



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia



Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los
Consulados de Colombia en el Exterior

Noviembre de 2020

Tabla de Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
PARTE I. BASES DEL ESTUDIO DE CARACTERIZACION DE LOS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR	5
Alcance del estudio.....	5
Cobertura	5
Metodología	5
Contexto e importancia del problema.....	7
PARTE II. TABULACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CARACTERIZACIÓN DE LOS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR.....	8
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33

Índice de tablas y gráficas

Tipo	Descripción	Página
Gráfica	Población de connacionales en el exterior por continente	9
Tabla	Población de connacionales en el exterior por país	10
Gráfica	Población de connacionales en el exterior por país	11
Tabla	Población de connacionales en el exterior por país y consulado.	12
Gráfica	Población estimada de connacionales en el exterior por consulado	13
Gráfica	Caracterización alfabetismo tecnológico global	14
Tabla	Caracterización alfabetismo tecnológico por país	14
Tabla	Caracterización alfabetismo tecnológico por consulado	16
Gráfica	Caracterización medio de transporte más usado por los connacionales global.	21
Tabla	Caracterización medio de transporte más usado, por país	21
Tabla	Caracterización medio de transporte más usado por país y consulado	23
Gráfica	Espacios de participación: encuestas de satisfacción global	27
Tabla	Caracterización espacios de participación por país	27
Tabla	Caracterización espacios de participación por país y consulado	29

RESUMEN EJECUTIVO¹

Las Bases del Plan Nacional de Desarrollo-PND 2018-2020 estableció que Colombia debe aprovechar su potencial y fortalecer sus esfuerzos para dinamizar la movilidad internacional de los colombianos y el aprovechamiento del poder blando del país, es decir todos aquellos recursos, capacidades y características que pueden hacer de Colombia un foco de interés positivo y un modelo para el mundo. (DNP, 2019).

El mejoramiento de la imagen de Colombia en el exterior, así como su desarrollo socioeconómico sostenido han generado un impacto positivo en las dinámicas migratorias, que se materializan en el número de colombianos que se trasladan al exterior y del número de extranjeros que vienen al país en calidad de turistas o de gestión de negocios.

Se señala en las Bases del Plan que la capacidad institucional y la calidad de la información producida no permiten dar una respuesta efectiva a estas nuevas tendencias, que marcan un incremento de los colombianos que van hacia otros países no solo con vocación de permanencia sino también de turismo y negocios.

El estudio arrojó que la población colombiana en el exterior es aproximadamente de cinco millones quinientos mil (5.500.000), distribuida principalmente en América y Europa. Los principales países que acogen esta comunidad son: Venezuela, Estados Unidos, España, Ecuador, México, Chile y Canadá, quienes aglutinan en conjunto el 91% de los colombianos en el exterior.

En cuanto a las condiciones socioculturales de los colombianos en el exterior, la variable “alfabetismo tecnológico” indica que el 59% de la comunidad colombiana

¹ Descripción del problema; afirmación de por qué el actual enfoque u opción de política necesita ser cambiado; recomendaciones de acción.

se caracteriza por una baja utilización de herramientas tecnológicas, focalizados en la circunscripción de 48 de los 120 consulados de Colombia.

Por su parte, la variable “medios de transporte más utilizados” por los colombianos para acudir a los locales consulares² registró que el “transporte de cercanías” mueve el 75% de la población. Esta característica se identificó en 62 consulados de Colombia, que representan el 52% de los mismos.

Por último, en cuanto a los mecanismos de participación³ la encuesta arrojó que sólo 25 consulados contaban con un mecanismo de encuesta física y/o buzón de sugerencias; 31 consulados consideraban que las encuestas virtuales de satisfacción correspondían a las que se tienen asociadas a los trámites de apostilla y legalizaciones, visas, y pasaportes en el Sistema Integral de Atención al Ciudadano-SITAC, lo cual evidencia que los otros trámites y la atención directa de los miembros de la misión no están siendo considerados en este esquema de encuesta virtual y, finalmente, los restantes 64 consulados no realizan ninguna encuesta de satisfacción.

Este trabajo busca aportar información relevante de la caracterización de la población colombiana en el exterior que permita plantear unas recomendaciones de política tendientes a optimizar el servicio al ciudadano que se les preste a estos connacionales⁴.

² "Locales consulares": los edificios o las partes de los edificios y el terreno contiguo que, cualquiera que sea su propietario, se utilicen exclusivamente para las finalidades de la oficina consular, fuente Convención de Viena sobre Relaciones Consulares (OEA, 1963).

³ La consulta sobre la existencia o no de medios habilitados en la misión para recibir, procesar y tomar acciones con base en las valoraciones de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

⁴ Esta caracterización se encuentra prevista en el Plan Institucional, en desarrollo del eje de legalidad del PND, objetivo estratégico: 4; estrategia: 4.1; proceso: Servicio al Ciudadano; dimensión: Gestión con valores para resultados; política: Servicio al Ciudadano; componente del PAAC: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; actividad: Estudio de caracterización de los usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia en el exterior.

Este documento en la Parte I presenta las bases que se utilizaron para adelantar el estudio; en la Parte II, se muestran los resultados obtenidos, en forma global, por agregación geográfica de continentes y países y, los resultados por cada consulado.

PARTE I. BASES DEL ESTUDIO DE CARACTERIZACION DE LOS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

Alcance del estudio

Establecer una caracterización enfocada en aportar elementos para definir una política de atención al ciudadano a partir de los hallazgos particulares de las condiciones de la población de colombianos que es atendida en las circunscripciones de cada una de las misiones consulares de Colombia en el Exterior.

Cobertura

El estudio abarca las 120 misiones consulares de Colombia que están establecidas al corte del mes de octubre de 2020⁵.

Metodología

Se estableció para el estudio de caracterización la elaboración de una encuesta dirigida a todos y cada uno de los jefes de misión consular, a quienes se les requirió establecer una estimación de la población colombiana en su correspondiente circunscripción, para lo cual se les indicó acudir a las fuentes que tuviesen disponibles, como el registro de colombianos que se realiza en el sistema de trámites y servicios de la Cancillería-SITAC, la información complementaria que se pudiera conseguir a través de las asociaciones de colombianos, de las autoridades del país anfitrión, tales como oficinas de asuntos migratorios, oficinas de registro en

⁵ La información sobre los consulados contemplados en el estudio son los contemplados en el Decreto 1067 de 2015.

las municipalidades, oficinas de estadística y censo y, en general, fuentes que pudieran aportar en la elaboración de la estimación de esta población colombiana.

Para establecer el perfil sociocultural de los connacionales se optó por la estimación del grado de alfabetismo tecnológico⁶ de esa comunidad y, la consulta sobre los medios de transporte más frecuentes que utilizan los colombianos en sus desplazamientos a los locales donde las misiones consulares prestan los servicios presenciales.

Por último, para determinar la existencia de mecanismos de participación de la comunidad de connacionales en la gestión que realizan los consulados en la prestación de trámites y servicios, se indagó sobre la existencia o no de medios habilitados en la misión para recibir, procesar y tomar acciones en consecuencia con base en las valoraciones de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados.

Para contar con la estimación de la capacidad institucional de los consulados para adelantar las funciones propias de la misión y, en especial, el servicio al ciudadano de su circunscripción, se solicitó la planta de personal adscrito⁷ a la Dirección del Talento Humano-DTH; la información sobre asesores jurídicos y asistentes sociales a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano-DIMCS y, la información de personal de apoyo a la Dirección Administrativa y Financiera-DAF.

⁶ Alfabetismo tecnológico: capacidad de la persona para manejar un equipo de uso común, computadora, celular o las aplicaciones que lo componen.

⁷ Número de funcionarios asignados a la planta externa y número de contratos locales.

Contexto e importancia del problema⁸

Información sobre caracterización de la población colombiana en el exterior ha sido una preocupación histórica del Ministerio de Relaciones Exteriores como se desprende del documento de diagnóstico de las Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2020, pacto por la legalidad, estrategia Colombia en la Escena Global (DNP, 2019).

Este diagnóstico identifica tres retos principales para mejorar la oferta de bienes y servicios destinados para los connacionales en el exterior y responder de manera óptima a sus principales necesidades: en primer lugar, las cifras de colombianos en el exterior son solo estimativas, además se encuentran desactualizadas y no permiten una caracterización completa de la población⁹; en segundo lugar, a pesar de un gran despliegue de la oferta institucional, la atención por parte de los consulados colombianos es susceptible de mejoras¹⁰ y, en tercer lugar, a pesar de la gran cantidad de oferta de programas para la atención y acompañamiento a los colombianos en el exterior, es fundamental adelantar esfuerzos para su amplia difusión, así como abrir espacios de participación en donde se consulte y tengan en cuenta las peticiones, recomendaciones y sugerencias de las comunidades colombianas en el exterior¹¹.

