



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Bogotá, D.C., 9 de marzo de 2021

Señora
Nelay Montenegro

Radicado No. *SICOF E-CGC-22-001993 / 148861-GR*

Respetada señora,

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

De manera atenta hacemos referencia a la solicitud formulada ante este Ministerio donde manifiesta su inconformidad frente a la atención en el canal de voz.

Sobre el particular el Centro Integral de Atención al Ciudadano revisó con detenimiento el sistema de acoplo de cada uno de los canales de atención, a lo cual se informa que no se encontró interacciones relacionadas, bajo los datos proporcionados, en los canales de atención.

Sin embargo, cabe resaltar que en caso de haber realizado la marcación a nuestro sistema interactivo de voz-IVR: (+57-601) 3826999 y la comunicación no haya sido efectiva, motivo por el cual no se cuenta con la evidencia de un registro exitoso, se aclara que la operatividad de este canal cuenta con un "call back" que se encuentran funcionando correctamente, donde el peticionario puede autorizar la devolución de la llamada debido a la alta demanda del canal sin necesidad de esperar prolongadamente en línea, situación que usted expone en el derecho de petición. La viabilidad en la devolución de llamada permite sostener una comunicación efectiva con el usuario y lograr responder a sus inquietudes en el horario establecido.

Aun así, se informa que todos los canales de comunicación se encuentran a su disposición las 24 horas del día, los 365 días al año. A través del siguiente enlace los podrá consultar:

<https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>

Ahora bien, en relación con el acercamiento que indica realizó a nuestras instalaciones, nos permitimos informar que cada sede de este ministerio en la ciudad de Bogotá cuenta con una línea de atención inmediata bajo el canal de voz. El orientador a cargo resuelve el derecho de petición expuesto por el peticionario, siempre y cuando sea especialidad del mismo, de lo contrario se invita a radicar la inquietud desde el Buzón Virtual de la entidad: <https://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

No obstante, y teniendo en cuenta la inconformidad presentada por la percepción que le brindó la atención ofrecida, agradecemos sus comentarios toda vez que nos permiten mejorar la calidad y eficiencia de nuestros servicios.

Agradecemos de nuevo sus comentarios.



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

Cordialmente,

GIT Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Tel. 57 (601) 381 4000.

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

www.cancilleria.gov.co



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

