



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Los Ángeles, 9 de agosto de 2022

Señor (a)
Petionario (a)
Ciudad

Referencia: respuesta a petición anónima de EXT22-00048352

Apreciado (a) petionario (a):

Reciba un cordial saludo.

De manera atenta, el Consulado General de Colombia en Los Ángeles se permite dar respuesta a la petición del asunto, por medio de la cual usted manifiesta su inconformidad con algunos hechos, a los que se hará referencia puntual al contestar cada una de sus peticiones o quejas.

“1. El horario de atención es ridículo que solo atiendan desde lunes a viernes de 08:30 am a 12:30 pm prácticamente son solo cuatro horas de Servicio y eso teniendo en cuenta que los funcionarios llegan sobre las 09:00 am”.

El horario de atención al usuario se encuentra publicado en la página web del Consulado General de Colombia en Los Ángeles, así: “El horario de atención al público es, de lunes a viernes, de 8:00 am a 1:00 pm”. De conformidad con dicho horario, a la 1:00 pm se recibe la última documentación para trámites agendados y trámites exentos de cita y se presta la atención requerida por aquellos, hasta las 2:00 pm, cumpliendo así con el artículo 5 de la Resolución 3580 de 2018 expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores:

“ARTÍCULO 5o. ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL EXTERIOR. Las Oficinas Consulares de la República de Colombia establecerán el horario de atención al público, de acuerdo con la localidad en la que se encuentren, el cual en ningún caso podrá ser inferior a seis (6) horas diarias”.

Respecto a su queja sobre la impuntualidad de algunos funcionarios, se les llamará la atención a cada uno de ellos cuando incurran en ella y se tomarán los correctivos necesarios para que las personas sean atendidas a la hora en que inicia la jornada consular o a la hora en que han agendado su cita.

Sobre este aspecto, vale la pena resaltar que, el hecho de que este consulado culmine su atención al público a mediodía no significa que su personal deje de cumplir sus funciones en el restante horario laboral, que se extiende hasta las 5:00pm. Y es que este consulado tiene muchas otras tareas aparte de la autorización de los trámites para los cuales se ofrece cita en la jornada de la mañana, funciones que van desde la asistencia a los detenidos en nuestra circunscripción hasta la contestación de peticiones y quejas ciudadanas, el estudio de visas para extranjeros, el cumplimiento de exhortos del Poder Judicial, el ICBF y la DIAN, entre otros, la atención a víctimas del conflicto armado, o el apoyo a connacionales en situaciones extremas, como la trata de personas o la precariedad económica.



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Si usted se da la oportunidad de familiarizarse con cada una de esas funciones, que se detallan a continuación, seguramente podrá coincidir en que estas resultan tan encomiables como el servicio notarial y registral que se presta en las mañanas y, probablemente, coincidirá en que también merecen una dedicación continua, que no sería posible si se extiende el horario de atención al público:

“FUNCIONES CONSULARES

Las funciones consulares consistirán en:

a) proteger en el Estado receptor los intereses del Estado que envía y de sus nacionales, sean personas naturales o jurídicas, dentro de los límites permitidos por el derecho internacional;

b) fomentar el desarrollo de las relaciones comerciales, económicas, culturales y científicas entre el Estado que envía y el Estado receptor, y promover además las relaciones amistosas entre los mismos, de conformidad con las disposiciones de la presente Convención;

c) informarse por todos los medios lícitos de las condiciones y de la evolución de la vida comercial, económica, cultural y científica del Estado receptor, informar al respecto al gobierno del Estado que envía y proporcionar datos a las personas interesadas;

d) extender pasaportes y documentos de viaje a los nacionales del Estado que envía, y visados o documentos adecuados a las personas que deseen viajar a dicho Estado;

e) prestar ayuda y asistencia a los nacionales del Estado que envía, sean personas naturales o jurídicas;

f) actuar en calidad de notario, en la de funcionario de registro civil, y en funciones similares y ejercitar otras de carácter administrativo, siempre que no se opongan las leyes y reglamentos del Estado receptor;

g) velar, de acuerdo con las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los nacionales del Estado que envía, sean personas naturales o jurídicas, en los casos de sucesión por causa de muerte que se produzcan en el territorio del Estado receptor;

h) velar, dentro de los límites que impongan las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los menores y de otras personas que carezcan de capacidad plena y que sean nacionales del Estado que envía, en particular cuando se requiera instituir para ellos una tutela o una curatela;

i) representar a los nacionales del Estado que envía o tomar las medidas convenientes para su representación ante los tribunales y otras autoridades del Estado receptor, de conformidad con la práctica y los procedimientos en vigor en este último, a fin de lograr que, de acuerdo con las leyes y reglamentos del mismo, se adopten las medidas provisionales de preservación