En desarrollo de las funciones asignadas al G.I.T. Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC se solicitó a las misiones consulares en el exterior responder una encuesta sobre la población y características de los colombianos que se encuentran

⁸ Informe o estado del problema o área a tratar; pequeña sinopsis de las causas del problema; afirmación sobre las implicaciones políticas del problema el cual claramente establezca la importancia y relevancia del tema.

⁹ Las dos fuentes de referencia oficial más utilizadas para formulación de políticas públicas son el último censo publicado por el DANE (2005), el cual estimó una población de 3.378.345 colombianos residentes en el exterior y el balance del Ministerio de Relaciones Exteriores que calculó una población de 4,7 millones en el 2016.

¹⁰ Su capacidad actual resulta insuficiente para la cantidad de servicios cuya prestación deben garantizar, lo cual se traduce en una cobertura limitada y en inconformidades de los colombianos que acceden a ellos. (DNP, 2019).

¹¹ En concordancia con la Ley 1465 de 2011, artículo 7.

en cada una de sus circunscripciones con el fin de tener información relevante para identificar e implementar oportunidades de fortalecimiento del acompañamiento a los connacionales en el exterior¹².

Por estos motivos, el presente trabajo tiene gran importancia porque a partir de las conclusiones que arroja la caracterización planteada y de las recomendaciones de política de servicio al ciudadano en las misiones se podrá elaborar un plan de implementación que mejorará la oferta de bienes y servicios destinados para los connacionales en el exterior y, así, responder de manera óptima a sus principales necesidades.

PARTE II. TABULACIÓN Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE CARACTERIZACIÓN DE LOS COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR

La información recopilada de las encuestas realizadas a los consulados de Colombia en el exterior fue contrastada con algunos jefes de misión quienes ampliaron sus observaciones de la caracterización de los colombianos de sus respectivas circunscripciones.

Cabe señalar que, de los 120 consulados de Colombia, 116 respondieron la encuesta enviada¹³. Adicionalmente, para completar la información para el estudio

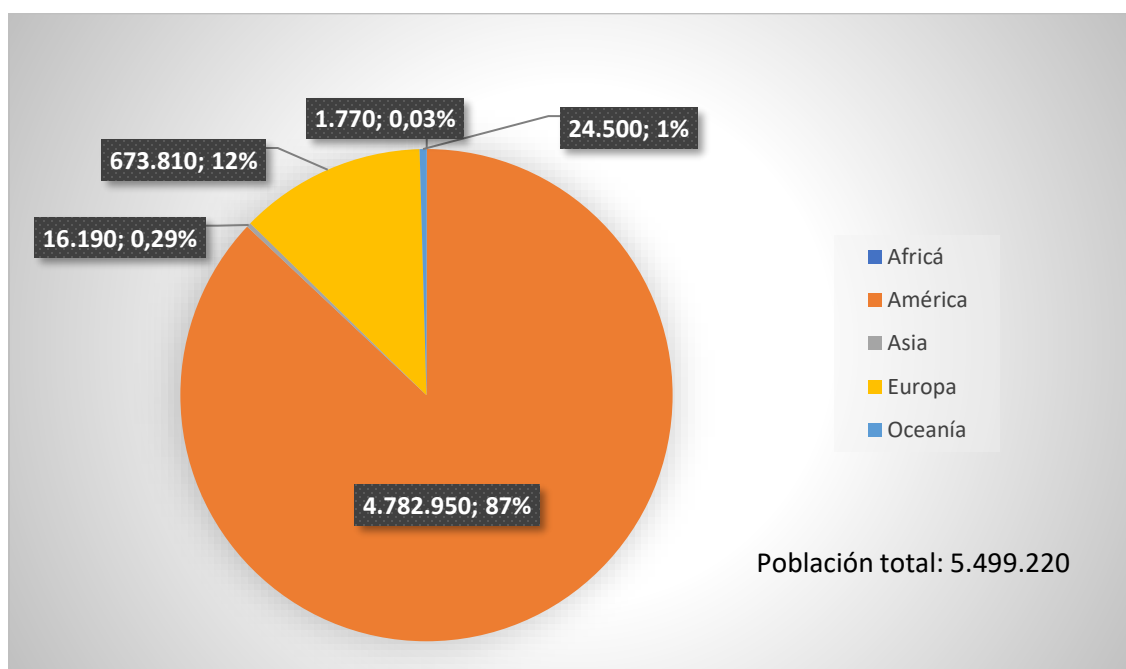
¹² Artículo 77 de la Resolución 9709 de 2017: ...3. Prestar colaboración a las Oficinas Consulares de Colombia acreditadas en el exterior, en la información, orientación y resolución de solicitudes sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores; ...5. Diseñar e implementar protocolos de servicio para la atención al ciudadano sobre los trámites y servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores; ...6. Solicitar a las Misiones Diplomáticas y Consulares, informes sobre el estado de ejecución de las directrices en materia de atención al ciudadano; ...9. Elaborar los Informes de Gestión de Atención al Usuario de la atención prestada a través de los medios dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores y de los Grupos Internos de Trabajo de la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano; ...12. Realizar mediciones y monitoreo sobre la prestación del servicio al ciudadano para prevenir, identificar e implementar oportunidades de mejora; 13. Aplicar las encuestas de satisfacción de los usuarios que utilizan los servicios del Ministerio de Relaciones Exteriores; 14. Participar en la definición, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas, planes y programas relacionados con los temas de su competencia...

¹³ Memorando I-GCIAC-19-024306 del 12 de noviembre de 2019- Encuesta sobre población colombiana en el exterior.

se recibió de la DTH el número de servidores adscritos a cada uno de los consulados, incluidos el personal de planta y el personal de contrato local; de la DIMCS lo relacionado con asesores jurídicos y asistentes sociales que refuerzan los equipos de trabajo de algunos consulados; y, de la DAF la información de otro personal de apoyo.

La estimación global de colombianos en el exterior ascendió a 5.499.220. En los siguientes cuadros se muestra la distribución geográfica de los colombianos por continente, por país y por circunscripción consular¹⁴.

Gráfica Población de connacionales en el exterior por continente

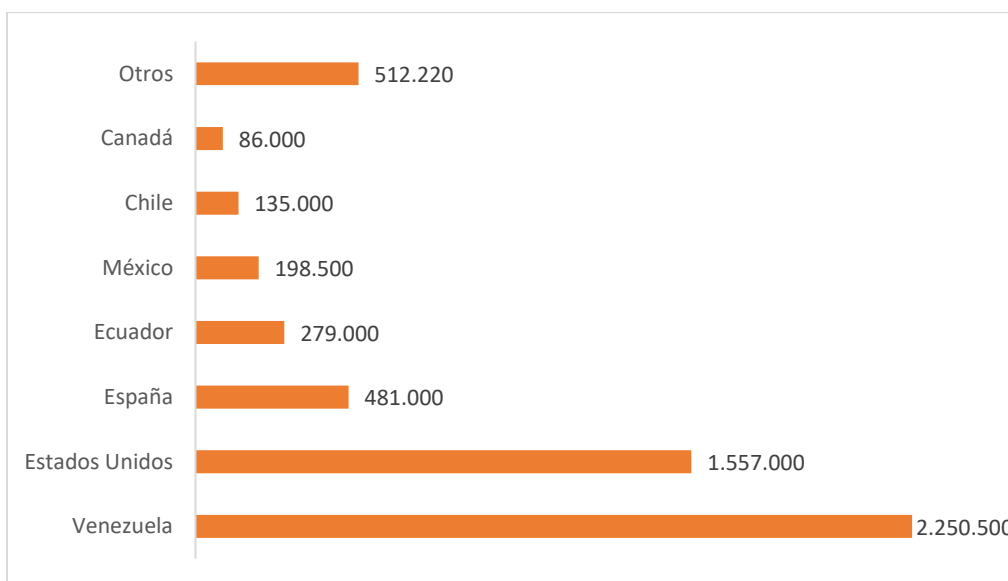


¹⁴ Para efectos del análisis por país, la población de colombianos de las circunscripciones de los consulados se suma en el país sede de la misión.

