finalmente permítanos agradecer sus valiosas observaciones, las cuales constituyen 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-ciac>

Atentamente,

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



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**