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

de los derechos e intereses de esos nacionales, cuando, por estar ausentes o por cualquier otra causa, no puedan defenderlos oportunamente;

j) comunicar decisiones judiciales y extrajudiciales y diligenciar comisiones rogatorias de conformidad con los acuerdos internacionales en vigor y, a falta de los mismos, de manera que sea compatible con las leyes y reglamentos del Estado receptor;

k) ejercer, de conformidad con las leyes y reglamentos del Estado que envía, los derechos de control o inspección de los buques que tengan la nacionalidad de dicho Estado, y de las aeronaves matriculadas en el mismo y, también, de sus tripulaciones;

l) prestar ayuda a los buques y aeronaves a que se refiere el apartado k) de este artículo y, también, a sus tripulaciones; recibir declaración sobre el viaje de esos buques, encaminar y refrendar los documentos de a bordo y, sin perjuicio de las facultades de las autoridades del Estado receptor, efectuar encuestas sobre los incidentes ocurridos en la travesía y resolver los litigios de todo orden que se planteen entre el capitán, los oficiales, los marineros, siempre que lo autoricen las leyes y reglamentos del Estado que envía;

m) ejercer las demás funciones confiadas por el Estado que envía a la oficina consular que no estén prohibidas por las leyes y reglamentos del Estado receptor o a las que éste no se oponga, o las que le sean atribuidas por los acuerdos internacionales en vigor entre el Estado que envía y el receptor”.

Fuente: Artículo 5 de la Convención de Viena sobre relaciones consulares. En: <https://www.oas.org/legal/spanish/documentos/convviennaconsulares.htm#:~:text=Las%20funciones%20consulares%20ser%C3%A1n%20ejercidas,disposiciones%20de%20la%20presente%20Convenci%C3%B3n.&text=La%20sede%20de%20la%20oficina,aprobadas%20por%20el%20Estado%20receptor.>

“Sin perjuicio de las funciones establecidas en la Convención de Viena de 1963, son funciones permanentes de los consulados, las siguientes:

- 1. Promover y salvaguardar los intereses del país y de sus nacionales en las áreas de su jurisdicción.*
- 2. Brindar asesoría jurídica, social y asistencia requerida por los connacionales.*
- 3. Velar, dentro de los límites que impongan las leyes y reglamentos del Estado receptor, por los intereses de los connacionales menores de edad y de otras personas que carezcan de capacidad plena.*
- 4. Actuar en calidad de notario, de funcionario de Registro Civil, y en funciones similares y ejercitar otras de carácter administrativo.*
- 5. Expedir pasaportes y documentos de viaje a los connacionales, y visados o documentos adecuados a las personas que deseen viajar a Colombia.*
- 6. Apoyar dentro de su jurisdicción, las labores de promoción económica, turística, científica, cultural, entre otras, conforme a los lineamientos de la Misión Diplomática correspondiente.*



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

7. *Rendir informes, de conformidad con el reglamento, a la Misión Diplomática correspondiente sobre la evolución de la política migratoria bajo su jurisdicción.*
8. *Presentar informes, de conformidad con el reglamento, a la Misión Diplomática correspondiente, a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano y a la Dirección Administrativa y Financiera sobre la evolución de los servicios de trámites consulares, documentación, asistencia y asesorías prestados a la comunidad.*
9. *Remitir a la Oficina Asesora Jurídica Interna la información relativa a las conciliaciones y a la defensa jurídica que se adelanten en su jurisdicción, en los que el Ministerio de Relaciones Exteriores y su Fondo Rotatorio hagan parte, a través de sus oficinas consulares.*
10. *Transmitir a la Dirección Administrativa y Financiera, el informe de los contratos que suscriba el consulado.*
11. *Llevar un registro oportuno y confiable sobre el número y caracterización de la población colombiana que se encuentra en su jurisdicción.*
12. *Mantener actualizados los sistemas de información referente al número y tipo de trámites consulares, documentación emitida, asistencia a connacionales, colombianos detenidos y asesorías prestadas, entre otros.*
13. *Formular y ejecutar actividades de protección de los derechos fundamentales de los colombianos en el exterior y ejercer ante las autoridades del país donde se encuentren, las acciones pertinentes, de conformidad con los principios y normas del Derecho Internacional.*
14. *Apoyar el desarrollo y sostenimiento del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*
15. *Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia”.*