Tabla Población de connacionales en el exterior por país

País	Población	País	Población
Alemania	24.000	Indonesia	150
Argelia	90	Irlanda	500
Argentina	50.000	Israel	3.500
Aruba	8.000	Italia	20.000
Australia	22.000	Jamaica	200
Austria	2.000	Japón	3.000
Azerbaiyan	60	Kenia	300
Bélgica	3.500	Libano	1.000
Bolivia	13.000	Malasia	120
Brasil	43.500	Marruecos	80
Canadá	86.000	México	198.500
Chile	135.000	Nicaragua	1.200
China	4.000	Noruega	4.000
Corea del Sur	350	Nueva Zelanda	2.500
Costa Rica	40.000	Paises Bajos	18.000
Cuba	2.000	Panamá	58.350
Curacao	4.500	Paraguay	1.500
Ecuador	279.000	Perú	40.500
Egipto	550	Polonia	350
El Salvador	800	Portugal	2.500
Emiratos Arabes	2.500	Reino Unido	48.000
España	481.000	República Dominicana	8.000
Estados Unidos	1.557.000	Singapur	300
Federación de Rusia	1.200	Sudafrica	450
Filipinas	120	Suecia	15.000
Finlandia	450	Suiza	12.000
Francia	40.000	Tailandia	350
Ghana	300	Trinidad y Tobago	600
Guatemala	1.500	Turquía	1.000
Honduras	1.300	Uruguay	2.000
Hong Kong	300	Venezuela	2.250.500
Hungría	250	Vietnam	300
India	200	TOTAL	5.499.220

Gráfica Población de connacionales en el exterior por país.



De la información de la gráfica se resalta que 7 países, Venezuela, Estados Unidos, España, Ecuador, México, Chile y Canadá, albergan el 91% de la población colombiana en el exterior, lo que equivale a 4.987.000.

Para efectos del análisis detallado de la población colombiana en el exterior de todos los consulados que se encuentran bajo la jurisdicción de un país, el siguiente cuadro relaciona consulado por consulado la estimación poblacional correspondiente.

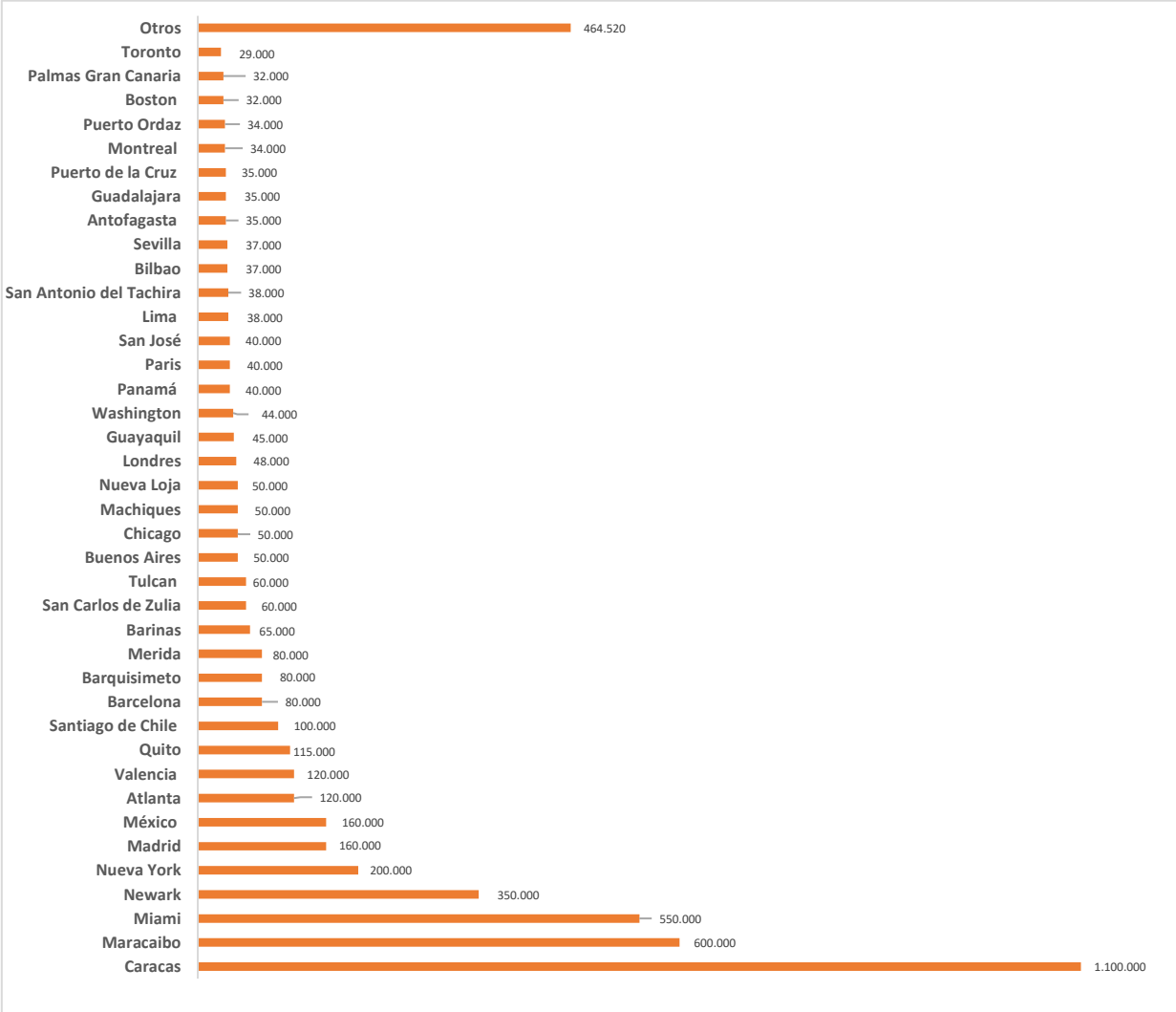
Cabe señalar que los siguientes países tienen más de un consulado dentro de su jurisdicción: Venezuela (15), Estados Unidos (12), España (7), Ecuador (6), Canadá (5), Brasil (4), Panamá (4), China (3), México (3), Alemania (2), Australia (2), Chile (2), Italia (2) y Perú (2). Los demás países sede cuentan con un solo consulado para atender a la población dentro de la circunscripción correspondiente.

Población de connacionales en el exterior por país y consulado.

