

Informe atención al ciudadano

# Cifras PQRSDF tramitadas durante el I Trimestre 2021

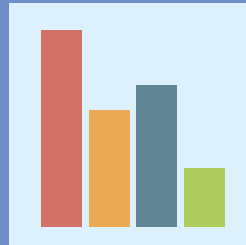


El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)



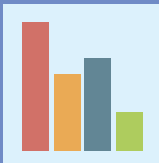
# Cifras generales

Del 01 de Enero al 31 de Marzo de 2021

---

**El Centro Integral de Atención al Ciudadano** presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF tramitadas durante el I Trimestre del 2021.





# Canales de Comunicación

**El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:**

## Canales de voz

**Sistema Interactivo de Voz-IVR:** (57 -1) 3826999






**Conmutador:** (57-1) 3814000

**Línea gratuita nacional:** 01 8000 938 000

**Línea gratuita para felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos, quejas y denuncias:**  
0180009799899

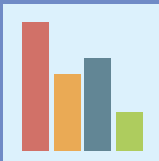
### Líneas gratuitas internacionales:

-  **Brasil:** 0800 891 0179
-  **Canadá:** 1855 561 2868
-  **Chile:** 1888 0020 1148
-  **Costa Rica:** 08000571018
-  **Ecuador:** 1800010410
-  **España:** 0900995721
-  **Estados Unidos:** 18887643326

-  **México:** 018001233242
-  **Panamá:** 011008000570054
-  **Perú:** 080055797
-  **Reino Unido:** 08082342176
-  **Venezuela:** 08001007214

### Lineas de atencion directa:

- Sede Centro Cra. 5 # 9 - 03
- Sede Pasaportes Calle 53 # 10- 60
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 1 Sede
- Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 3
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos



# Canales de Comunicación

**Videollamada** <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

**Chat** <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

## **Redes sociales:**

**Twitter:** @Cancillería Col

**Facebook:** CancilleríaColombia

**Instagram:** @cancilleriacol

## **Correo virtual y Físico**

### **Buzón virtual:**

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

### **Correos electrónicos:**

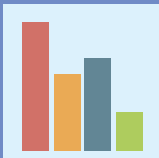
[Contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:Contactenos@cancilleria.gov.co)

[Asistencias@cancilleria.gov.co](mailto:Asistencias@cancilleria.gov.co)

[Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co](mailto:Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co)

### **Correspondencia física:**

Buzones satélites y S ICOF



# Cifras PQRSDf tramitadas durante el I Trimestre 2021

Los 110.448 contactos incluyen 21,757, que fueron atendidos a través de la facilidad de autogestión del IVR transaccional de la entidad. Adicionalmente, se atendieron 16.541 contactos a través del conmutador.

PQRSDf INGRESADAS I TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
<b>Peticiones de Información</b>		
- Respondidas por CIAC	83.818	75.89%
- Autogestión IVR	21.757	19.70%
- Canalizadas a otras áreas	4.648	4.21%
Quejas	16	0.01%
Reclamos	160	0.14%
Sugerencias	18	0.02%
Denuncias	4	0.004%
Felicitaciones	27	0.02%
<b>Total</b>	<b>110.448</b>	<b>100%</b>

## PQRSDF Ingresadas y Respondidas I Trimestre de 2021

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del IV trimestre 2020	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver al I Trimestre 2021
Peticiones	669	110.223	110.761	131
Quejas	0	16	16	0
Reclamos	0	160	160	0
Sugerencias	0	18	18	0
Denuncias	0	4	4	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	27	27	0
<b>TOTAL</b>	<b>669</b>	<b>110.448</b>	<b>110.986</b>	<b>131</b>

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

Cabe señalar que, en aplicación del principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 95.79% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Durante el mes de enero, entre el 16 y el 23, especialmente, la plataforma de correos de la Entidad presentó incidencias graves que ocasionaron la no disponibilidad del canal de Email para los usuarios de la Entidad, quienes tuvieron que acudir a los otros canales de atención dispuestos. El envío de las respuestas a los peticionarios durante este tiempo se realizó directamente por parte de las áreas responsables de los derechos de petición gestionados. El CIAC, una vez reestablecido este canal de Email, actualizó las bases de datos de seguimiento y control correspondientes. Al cierre del informe toda la información fue procesada.

Vale la pena aclarar que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia e igualmente que dentro de las peticiones gestionadas en el período del informe fueron trasladadas por competencia a otras entidades 1.296 peticiones.

## PQRSDF Ingresadas por Canal de Comunicación Durante el I Trimestre de 2021

**110.448** **Peticiones**



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano



**Canal de voz:** Esta cifra incluye todas las líneas de voz. Es importante señalar que dada la alerta sanitaria mundial el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia adoptó una política de prevención de contaminación del COVID-19 en la cual se favoreció el trabajo en casa. Los canales de atención están siendo cubiertos por los agentes en esta modalidad de trabajo en forma ininterrumpida.

El CIAC sigue atendiendo las llamadas que ingresan por las líneas gratuitas internacionales que han sido habilitadas en los siguientes países: Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Reino Unido y Venezuela, líneas que cubren un potencial de colombianos de 5.2 millones que representan el 95% de la población de connacionales en el exterior, de acuerdo con el “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia en el Exterior” realizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y presentado en noviembre de 2020.

El estado de los trámites de apostilla o legalización, visas, pasaporte y nacionalidad siguen siendo atendidos a través del IVR transaccional marcando (+57 1) 3814000

opción 2 o por medio del (+57 1) 3826999 en la opción “estado de trámite”.

En todos los pies de página de los sitios web tanto del Ministerio como de las misiones de Colombia en el exterior se identifica una leyenda "ATENCIÓN AL CIUDADANO" que permite seleccionar el enlace que lleva al usuario al buzón virtual, el cual es atendido 24 horas al día 7 días a la semana por el CIAC.

## Autogestión de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios. I Trimestre 2021

El CIAC ha venido desarrollando una política para favorecer la utilización de las diferentes herramientas que permiten la autogestión por parte de los usuarios en sus peticiones relacionadas con los trámites y servicios que ofrece y presta la Entidad.

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha de corte, clasificadas por tipo de trámite:

Mes/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	296.836	576.531	270.873	54.760	2.379	44.859	<b>1.246.238</b>
Febrero	336.065	502.374	231.550	53.887	2.759	60.790	<b>1.187.425</b>
Marzo	370.900	500.535	225.623	50.495	3.100	69.443	<b>1.220.096</b>
<b>Total</b>	<b>1.003.801</b>	<b>1.579.440</b>	<b>270.873</b>	<b>159.142</b>	<b>8.238</b>	<b>175.092</b>	<b>3.653.759</b>

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

En las siguientes gráficas se registra el comportamiento de las consultas realizadas por los usuarios a la página electrónica oficial de la Cancillería, en la barra del menú desplegable señalado como "Trámites y servicios" cuyo despliegue le ofrece al usuario la opción de acceder a información sobre los trámites de: Apostilla y legalización en línea; Pasaportes; Visas; Nacionalidad; Cooperación Judicial y, Otros Trámites en el Exterior.

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro

Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)