Fuente: Artículo 25 del Decreto 869 de 2016 Por medio del cual se modifica la estructura del Ministerio de Relaciones Exteriores y se dictan otras disposiciones. En: <http://losangeles.consulado.gov.co/acerca/funciones>

“2. Nunca contestan el teléfono he intentado llamar unas 100 veces o más y nunca nadie contesta el teléfono”.

El Ministerio de Relaciones Exteriores ha dispuesto un Centro Integral de Atención al Ciudadano que cuenta con un servicio de atención telefónica disponible 24/7, al cual se puede llamar gratuitamente desde los Estados Unidos, marcando al teléfono publicado en la página web del Consulado de Colombia en Los Ángeles, así: *“Línea gratuita EE.UU.: (atención 24/7): 1-888-764-3326”.*

Lamentamos cualquier demora o imposibilidad de comunicación y la reportaremos al área encargada.

“3. Nunca contestan los correos electrónicos he escuchado por otros colombianos que la única forma que lo hagan es que envíes más de 50 correos electrónicos para poder recibir una respuesta, eso suena ridículo”.

Contrario a lo que usted nos manifiesta, el consulado tiene en sus registros que las peticiones de información se atienden en plazos inferiores a los 10, 15 o 30 días hábiles que, respectivamente, otorga la ley para dar respuesta a las peticiones ciudadanas, según se trate de solicitudes de información, de peticiones de interés particular o general y de consultas. Si usted tiene los contactos



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

del connacional que le indicó que había escrito 50 veces antes de recibir respuesta, le pedimos el favor de enviarnos los soportes documentales para tomar los correctivos correspondientes.

“4. Las personas que trabajan en este consulado son groseras, usan un tono de voz déspota, imponiendo y como queriendo mostrar el poder que tienen de ayudarte o no. Algunos de ellos están comiendo en frente de las personas mientras las atienden”.

Lamentamos profundamente la impresión que se ha llevado de la atención del Consulado General de Colombia en Los Ángeles y esperamos que su interpretación de los hechos se haya debido a un malentendido, dado que cada uno de los funcionarios que integran la planta de personal de esta oficina consular ejerce sus tareas con apego a los principios constitucionales de la función administrativa, en particular, los atinentes a la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

Además, nuestros funcionarios, en su condición de servidores públicos, deben apearse estrictamente a su deber de *“Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio”* y de *“Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley”.*

Así las cosas, el servicio se presta, en igualdad de condiciones a las personas que han cumplido con los requisitos previos de agendamiento de cita o argumentación de situación de fuerza mayor o caso fortuito que amerite atención prioritaria, sin llegar a distinguir, excluir, restringir o preferir, con base en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico y siempre teniendo al valor del respeto como un parámetro de las relaciones interpersonales.

En cuanto a su incomodidad por el hecho de que, según usted afirma, algunos funcionarios comen mientras atienden a las personas, se les recordará que no deben hacerlo. Muchos de ellos están a diario prestando sus servicios en jornada continua de 6 horas antes de salir a su jornada de almuerzo y, en aras de atender con celeridad a los usuarios, no toman las pausas activas que recomienda nuestra Aseguradora de Riesgos Laborales, para alimentarse, ir al baño y realizar ejercicios que prevengan enfermedades profesionales.

“5. Mi primera visita al consulado fue en el año 2019 requiera tramitar una tarjeta consular, la respuesta de los funcionarios fue que no la impresora estaba dañada y que no había tóner que ya habían reportado el problema a Colombia, pero que no tenían una solución dure sin poder obtenerla al día no sé si ya pudieron comprar la tinta”.