País	Consulado	Población	País	Consulado	Población
Alemania	Berlin	13.000	Francia	Paris	40.000
Alemania	Frankfurt	11.000	Ghana	Acra	300
Argelia	Argel	90	Guatemala	Guatemala	1.500
Argentina	Buenos Aires	50.000	Honduras	Tegucigalpa	1.300
Aruba	Aruba	8.000	Hong Kong	Hong Kong	300
Australia	Canberra	13.000	Hungría	Budapest	250
Australia	Sidney	9.000	India	Nueva Delhi	200
Austria	Viena	2.000	Indonesia	Jakarta	150
Azerbaiyan	Baku	60	Irlanda	Dublín	500
Bélgica	Bruselas	3.500	Israel	Tel Aviv	3.500
Bolivia	La Paz	13.000	Italia	Milán	9.000
Brasil	Brasilia	10.000	Italia	Roma	11.000
Brasil	Manaos	3.000	Jamaica	Kingston	200
Brasil	Sao Paulo	27.000	Japón	Tokio	3.000
Brasil	Tabatinga	3.500	Kenia	Nairobi	300
Canadá	Calgary	12.000	Libano	Beirut	1.000
Canadá	Montreal	34.000	Malasia	Kuala Lumpur	120
Canadá	Ottawa	5.000	Marruecos	Rabat	80
Canadá	Toronto	29.000	México	Cancún	3.500
Canadá	Vancouver	6.000	México	Guadalajara	35.000
Chile	Antofagasta	35.000	México	México	160.000
Chile	Santiago de Chile	100.000	Nicaragua	Managua	1.200
China	Beijing	1.400	Noruega	Oslo	4.000
China	Guangzhou	1.000	Nueva Zelanda	Auckland	2.500
China	Shanghai	1.600	Países Bajos	Amsterdam	18.000
Corea del Sur	Seúl	350	Panamá	Colón	15.000
Costa Rica	San José	40.000	Panamá	Jaque	3.000
Cuba	La Habana	2.000	Panamá	Panamá	40.000
Curacao	Willemstad	4.500	Panamá	Puerto Obaldia	350
Ecuador	Esmeraldas	5.500	Paraguay	Asunción	1.500
Ecuador	Guayaquil	45.000	Perú	Iquitos	2.500
Ecuador	Nueva Loja	50.000	Perú	Lima	38.000
Ecuador	Quito	115.000	Polonia	Varsovia	350
Ecuador	Santo Domingo los Colorados	3.500	Portugal	Lisboa	2.500
Ecuador	Tulcan	60.000	Reino Unido	Londres	48.000
Egipto	El Cairo	550	República Dominicana	Santo Domingo	8.000
El Salvador	El Salvador	800	Singapur	Singapur	300
Emiratos Arabes	Abu Dhabi	2.500	Sudafrica	Pretoria	450
España	Barcelona	80.000	Suecia	Estocolmo	15.000
España	Bilbao	37.000	Suiza	Berna	12.000
España	Madrid	160.000	Tailandia	Bangkok	350
España	Palma de Mallorca	15.000	Trinidad y Tobago	Puerto España	600
España	Palmas Gran Canaria	32.000	Turquía	Ankara	1.000
España	Sevilla	37.000	Uruguay	Montevideo	2.000
España	Valencia	120.000	Venezuela	Barinas	65.000
Estados Unidos	Atlanta	120.000	Venezuela	Barquisimeto	80.000
Estados Unidos	Boston	32.000	Venezuela	Caracas	1.100.000
Estados Unidos	Chicago	50.000	Venezuela	En El Amparo	28.000
Estados Unidos	Houston	18.000	Venezuela	Machiques	50.000
Estados Unidos	Los Angeles	18.000	Venezuela	Maracaibo	600.000
Estados Unidos	Miami	550.000	Venezuela	Merida	80.000
Estados Unidos	Newark	350.000	Venezuela	Puerto Ayacucho	28.000
Estados Unidos	Nueva York	200.000	Venezuela	Puerto de la Cruz	35.000
Estados Unidos	Orlando	160.000	Venezuela	Puerto Ordaz	34.000
Estados Unidos	San Francisco	10.000	Venezuela	San Antonio del Tachira	38.000
Estados Unidos	San Juan de Puerto Rico	5.000	Venezuela	San Carlos de Zulia	60.000
Estados Unidos	Washington	44.000	Venezuela	San Cristobal	25.000
Federación de Rusia	Moscú	1.200	Venezuela	San Fernando de Atabapo	2.500
Filipinas	Manila	120	Venezuela	Valencia	25.000
Finlandia	Helsinki	450	Vietnam	Hanoi	300
POBLACIÓN TOTAL					5.499.220

La gráfica siguiente presenta la población estimada en la circunscripción de cada consulado. Son 120 consulados con población estimada total de 5.499.220.

Gráfica Población estimada de connacionales en el exterior por consulado.

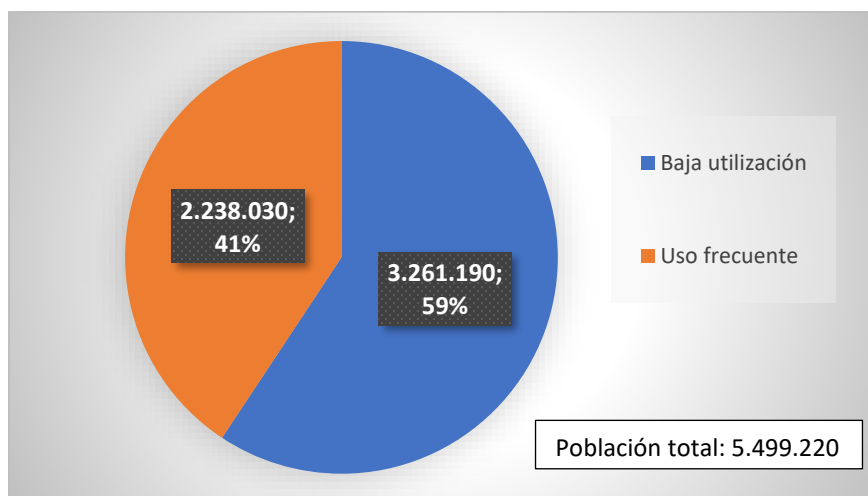


De la gráfica se resalta que 39 consulados cubren una población de 5.034.700, que equivale al 91,6% de los colombianos en el exterior y, de estos, 11 consulados, Caracas, Maracaibo, Miami, Newark, Nueva York, Madrid, México, Atlanta, Valencia (España), Quito y Santiago de Chile, albergan el 68% de los colombianos en el exterior¹⁵.

¹⁵El 68% equivale a 3.375.000 de colombianos.

La siguiente gráfica y cuadros muestran la caracterización del grado de alfabetismo tecnológico que tienen los connacionales en el exterior, de acuerdo con la encuesta realizada.

Gráfica Caracterización alfabetismo tecnológico global.



Caracterización alfabetismo tecnológico por país.

País	Alfabetismo tecnológico				Poblacion total
	Uso frecuente	Baja utilización	% uso frecuente	% baja utilización	
Alemania	24.000		100%	0%	24.000
Argelia		90	0%	100%	90
Argentina	50.000		100%	0%	50.000
Aruba		8.000	0%	100%	8.000
Australia	22.000		100%	0%	22.000
Austria	2.000		100%	0%	2.000
Azerbaiyan	60		100%	0%	60
Bélgica	3.500		100%	0%	3.500
Bolivia		13.000	0%	100%	13.000
Brasil	37.000	6.500	85%	15%	43.500
Canadá	51.000	35.000	59%	41%	86.000
Chile		135.000	0%	100%	135.000
China	4.000		100%	0%	4.000
Corea del Sur	350		100%	0%	350
Costa Rica	40.000		100%	0%	40.000
Cuba		2.000	0%	100%	2.000
Curacao	4.500		100%	0%	4.500
Ecuador		279.000	0%	100%	279.000
Egipto	550		100%	0%	550
El Salvador	800		100%	0%	800
Emiratos Arabes	2.500		100%	0%	2.500
España	80.000	401.000	17%	83%	481.000
Estados Unidos	1.325.000	232.000	85%	15%	1.557.000
					CONTINÚA...

Caracterización alfabetismo tecnológico por país.

País	Alfabetismo tecnológico				Poblacion total
	Uso frecuente	Baja utilización	% uso frecuente	% baja utiización	
Federación de Rusia	1.200		100%	0%	1.200
Filipinas	120		100%	0%	120
Finlandia	450		100%	0%	450
Francia	40.000		100%	0%	40.000
Ghana	300		100%	0%	300
Guatemala	1.500		100%	0%	1.500
Honduras		1.300	0%	100%	1.300
Hong Kong	300		100%	0%	300
Hungría		250	0%	100%	250
India	200		100%	0%	200
Indonesia	150		100%	0%	150
Irlanda	500		100%	0%	500
Israel		3.500	0%	100%	3.500
Italia		20.000	0%	100%	20.000
Jamaica	200		100%	0%	200
Japón	3.000		100%	0%	3.000
Kenia	300		100%	0%	300
Libano	1.000		100%	0%	1.000
Malasia	120		100%	0%	120
Marruecos	80		100%	0%	80
México	195.000	3.500	98%	2%	198.500
Nicaragua		1.200	0%	100%	1.200
Noruega	4.000		100%	0%	4.000
Nueva Zelanda	2.500		100%	0%	2.500
Países Bajos	18.000		100%	0%	18.000
Panamá	40.000	18.350	69%	31%	58.350
Paraguay		1.500	0%	100%	1.500
Perú	40.500		100%	0%	40.500
Polonia	350		100%	0%	350
Portugal	2.500		100%	0%	2.500
Reino Unido	48.000		100%	0%	48.000
República Dominicana	8.000		100%	0%	8.000
Singapur	300		100%	0%	300
Sudafrica	450		100%	0%	450
Suecia	15.000		100%	0%	15.000
Suiza		12.000	0%	100%	12.000
Tailandia	350		100%	0%	350
Trinidad y Tobago	600		100%	0%	600
Turquía	1.000		100%	0%	1.000
Uruguay	2.000		100%	0%	2.000
Venezuela	162.500	2.088.000	7%	93%	2.250.500
Vietnam	300		100%	0%	300
Total general	2.238.030	3.261.190	41%	59%	5.499.220

La variable “alfabetismo tecnológico” indica que 3.261.190 colombianos se caracterizan por una baja utilización de herramientas tecnológicas. Esta comunidad equivale al 59% de los connacionales en el exterior.

