

Informe atención al ciudadano

# Cifras PQRSDF tramitadas durante el II Trimestre 2021

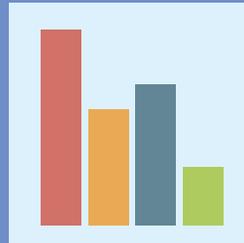


**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia



# Cifras generales

Del 01 de Abril al 30 de Junio 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 II 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

### Líneas de atención 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 SICOF



# Cifras PQRSDf tramitadas durante el II Trimestre 2021

Los 125.744 contactos incluyen 19.336, que fueron atendidos a través de la facilidad de autogestión del IVR transaccional de la entidad. Adicionalmente, se atendieron 19.856 contactos a través del conmutador.

PQRSDf INGRESADAS EN EL II TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
<b>Peticiones de Información</b>		
- Respondidas por CIAC	98.564	78.38%
- Autogestión IVR	19.336	15.38%
- Canalizadas a otras áreas	7.656	6.09%
Quejas	3	0.002%
Reclamos	111	0.09%
Sugerencias	23	0.02%
Denuncias	2	0.002%
Felicitaciones	49	0.04%
<b>Total</b>	<b>125.744</b>	<b>100%</b>

## PQRSDF Ingresadas y Respondidas

### II Trimestre de 2021

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del I trimestre 2021	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver II trimestre 2021
Peticiones	131	125.556	123.215	2.472
Quejas	0	3	3	0
Reclamos	0	111	111	0
Sugerencias	0	23	23	0
Denuncias	0	2	2	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	49	49	0
<b>TOTAL</b>	<b>131</b>	<b>125.744</b>	<b>123.403</b>	<b>2.472</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 94% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Durante el segundo trimestre de 2021, la plataforma continuó presentando incidencias en el canal de Email y en el canal de redes sociales que ocasionaron que los derechos de petición recibidos por este medio tuviesen un retraso frente a la gestión normal de los mismos, particularmente, en los meses de mayo y junio. Se espera que DIGIT y el contratista que suministra la plataforma de administración de canales resuelvan definitivamente las incidencias para que en el año 2021 no vuelvan a presentarse retrasos.

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 y, dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 1.927.

## PQRSDF Ingresadas por Canal de Comunicación durante el II Trimestre de 2021

# 125.744 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 los 7 días a la semana por el CIAC.

Para el segundo trimestre de 2021 se universalizó la encuesta de satisfacción por los servicios prestados por el Ministerio a través de las sedes en Colombia y las misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en cualquiera de las páginas oficiales del Ministerio.

## Autogestión de los usuarios en la página web en trámites y servicios

Bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, multicanalidad, ventanilla única, autocontrol y autogestión el GIT CIAC se encuentra mejorando continuamente sus procesos y las respuestas a los ciudadanos en las solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

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	1.246.238
Febrero	336.065	502.374	231.550	53.887	2.759	60.790	1.187.425
Marzo	370.900	500.535	225.623	50.495	3.100	69.443	1.220.096
Abril	332.825	507.776	215.680	45.606	3.112	62.259	1.167.258
Mayo	337.959	958.006	212.924	49.893	3.341	70.952	1.633.075
Junio	347.331	1.057.428	221.626	48.730	3.145	64.468	1.742.728
<b>Total</b>	<b>2.021.916</b>	<b>4.102.650</b>	<b>1.378.276</b>	<b>303.371</b>	<b>17.836</b>	<b>372.771</b>	<b>8.196.820</b>

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro

Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)