En cuanto a la anécdota que nos narra, lamentamos que no haya podido concluir con éxito la expedición de su tarjeta consular en 2019 debido a que la impresora presuntamente estaba dañada para dicha época. En Colombia, la ejecución del gasto responde a varios principios entre los que destacan la Planificación, la Periodicidad y la Anualidad. Cuando los bienes del consulado se dañan antes de lo previsto o luego de que el mantenimiento periódico o anual ya se ha usado, es necesario pedir la apropiación de partidas ocasionales para cubrir dichas contingencias y, en muchos casos, la



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

provisión presupuestal demora. Nos disculpamos si usted se vio afectada por una situación imprevista de dicha naturaleza, pero le aseguramos que, para la fecha de respuesta de esta petición, la máquina de impresión de tarjetas consulares está en perfecto funcionamiento.

“6. Segunda visita fue porque realice mi cambio de apellido y quería actualizar todos mis documentos colombianos con mi nuevo nombre, viaje hasta el consulado donde la respuesta de uno de los funcionarios fue para que se cambió el nombre, ahora tendrá que hacer muchos trámites, como si tuviera que preguntarles a ellos primero acerca de mi vida en fin la respuesta fue aquí no hacemos ese tipo de trámites vaya a un consulado donde lo hagan o viaje a Colombia”.

En cuanto a esta situación, lamentamos si sintió cuestionado su libre desarrollo de la personalidad y la libre afirmación de la identidad, a través de la escogencia de su nombre, por la presunta actitud de un funcionario de este consulado, en una época indeterminada. El consulado sí realiza escrituras públicas de cambio de nombre y los únicos trámites a este respecto en los que tiene competencias limitadas son aquellos que impliquen sustitución de registros civiles de nacimiento que reposan en otras notarías o registradurías, pues así lo establece la propia ley.

“7. Otro evento se presentó para las recientes elecciones, inscribí mi cédula en el consulado de Colombia en los Ángeles, pero en uno de el consulado móviles que realizaron en la ciudad de San Diego, CA. No asistí a votar en la primera vuelta, pero recibí un correo por parte de boletines@cancilleria.gov.co donde me daban a conocer que podía votar desde el lunes 13 a sábado 18 de junio en el consulado de Colombia en los Ángeles desde las 08:00 am hasta las 04:00 pm y el domingo 19 de junio en el mismo horario en el consulado de los Ángeles, pero También en el consulado móvil en la ciudad de San Diego. Pues teniendo en cuenta lo anterior llegue al consulado en los Ángeles el sábado sobre las 11:00 am cuando le pregunte a la persona encargada cuál era procedimiento para votar me dijo que no podría hacerlo ahí porque los listados de san diego se los había llevado ya el funcionario que iba a abrir la mesa de votación en san diego le dije no son las 4:00 pm como es que no puedo votar aquí y me respondió no Podemos hacer nada vaya a san diego mañana y ya. Entonces como resultado no puede votar y decide no perder más tiempo y no ir tampoco a San Diego, seguramente pasaría algo igual porque siempre todo está mal con ese consulado también supe que no fui la única persona que sufrió por este inconveniente”.

Lamentamos la situación que nos relata y los errores a los que haya sido inducido por información presuntamente incompleta publicada en los boletines de Cancillería. Si bien en el exterior las personas inscritas en puestos de votación instalados por los consulados en otras ciudades de su sede consular tienen la opción de acudir a votar a la sede principal en los días de la semana previa al domingo electoral, lo cierto es que no es posible garantizar lo mismo respecto al día sábado, pues siendo uno solo el formulario E-10, es necesario que los delegados de Registraduría que instalan los puestos de votación de dichas ciudades cuenten con tiempo de desplazarse con dicho formulario original en su poder para instalar los cubículos y disponer de la logística necesaria para tener las mesas instaladas y entregar puntualmente los kits y formatos electorales a los jurados de votación que prestarán sus servicios en otras ciudades de la circunscripción consular, antes de que sean las 8:00 am del domingo



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

electoral. Por lo anterior, resulta un imposible fáctico que las personas que haciendo uso de su autonomía decidieron inscribirse en otras ciudades de la sede consular, ejerzan su voto en la sede principal el día sábado, dado que los funcionarios deben viajar en las fechas en que han sido comisionados y deben llevar consigo el formulario E-10 que registra la votación de cada mesa.