El cuadro mostrado referencia país por país la composición de la población según el grado de utilización de herramientas tecnológicas, lo cual permitirá establecer acciones específicas para que la comunidad que no se caracteriza por el uso frecuente de éstas pueda utilizar los desarrollos que hace el Ministerio de Relaciones Exteriores en su oferta de nuevos y mejores servicios a través de las TICs.

Caracterización alfabetismo tecnológico por consulado

País/consulado	Alfabetismo tecnológico		
	Uso frecuente	Baja utilización	Población
Alemania	24.000		24.000
Berlin	13.000		13.000
Frankfurt	11.000		11.000
Argelia		90	90
Argel		90	90
Argentina	50.000		50.000
Buenos Aires	50.000		50.000
Aruba		8.000	8.000
Aruba		8.000	8.000
Australia	22.000		22.000
Canberra	13.000		13.000
Sidney	9.000		9.000
Austria	2.000		2.000
Viena	2.000		2.000
Azerbaiyan	60		60
Baku	60		60
Bélgica	3.500		3.500
Bruselas	3.500		3.500
			CONTINÚA...

Caracterización alfabetismo tecnológico por consulado

País/consulado	Alfabetismo tecnológico		
	Uso frecuente	Baja utilización	Población
Bolivia		13.000	13.000
La Paz		13.000	13.000
Brasil	37.000	6.500	43.500
Brasilia	10.000		10.000
Manaos		3.000	3.000
Sao Paulo	27.000		27.000
Tabatinga		3.500	3.500
Canadá	51.000	35.000	86.000
Calgary	12.000		12.000
Montreal	34.000		34.000
Ottawa	5.000		5.000
Toronto		29.000	29.000
Vancouver		6.000	6.000
Chile		135.000	135.000
Antofagasta		35.000	35.000
Santiago de Chile		100.000	100.000
China	4.000		4.000
Beijing	1.400		1.400
Guangzhou	1.000		1.000
Shanghai	1.600		1.600
Corea del Sur	350		350
Seúl	350		350
Costa Rica	40.000		40.000
San José	40.000		40.000
Cuba		2.000	2.000
La Habana		2.000	2.000
Curacao	4.500		4.500
Willemstad	4.500		4.500
Ecuador		279.000	279.000
Esmeraldas		5.500	5.500
Guayaquil		45.000	45.000
Nueva Loja		50.000	50.000
Quito		115.000	115.000
Santo Domingo los Colorados		3.500	3.500
Tulcan		60.000	60.000
Egipto	550		550
El Cairo	550		550
El Salvador	800		800
El Salvador	800		800
Emiratos Arabes	2.500		2.500
Abu Dhabi	2.500		2.500
España	80.000	401.000	481.000
Barcelona	80.000		80.000
Bilbao		37.000	37.000
Madrid		160.000	160.000
Palma de Mallorca		15.000	15.000
Palmas Gran Canaria		32.000	32.000
Sevilla		37.000	37.000
Valencia		120.000	120.000
			CONTINÚA...

Caracterización alfabetismo tecnológico por consulado

País/consulado	Alfabetismo tecnológico		
	Uso frecuente	Baja utilización	Población
Estados Unidos	1.325.000	232.000	1.557.000
Atlanta	120.000		120.000
Boston		32.000	32.000
Chicago	50.000		50.000
Houston	18.000		18.000
Los Angeles	18.000		18.000
Miami	550.000		550.000
Newark	350.000		350.000
Nueva York		200.000	200.000
Orlando	160.000		160.000
San Francisco	10.000		10.000
San Juan de Puerto Rico	5.000		5.000
Washington	44.000		44.000
Federación de Rusia	1.200		1.200
Moscú	1.200		1.200
Filipinas	120		120
Manila	120		120
Finlandia	450		450
Helsinki	450		450
Francia	40.000		40.000
Paris	40.000		40.000
Ghana	300		300
Acra	300		300
Guatemala	1.500		1.500
Guatemala	1.500		1.500
Honduras		1.300	1.300
Tegucigalpa		1.300	1.300
Hong Kong	300		300
Hong Kong	300		300
Hungría		250	250
Budapest		250	250
India	200		200
Nueva Delhi	200		200
Indonesia	150		150
Jakarta	150		150
Irlanda	500		500
Dublín	500		500
Israel		3.500	3.500
Tel Aviv		3.500	3.500
Italia		20.000	20.000
Milán		9.000	9.000
Roma		11.000	11.000
Jamaica	200		200
Kingston	200		200
Japón	3.000		3.000
Tokio	3.000		3.000
Kenia	300		300
Nairobi	300		300
			CONTINÚA...

Caracterización alfabetismo tecnológico por consulado

País/consulado	Alfabetismo tecnológico		
	Uso frecuente	Baja utilización	Población
Libano	1.000		1.000
Beirut	1.000		1.000
Malasia	120		120
Kuala Lumpur	120		120
Marruecos	80		80
Rabat	80		80
México	195.000	3.500	198.500
Cancún		3.500	3.500
Guadalajara	35.000		35.000
México	160.000		160.000
Nicaragua		1.200	1.200
Managua		1.200	1.200
Noruega	4.000		4.000
Oslo	4.000		4.000
Nueva Zelanda	2.500		2.500
Auckland	2.500		2.500
Países Bajos	18.000		18.000
Amsterdam	18.000		18.000
Panamá	40.000	18.350	58.350
Colón		15.000	15.000
Jaque		3.000	3.000
Panamá	40.000		40.000
Puerto Obaldía		350	350
Paraguay		1.500	1.500
Asunción		1.500	1.500
Perú	40.500		40.500
Iquitos	2.500		2.500
Lima	38.000		38.000
Polonia	350		350
Varsovia	350		350
Portugal	2.500		2.500
Lisboa	2.500		2.500
Reino Unido	48.000		48.000
Londres	48.000		48.000
República Dominicana	8.000		8.000
Santo Domingo	8.000		8.000
Singapur	300		300
Singapur	300		300
Sudafrica	450		450
Pretoria	450		450
Suecia	15.000		15.000
Estocolmo	15.000		15.000
Suiza		12.000	12.000
Berna		12.000	12.000
Tailandia	350		350
Bangkok	350		350
Trinidad y Tobago	600		600
Puerto España	600		600
			CONTINÚA...

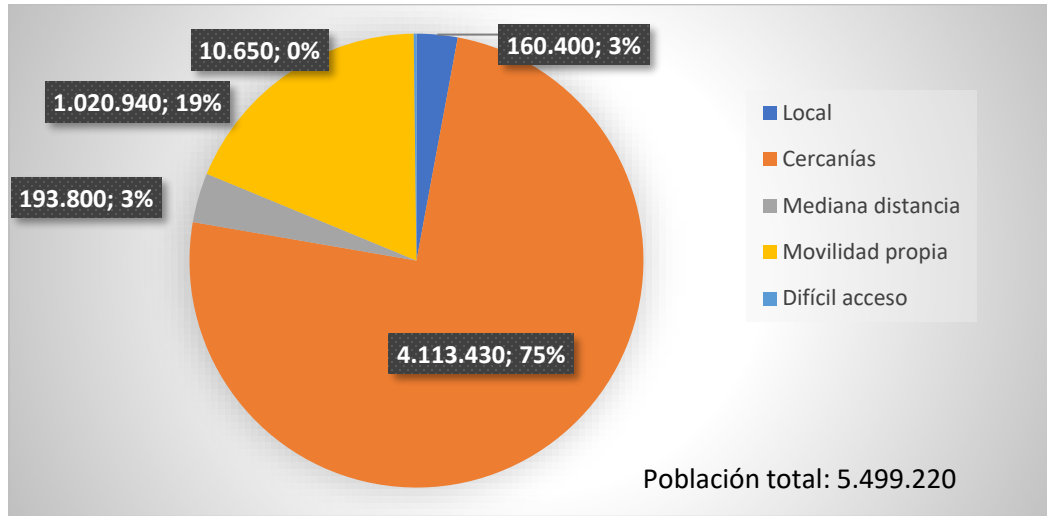
Caracterización alfabetismo tecnológico por consulado

País/consulado	Alfabetismo tecnológico		
	Uso frecuente	Baja utilización	Población
Turquía	1.000		1.000
Ankara	1.000		1.000
Uruguay	2.000		2.000
Montevideo	2.000		2.000
Venezuela	162.500	2.088.000	2.250.500
Barinas		65.000	65.000
Barquisimeto	80.000		80.000
Caracas		1.100.000	1.100.000
En El Amparo		28.000	28.000
Machiques		50.000	50.000
Maracaibo		600.000	600.000
Merida	80.000		80.000
Puerto Ayacucho		28.000	28.000
Puerto de la Cruz		35.000	35.000
Puerto Ordaz		34.000	34.000
San Antonio del Tachira		38.000	38.000
San Carlos de Zulia		60.000	60.000
San Cristobal		25.000	25.000
San Fernando de Atabapo	2.500		2.500
Valencia		25.000	25.000
Vietnam	300		300
Hanoi	300		300
Total general	2.238.030	3.261.190	5.499.220

El cuadro anterior presenta los resultados de las estimaciones de la población de los consulados que requerirían acciones particulares de fortalecimiento en sus habilidades tecnológicas para que, en busca de la equidad y reducción de la brecha digital, puedan llegar a utilizar eficientemente las herramientas tecnológicas que el Ministerio de Relaciones Exteriores está desarrollando.

A continuación, se presenta la caracterización del medio de transporte más utilizado por la población colombiana en el exterior tanto a nivel general, como por país y consulado.

Gráfica Caracterización medio de transporte más usado por los connacionales global.



Caracterización medio de transporte más usado, por país

País	Medio de transporte más usado					Población
	Cercanías	Dificil acceso	Local	Mediana distancia	Movilidad propia	
Alemania	24.000					24.000
Argelia					90	90
Argentina	50.000					50.000
Aruba					8.000	8.000
Australia		9.000			13.000	22.000
Austria				2.000		2.000
Azerbaiyan	60					60
Bélgica					3.500	3.500
Bolivia	13.000					13.000
Brasil	43.500					43.500
Canadá	86.000					86.000
Chile	135.000					135.000
China	1.600		1.000	1.400		4.000
Corea del Sur	350					350
Costa Rica	40.000					40.000
Cuba			2.000			2.000
Curacao			4.500			4.500
Ecuador	275.500		3.500			279.000
Egipto				550		550
El Salvador					800	800
Emiratos Arabes					2.500	2.500
España	397.000			52.000	32.000	481.000
Estados Unidos	560.000			82.000	915.000	1.557.000
						CONTINÚA...

Caracterización medio de transporte más usado, por país

País	Medio de transporte más usado					
	Cercanías	Difícil acceso	Local	Mediana distancia	Movilidad propia	Población
Federación de Rusia				1.200		1.200
Filipinas					120	120
Finlandia	450					450
Francia	40.000					40.000
Ghana					300	300
Guatemala			1.500			1.500
Honduras					1.300	1.300
Hong Kong	300					300
Hungría	250					250
India		200				200
Indonesia					150	150
Irlanda			500			500
Israel	3.500					3.500
Italia	20.000					20.000
Jamaica					200	200
Japón	3.000					3.000
Kenia					300	300
Libano					1.000	1.000
Malasia	120					120
Marruecos					80	80
México	198.500					198.500
Nicaragua			1.200			1.200
Noruega	4.000					4.000
Nueva Zelanda				2.500		2.500
Países Bajos				18.000		18.000
Panamá			55.350	3.000		58.350
Paraguay	1.500					1.500
Perú	38.000		2.500			40.500
Polonia				350		350
Portugal	2.500					2.500
Reino Unido	48.000					48.000
República Dominicana					8.000	8.000
Singapur	300					300
Sudafrica		450				450
Suecia	15.000					15.000
Suiza	12.000					12.000
Tailandia			350			350
Trinidad y Tobago					600	600
Turquía		1.000				1.000
Uruguay	2.000					2.000
Venezuela	2.098.000		88.000	30.500	34.000	2.250.500
Vietnam				300		300
Total general	4.113.430	10.650	160.400	193.800	1.020.940	5.499.220

Caracterización medio de transporte más usado por país y consulado						
País/consulado	Medio de transporte más usado					
	Cercanías	Difícil acceso	Local	Mediana distancia	Movilidad Propia	Población
Alemania						24.000
Berlin	13.000					13.000
Frankfurt	11.000					11.000
Argelia					90	90
Argel					90	90
Argentina	50.000					50.000
Buenos Aires	50.000					50.000
Aruba					8.000	8.000
Aruba					8.000	8.000
Australia		9.000			13.000	22.000
Canberra					13.000	13.000
Sidney		9.000				9.000
Austria				2.000		2.000
Viena				2.000		2.000
Azerbaiyan	60					60
Baku	60					60
Bélgica					3.500	3.500
Bruselas					3.500	3.500
Bolivia	13.000					13.000
La Paz	13.000					13.000
Brasil	43.500					43.500
Brasilia	10.000					10.000
Manaos	3.000					3.000
Sao Paulo	27.000					27.000
Tabatinga	3.500					3.500
Canadá	86.000					86.000
Calgary	12.000					12.000
Montreal	34.000					34.000
Ottawa	5.000					5.000
Toronto	29.000					29.000
Vancouver	6.000					6.000
Chile	135.000					135.000
Antofagasta	35.000					35.000
Santiago de Chile	100.000					100.000
China	1.600		1.000	1.400		4.000
Beijing				1.400		1.400
Guangzhou			1.000			1.000
Shanghai	1.600					1.600
Corea del Sur	350					350
Seúl	350					350
Costa Rica	40.000					40.000
San José	40.000					40.000
Cuba			2.000			2.000
La Habana			2.000			2.000
Curacao			4.500			4.500
Willemstad			4.500			4.500
Ecuador	275.500		3.500			279.000
Esmeraldas	5.500					5.500
Guayaquil	45.000					45.000
Nueva Loja	50.000					50.000
Quito	115.000					115.000
Santo Domingo los Colorados			3.500			3.500
Tulcan	60.000					60.000
						CONTINÚA...

Caracterización medio de transporte más usado por país y consulado						
País/consulado	Medio de transporte más usado					Población
	Cercanías	Difícil acceso	Local	Mediana distancia	Movilidad Propia	
Egipto				550		550
El Cairo				550		550
El Salvador					800	800
El Salvador					800	800
Emiratos Arabes					2.500	2.500
Abu Dhabi					2.500	2.500
España	397.000			52.000	32.000	481.000
Barcelona	80.000					80.000
Bilbao	37.000					37.000
Madrid	160.000					160.000
Palma de Mallorca				15.000		15.000
Palmas Gran Canaria					32.000	32.000
Sevilla				37.000		37.000
Valencia	120.000					120.000
Estados Unidos	560.000			82.000	915.000	1.557.000
Atlanta					120.000	120.000
Boston				32.000		32.000
Chicago				50.000		50.000
Houston					18.000	18.000
Los Angeles					18.000	18.000
Miami					550.000	550.000
Newark	350.000					350.000
Nueva York	200.000					200.000
Orlando					160.000	160.000
San Francisco	10.000					10.000
San Juan de Puerto Rico					5.000	5.000
Washington					44.000	44.000
Federación de Rusia				1.200		1.200
Moscú				1.200		1.200
Filipinas					120	120
Manila					120	120
Finlandia	450					450
Helsinki	450					450
Francia	40.000					40.000
Paris	40.000					40.000
Ghana					300	300
Acra					300	300
Guatemala			1.500			1.500
Guatemala			1.500			1.500
Honduras					1.300	1.300
Tegucigalpa					1.300	1.300
Hong Kong	300					300
Hong Kong	300					300
Hungría	250					250
Budapest	250					250
India		200				200
Nueva Delhi		200				200
Indonesia					150	150
Jakarta					150	150
Irlanda			500			500
Dublín			500			500
Israel	3.500					3.500
Tel Aviv	3.500					3.500

CONTINÚA...