“8. Esta es la última y reciente experiencia paso este pasado viernes 15 de julio y me motivo a escribir esta queja. Abrí una cuenta de ahorros en Bancolombia desde aquí hace un par de días y transferí un dinero que alguien de mi familia que está enfermo necesitaba con urgencia por cuestiones de desconocimiento bloque la clave principal y la única solución para poder desbloquearla era enviado un poder apostillado autorizando alguien para poder desbloquearla, así que intente llamar al consulado para que me dieran las respectivas indicaciones o que necesitaba para realizar este trámite como siempre nunca contestaron, así que decidí realizar el poder imprimirlo y presentarme en las horas de mañana en el consulado, llegue a las 7:00 am y espere hasta que aparecieran los funcionarios vaya sorpresa que la persona de seguridad y quien te pregunta sobre las citas es un señor de nacionalidad Peruana, quien comenzó preguntar que si todas las personas tenía cita le dije no tengo cita solo quiero apostillar este documento me dijo lo siento sin cita no lo van a atender y me pregunto es una urgencia le dije para mí sí y le comente la situación, me respondió tendrás que esperar hasta que llegue un funcionario y decida de sí lo ayuda o no, mientras esperaba el señor continuo preguntado a la gente sobre sus citas me sorprendió al escuchar a una señora mayor que iba con sus hijas con el fin de apostillar un documento les dijo lo mismo sin cita no podrán ser atendidas la señora le dijo esto es urgente mi esposo murió en Colombia y necesitamos enviar un poder apostillado a Colombia el señor empezó a realizar preguntas como tienen el acta de defunción, tienen la cedula, el pasaporte, el nombre del abogado serie de preguntas que no tienen sentido y lo único que buscaba era decirles que no las iban atender, le dijo a señora deme su número celular y espere en el primero piso cuando llegue un funcionario la llamo para que suba y hable con él a ver que le dice. Entro toda la gente que tenía cita yo me quede esperando afuera hasta que aparece un funcionario y él me dijo coméntele a él , empecé a comentarle la situación me dijo no lo puedo atender sin cita, le explique viajo desde otra ciudad perdí el día de mi trabajo puedo esperar hasta que atienda la última cita o esperar si alguien cancel o no viene se burló de mí y me dijo de forma irónica trabajo aquí hace dos años y eso nunca ha pasado no hay nada que pueda hacer por usted y me dejo afuera cerrando la Puerta del consulado. Vaya ironías de la vida que el señor de otra nacionalidad me atendió mejor que un propio compatriota y me dijo si solo necesitas autenticar el documento ve a la secretaria del estado de California allá se puede apostillar documentos y me indico la dirección. Puede que quejas como estas no signifiquen nada para ustedes y que crean que nosotros nos quejamos por quejarnos y lo más Seguro es como estas quejas recibas muchas a diario sin que nada cambie al respecto y se siga atropellando y mal tratado a la gente que lo único que necesita es un poco de ayuda , nadie quiere ir a molestar o hacer diligencias si realmente no lo necesitara por favor un poco más de consideración y ayuda oportuna”.

Con respecto a su relato de los hechos, empezamos por informarle que en la página web del consulado se encuentran publicadas para el conocimiento de los connacionales en nuestra circunscripción, que comprende el Sur de California, Arizona y Nuevo México, las normas de funcionamiento del Consulado



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

de Colombia en Los Ángeles y fue en apego a ellas que, durante su visita al consulado debió negársele la atención, a falta de cita previa, dado que, tal como se anuncia en dicha publicación, que la invitamos respetuosamente a consultar, los siguientes son los únicos trámites exentos de cita previa y, como verá, en principio, dentro de ellos no se enlista el que usted requería:

“Se exceptúan del requisito de cita previa los trámites de supervivencias de adultos mayores y de permiso de salida de Colombia de menores de edad. De igual manera, se atenderán las urgencias probadas, caso por caso, para expedición de pasaportes de emergencia y elaboración de registros de defunción, si así lo solicita al correo electrónico o lo sustenta en la entrada del consulado, al funcionario que atiende el ingreso”.

Fuente: https://losangeles.consulado.gov.co/acerca/atencion_usuario

Respecto a la situación que motiva su queja, se observa que el trámite que pretendía realizar usted era el de reconocimiento de su firma en un poder especial para temas bancarios, un trámite que, por una parte, tiene la alternativa de ser realizado ante un notario local y luego apostillado ante la Secretaría de Estado, con igual validez en Colombia que si se hubiese autenticado en este consulado (alternativa con que no se cuenta en otros trámites que presta esta oficina consular y que requieren con urgencia otros usuarios) y, por el otro, frente al cual, el consulado da la posibilidad de agendar cita previa entre las citas que existan disponibles en el sistema que administra Cancillería y que es común a distintas oficinas consulares o de escribir a nuestro correo oficial para solicitar el otorgamiento de una cita prioritaria, siguiendo el protocolo que se ha establecido, el cual también se encuentra publicado en la página web y le invitamos a consultar:

“Si su trámite no es de aquellos que se han eximido de agendamiento de cita previa y usted considera que su realización no da espera hasta la fecha en que se encuentra la próxima cita disponible, le recomendamos escribir al correo del consulado (closangeles@cancilleria.gov.co) para exponer su situación y solicitar una cita prioritaria. Esta se otorgará o no, de acuerdo con la gravedad de la situación que se relate y su potencialidad para afectar derechos fundamentales, pues solo así podrá ceder el derecho a la igualdad de los demás ciudadanos que han agendado su cita”

(Subrayas fuera de texto).

Fuente: https://losangeles.consulado.gov.co/acerca/atencion_usuario

Así las cosas, si usted o la otra usuario que no habían agendado cita previa por el sistema estaban frente a una situación grave, de fuerza mayor o caso fortuito, tenían la opción de comunicarse al correo closangeles@cancilleria.gov.co, indicando que tenían esa necesidad imperiosa de ser atendidas, pues únicamente esa circunstancia habilitaba a los funcionarios de este consulado a hacer ceder el derecho a la igualdad de otros connacionales que sí habían agendado cita, para garantizar la prevalencia de los derechos fundamentales que ustedes pudieran tener comprometidos o vulnerados al no recibir la autenticación de la firma que solicitaban.



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

En cambio, fue otro su proceder el día señalado, fecha para la cual usted no contaba con cita previa, ni había agotado el protocolo publicado en la página web para que en su favor fuera asignada una cita prioritaria, a través del correo electrónico oficial, teniendo en cuenta que, antes de acercarse al consulado, no comunicó usted al administrador del buzón del consulado, que estuviera experimentando una situación de extrema necesidad que ameritara que, en su caso particular, cediera “el derecho a la igualdad de los demás ciudadanos que han agendado su cita”, dada la “gravedad de la situación” en que usted se encontraba.

Todo esto, en estricto apego a la moralidad administrativa es un principio de nuestra gestión como funcionarios públicos, que no podemos desconocer so pena de sanciones disciplinarias, y en concordancia con los lineamientos que ha dado la Corte Constitucional como únicos escenarios válidos para alterar los turnos de atención al público que buscan honrarla:

“Es así como, en aplicación del principio de igualdad material, la jurisprudencia ha establecido que pueden existir situaciones en las que la espera del turno correspondiente, puede resultar muy gravosa para el sujeto que se halla en una condición aún más vulnerable, lo que causa un estado de urgencia manifiesta que altera la situación de igualdad inicial y exige una medida afirmativa de protección. Los criterios antes expuestos, han sido reiterados en casos concretos como; a) en materia de salud, cuando una cirugía o tratamiento es ordenado por el médico tratante por requerirse de manera urgente; b) en el ámbito judicial, en relación con los turnos para fallar; y c) en el suministro de la ayuda humanitaria de emergencia en el caso de la población en condiciones de desplazamiento. De esa manera, la Corte ha señalado que una vez verificadas las circunstancias de vulnerabilidad, que derivan en una condición de urgencia manifiesta, se hace necesario alterar los turnos respectivos y darle atención prioritaria al actor que se encuentra en una situación más gravosa en comparación con los demás”¹.

Así las cosas, nuevamente lamentamos su inconformidad y desde este consulado le reafirmamos nuestra voluntad de prestarle nuestros servicios.

Cordialmente,

Consulado de Colombia en Los Ángeles

Ministerio de Relaciones Exteriores

losangeles@cancilleria.gov.co

www.losangeles.consulado.gov.co

8383 Wilshire Boulevard Suite 420,

Beverly Hills, California 90211

¹ Corte Constitucional. Sentencia T-033-12.