Caracterización medio de transporte más usado por país y consulado						
País/consulado	Medio de transporte más usado					Población
	Cercanías	Difícil acceso	Local	Mediana distancia	Movilidad Propia	
Italia	20.000					20.000
Milán	9.000					9.000
Roma	11.000					11.000
Jamaica					200	200
Kingston					200	200
Japón	3.000					3.000
Tokio	3.000					3.000
Kenia					300	300
Nairobi					300	300
Libano					1.000	1.000
Beirut					1.000	1.000
Malasia	120					120
Kuala Lumpur	120					120
Marruecos					80	80
Rabat					80	80
México	198.500					198.500
Cancún	3.500					3.500
Guadalajara	35.000					35.000
México	160.000					160.000
Nicaragua			1.200			1.200
Managua			1.200			1.200
Noruega	4.000					4.000
Oslo	4.000					4.000
Nueva Zelanda				2.500		2.500
Auckland				2.500		2.500
Países Bajos				18.000		18.000
Amsterdam				18.000		18.000
Panamá			55.350	3.000		58.350
Colón			15.000			15.000
Jaque				3.000		3.000
Panamá			40.000			40.000
Puerto Obaldia			350			350
Paraguay	1.500					1.500
Asunción	1.500					1.500
Perú	38.000		2.500			40.500
Iquitos			2.500			2.500
Lima	38.000					38.000
Polonia				350		350
Varsovia				350		350
Portugal	2.500					2.500
Lisboa	2.500					2.500
Reino Unido	48.000					48.000
Londres	48.000					48.000
República Dominicana					8.000	8.000
Santo Domingo					8.000	8.000
Singapur	300					300
Singapur	300					300
Sudafrica		450				450
Pretoria		450				450
Suecia	15.000					15.000
Estocolmo	15.000					15.000
Suiza	12.000					12.000
Berna	12.000					12.000

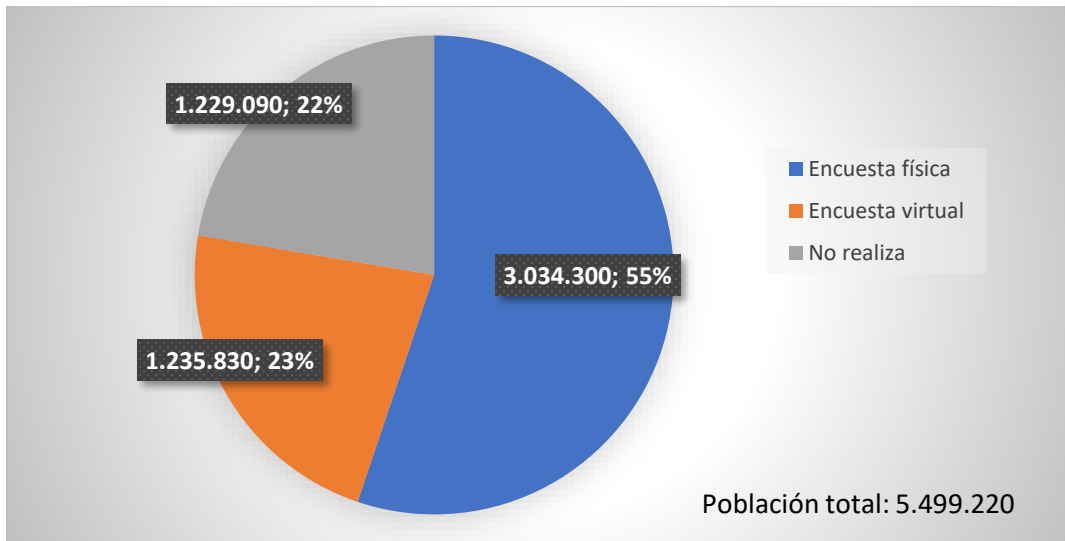
CONTINÚA...

Caracterización medio de transporte más usado por país y consulado						
País/consulado	Medio de transporte más usado					
	Cercanías	Difícil acceso	Local	Mediana distancia	Movilidad Propia	Población
Tailandia			350			350
Bangkok			350			350
Trinidad y Tobago					600	600
Puerto España					600	600
Turquía		1.000				1.000
Ankara		1.000				1.000
Uruguay	2.000					2.000
Montevideo	2.000					2.000
Venezuela	2.098.000		88.000	30.500	34.000	2.250.500
Barinas	65.000					65.000
Barquisimeto	80.000					80.000
Caracas	1.100.000					1.100.000
En El Amparo				28.000		28.000
Machiques	50.000					50.000
Maracaibo	600.000					600.000
Merida	80.000					80.000
Puerto Ayacucho			28.000			28.000
Puerto de la Cruz	35.000					35.000
Puerto Ordaz					34.000	34.000
San Antonio del Tachira	38.000					38.000
San Carlos de Zulia			60.000			60.000
San Cristobal	25.000					25.000
San Fernando de Atabapo				2.500		2.500
Valencia	25.000					25.000
Vietnam				300		300
Hanoi				300		300
Total general	4.113.430	10.650	160.400	193.800	1.020.940	5.499.220

Los dos medios de transporte más utilizados por los colombianos para acudir a los locales consulares son el transporte de cercanías y transporte propio, los cuales son usados más frecuentemente por el 94% de la población.

En las páginas siguientes se presenta la caracterización de los medios de participación ciudadana a través de encuestas de satisfacción de manera global, por país y por consulado.

Gráfica Espacios de participación: encuestas de satisfacción global



Caracterización espacios de participación por país				
País	Herramientas para medir la satisfacción del usuario			Población
	Buzón de sugerencias/ encuesta física	Encuesta virtual	No se realiza ninguna encuesta	
Argelia			90	90
Argentina			50.000	50.000
Aruba			8.000	8.000
Australia		22.000		22.000
Austria			2.000	2.000
Azerbaiyan		60		60
Bélgica			3.500	3.500
Bolivia			13.000	13.000
Brasil	27.000	13.000	3.500	43.500
Canadá		81.000	5.000	86.000
Chile		35.000	100.000	135.000
China			4.000	4.000
Corea del Sur	350			350
Costa Rica		40.000		40.000
Cuba			2.000	2.000
Curacao			4.500	4.500
Ecuador	115.000	45.000	119.000	279.000
Egipto			550	550
				CONTINÚA...

Caracterización espacios de participación por país				
País	Herramientas para medir la satisfacción del usuario			
	Buzón de sugerencias /encuesta física	Encuesta virtual	No se realiza ninguna encuesta	Población
El Salvador	800			800
Emiratos Arabes			2.500	2.500
España	314.000	32.000	135.000	481.000
Estados Unidos	670.000	686.000	201.000	1.557.000
Federación de Rusia			1.200	1.200
Filipinas			120	120
Finlandia	450			450
Francia		40.000		40.000
Ghana		300		300
Guatemala			1.500	1.500
Honduras			1.300	1.300
Hong Kong			300	300
Hungría			250	250
India			200	200
Indonesia			150	150
Irlanda			500	500
Israel			3.500	3.500
Italia		11.000	9.000	20.000
Jamaica			200	200
Japón	3.000			3.000
Kenia			300	300
Libano			1.000	1.000
Malasia		120		120
Marruecos			80	80
México		195.000	3.500	198.500
Nicaragua			1.200	1.200
Noruega			4.000	4.000
Nueva Zelanda			2.500	2.500
Paises Bajos	18.000			18.000
Panamá			58.350	58.350
Paraguay			1.500	1.500
Perú	38.000		2.500	40.500
Polonia		350		350
Portugal			2.500	2.500
Reino Unido	48.000			48.000
República Dominicana		8.000		8.000
Singapur	300			300
Sudafrica			450	450
Suecia	15.000			15.000
Suiza			12.000	12.000
Tailandia			350	350
Trinidad y Tobago	600			600
Turquía		1.000		1.000
Uruguay		2.000		2.000
Venezuela	1.783.500		467.000	2.250.500
Vietnam	300			300
Total general	3.034.300	1.235.830	1.229.090	5.499.220

Caracterización espacios de participación por país y consulado				
País/ consulado	Herramientas para medir la satisfacción del usuario			
	Buzón de sugerencias /encuesta física	Encuesta virtual	No se realiza ninguna encuesta	Población
Alemania		24.000		24.000
Berlin		13.000		13.000
Frankfurt		11.000		11.000
Argelia			90	90
Argel			90	90
Argentina			50.000	50.000
Buenos Aires			50.000	50.000
Aruba			8.000	8.000
Aruba			8.000	8.000
Australia		22.000		22.000
Canberra		13.000		13.000
Sidney		9.000		9.000
Austria			2.000	2.000
Viena			2.000	2.000
Azerbaiyan		60		60
Baku		60		60
Bélgica			3.500	3.500
Bruselas			3.500	3.500
Bolivia			13.000	13.000
La Paz			13.000	13.000
Brasil	27.000	13.000	3.500	43.500
Brasilia		10.000		10.000
Manaos		3.000		3.000
Sao Paulo	27.000			27.000
Tabatinga			3.500	3.500
Canadá		81.000	5.000	86.000
Calgary		12.000		12.000
Montreal		34.000		34.000
Ottawa			5.000	5.000
Toronto		29.000		29.000
Vancouver		6.000		6.000
Chile		35.000	100.000	135.000
Antofagasta		35.000		35.000
Santiago de Chile			100.000	100.000
China			4.000	4.000
Beijing			1.400	1.400
Guangzhou			1.000	1.000
Shanghai			1.600	1.600
Corea del Sur	350			350
Seúl	350			350
Costa Rica		40.000		40.000
San José		40.000		40.000
Cuba			2.000	2.000
La Habana			2.000	2.000
Curacao			4.500	4.500
Willemstad			4.500	4.500
Ecuador	115.000	45.000	119.000	279.000
Esmeraldas			5.500	5.500
Guayaquil		45.000		45.000
Nueva Loja			50.000	50.000
Quito	115.000			115.000
Santo Domingo los Colorados			3.500	3.500
Tulcan			60.000	60.000
Egipto			550	550
El Cairo			550	550
El Salvador	800			800
El Salvador	800			800
Emiratos Arabes			2.500	2.500
Abu Dhabi			2.500	2.500

CONTINÚA...

Caracterización espacios de participación por país y consulado				
País/ consulado	Herramientas para medir la satisfacción del usuario			
	Buzón de sugerencias /encuesta física	Encuesta virtual	No se realiza ninguna encuesta	Población
España	314.000	32.000	135.000	481.000
Barcelona	80.000			80.000
Bilbao	37.000			37.000
Madrid	160.000			160.000
Palma de Mallorca			15.000	15.000
Palmas Gran Canaria		32.000		32.000
Sevilla	37.000			37.000
Valencia			120.000	120.000
Estados Unidos	670.000	686.000	201.000	1.557.000
Atlanta	120.000			120.000
Boston		32.000		32.000
Chicago		50.000		50.000
Houston			18.000	18.000
Los Angeles			18.000	18.000
Miami	550.000			550.000
Newark		350.000		350.000
Nueva York		200.000		200.000
Orlando			160.000	160.000
San Francisco		10.000		10.000
San Juan de Puerto Rico			5.000	5.000
Washington		44.000		44.000
Federación de Rusia			1.200	1.200
Moscú			1.200	1.200
Filipinas			120	120
Manila			120	120
Finlandia	450			450
Helsinki	450			450
Francia		40.000		40.000
Paris		40.000		40.000
Ghana		300		300
Acra		300		300
Guatemala			1.500	1.500
Guatemala			1.500	1.500
Honduras			1.300	1.300
Tegucigalpa			1.300	1.300
Hong Kong			300	300
Hong Kong			300	300
Hungría			250	250
Budapest			250	250
India			200	200
Nueva Delhi			200	200
Indonesia			150	150
Jakarta			150	150
Irlanda			500	500
Dublín			500	500
Israel			3.500	3.500
Tel Aviv			3.500	3.500
Italia		11.000	9.000	20.000
Milán			9.000	9.000
Roma		11.000		11.000
Jamaica			200	200
Kingston			200	200
Japón	3.000			3.000
Tokio	3.000			3.000
Kenia			300	300
Nairobi			300	300
Libano			1.000	1.000
Beirut			1.000	1.000

CONTINÚA...

Caracterización espacios de participación por país y consulado				
País/ consulado	Herramientas para medir la satisfacción del usuario			Población
	Buzón de sugerencias /encuesta física	Encuesta virtual	No se realiza ninguna encuesta	
Malasia		120		120
Kuala Lumpur		120		120
Marruecos			80	80
Rabat			80	80
México		195.000	3.500	198.500
Cancún			3.500	3.500
Guadalajara		35.000		35.000
México		160.000		160.000
Nicaragua			1.200	1.200
Managua			1.200	1.200
Noruega			4.000	4.000
Oslo			4.000	4.000
Nueva Zelanda			2.500	2.500
Auckland			2.500	2.500
Países Bajos	18.000			18.000
Amsterdam	18.000			18.000
Panamá			58.350	58.350
Colón			15.000	15.000
Jaque			3.000	3.000
Panamá			40.000	40.000
Puerto Obaldia			350	350
Paraguay			1.500	1.500
Asunción			1.500	1.500
Perú	38.000		2.500	40.500
Iquitos			2.500	2.500
Lima	38.000			38.000
Polonia		350		350
Varsovia		350		350
Portugal			2.500	2.500
Lisboa			2.500	2.500
Reino Unido	48.000			48.000
Londres	48.000			48.000
República Dominicana		8.000		8.000
Santo Domingo		8.000		8.000
Singapur	300			300
Singapur	300			300
Sudafrica			450	450
Pretoria			450	450
Suecia	15.000			15.000
Estocolmo	15.000			15.000
Suiza			12.000	12.000
Berna			12.000	12.000
Tailandia			350	350
Bangkok			350	350
Trinidad y Tobago	600			600
Puerto España	600			600
Turquía		1.000		1.000
Ankara		1.000		1.000
Uruguay		2.000		2.000
Montevideo		2.000		2.000
				CONTINÚA...

Caracterización espacios de participación por país y consulado				
País/ consulado	Herramientas para medir la satisfacción del usuario			
	Buzón de sugerencias /encuesta física	Encuesta virtual	No se realiza ninguna encuesta	Población
Venezuela	1.783.500		467.000	2.250.500
Barinas			65.000	65.000
Barquisimeto			80.000	80.000
Caracas	1.100.000			1.100.000
En El Amparo	28.000			28.000
Machiques			50.000	50.000
Maracaibo	600.000			600.000
Merida			80.000	80.000
Puerto Ayacucho	28.000			28.000
Puerto de la Cruz			35.000	35.000
Puerto Ordaz			34.000	34.000
San Antonio del Tachira			38.000	38.000
San Carlos de Zulia			60.000	60.000
San Cristobal			25.000	25.000
San Fernando de Atabapo	2.500			2.500
Valencia	25.000			25.000
Vietnam	300			300
Hanoi	300			300
Total general	3.034.300	1.235.830	1.229.090	5.499.220

La encuesta arrojó que sólo 25 consulados, que sirven al 55% de los colombianos en el exterior, contaban con un mecanismo de encuesta física y/o buzón de sugerencias; 31 consulados, que atienden un 23% de los colombianos, consideraban que las encuestas virtuales de satisfacción correspondían a las que se tienen asociadas a los trámites de apostilla y legalizaciones, visas, y pasaportes en el Sistema Integral de Atención al Ciudadano-SITAC, lo cual evidencia que los otros trámites y la atención directa de los miembros de la misión no están siendo considerados en este esquema de encuesta virtual y, finalmente, los restantes 64 consulados, que sirven a otro 22% de los colombianos, no realizan ninguna encuesta de satisfacción.

La información relacionada con la capacidad operativa de las misiones consulares de Colombia permite establecer que el personal asignado por el Ministerio de Relaciones Exteriores a las diferentes misiones que atienden los asuntos consulares asciende a la fecha de corte de este estudio a 612 personas, entre personal de planta y personal local contratado.

Adicionalmente, que 60 consulados cuentan con asesoría jurídica y 40 consulados, con asesoría social. Igualmente, se identifica que se encuentran 35 personas de apoyo distribuidas en algunos consulados para soportar las funciones de estas misiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DNP. (2019). *Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/PND-2018-2022.pdf>
- Fedesarrollo. (2010). *Misión de Política Exterior*. Fedesarrollo. Bogotá: Fedesarrollo. Obtenido de <file:///C:/Users/Familia/Documents/AA%20Curso%20Mre%202020/4%20PEC%202018-2020/M2%203%202010-BELL%20Misi%C2%A2n%20de%20Pol%C2%B0tica%20Exterior-Presentaci%C2%A2n%20FEDESARROLLO.pdf>
- MRE. (2020). <https://www.cancilleria.gov.co/principios-y-lineamientos-la-politica-exterior-colombiana>. Obtenido de <https://www.cancilleria.gov.co/principios-y-lineamientos-la-politica-exterior-colombiana>
- OEA. (1963). <https://www.oas.org/legal/spanish/documentos/ConvVienaConsulares.htm>. Obtenido de <https://www.oas.org/legal/spanish/documentos/ConvVienaConsulares.htm>
- Soto-Moreno, F. (2018). *analfabetismo tecnológicote haces o eres*. Obtenido de Milenio.com: <https://www.milenio.com/opinion/varios-autores/ciencia-tecnologia/analfabetismo-tecnologico-te-haces-o-eres>



DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO CENTRO
INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-CIAC