



Cancillería



Cifras

PQRSDF Tramitadas

Durante el IV Trimestre de 2024

Canales de comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores cuenta con los siguientes canales de comunicación, para la atención de los ciudadanos:

Líneas gratuitas internacionales CANALES DE VOZ

	Canadá: 18555612868
	Chile: 188800201148
	Costa Rica: 08000571018
	Ecuador: 1800010410
	España: 900995721
	Estados Unidos: 18887643326
	México: 018001233242
	Panamá: 011008000570054
	Perú: 080055797
	Reino Unido: 08082342176
	Venezuela: 08001007214
	Brasil: 08008910179

Sistema interactivo de voz-IVR: (+57-601) 3826999
Conmutador: (+57-601) 3814000
Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000
Línea gratuita nacional Quejas y Reclamos: 01 8000 979 899

Líneas de atención directa en las sedes (Línea Azul)

Sede Norte: AK 19 No. 98 - 03, Edificio Torre 100, Piso 1, Bogotá.
Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Piso 1, Bogotá.
Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03, Bogotá.

Videollamada:

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

Auto consulta - Visual IVR:

<https://consulbotivr.cancilleria.gov.co/ivr-cancilleria/>

Redes Sociales

X: [@CancilleriaCol](https://twitter.com/CancilleriaCol)
Facebook: <https://es-la.facebook.com/CancilleriaCol/>
Instagram: [CancilleriaCol](https://www.instagram.com/CancilleriaCol/)
Telegram: [@CancilleriaCol_bot](https://www.telegram.me/CancilleriaCol_bot)
Whatsapp: [3135649148](https://wa.me/3135649148)

Buzón virtual: <https://www.cancilleria.gov.co/help/requests>

Buzón Electrónico:

contactenos@cancilleria.gov.co

Correspondencia Física

Oficina Correspondencia Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá.
 Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
Buzones satélites (buzón de sugerencias)
Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá
Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Bogotá, Piso 1
Sede Norte: AK 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 1 y 6. Bogotá

PQRSDF INGRESADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2024





PQRSDF ATENDIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2024



Chatbot

8.805

→ 7,53%



IVR

4.728

→ 4,04%



Voz

9.624

→ 8,23%



Videollamada

2.665

→ 2,28%



Correspondencia Física

495

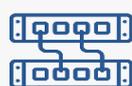
→ 0,42%



Email

59.846

→ 51,15%



Conmutador

18.208

→ 15,56%



Redes Sociales

1.516

→ 1,30%



WhatsApp

9.408

→ 8,04%



Instagram

1.462

→ 1,25%



Telegram

247

→ 0,21%

TOTAL 117.004

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el IV Trimestre de 2024 atendió **117.004** PQRSDF por los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Dentro de los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos para remitir sus PQRSDF se encuentra el canal de Email, con una participación del **51,15 %**, seguido del canal de Conmutador, con una participación del **15,56 %**. De igual manera, el canal de Voz tuvo una participación del **8,23 %** y el WhatsApp una participación del **8,04 %**.



INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2024 CON RELACIÓN AL TRIMESTRE ANTERIOR

Canal	III Trimestre de 2024	IV Trimestre de 2024	%
Conmutador	14.892	18.208	22,27%
Email	69.981	59.846	-14,48%
Video	2.683	2.665	-0,67%
Redes Sociales	1.559	1.516	-2,76%
Voz	10.800	9.624	-10,89%
Correspondencia Física	655	495	-24,43%
IVR	14.559	4.728	-67,53%
Telegram	242	247	2,07%
Whatsapp	9.148	9.408	2,84%
Chatbot	14.154	8.805	-37,79%
Instagram	1.423	1.462	2,74%
TOTAL	140.096	117.004	-16,5%

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el IV Trimestre de 2024, tuvo una disminución del **16,5%** de PQRSDF atendidas respecto al trimestre anterior, debido a que se presentó un evento puntual en el canal de IVR, relacionado con el cambio de plataforma para el agendamiento de citas para pasaportes. Es pertinente señalar que, a través de la plataforma anterior, los usuarios podían consultar el código de cita directamente a través del IVR transaccional y con el nuevo sistema esta consulta no se puede realizar a través de este canal.

Por otra parte, se resalta el crecimiento en la atención del canal de Conmutador, que pasó de **14.892** interacciones atendidas en el III Trimestre a **18.208** interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2024, lo que equivale a un crecimiento porcentual del 22,27%



PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS IV TRIMESTRE DE 2024

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 99,7% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Tipo de petición	Pendientes por resolver III Trimestre 2024	Ingreso IV Trimestre 2024	Total acumulado IV Trimestre 2024	Respondidas IV Trimestre 2024	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2024
Petición de Información	42	50.463	50.505	50.461	44
Petición	255	12.207	12.462	12.259	203
Peticiones Oscuras	0	467	467	467	0
Quejas	4	38	42	41	1
Reclamos	47	664	711	682	29
Sugerencias	0	26	26	26	0
Denuncias	0	2	2	2	0
Felicitaciones	0	80	80	80	0
Consulta	3	4	7	6	1
Competencia otras Entidades	0	7.875	7.875	7.875	0
Notificaciones Judiciales	3	1.650	1.653	1.653	0
Comunicaciones generales	2	1.353	1.355	1.354	1
Otros	0	17.169	17.169	17.169	0
Autogestión	0	24.650	24.650	24.650	0
Total	356	116.648	117.004	116.725	279

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

El número de solicitudes en las que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia negó el acceso a la información es de 0 (cero), con relación a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

Dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 3.596 solicitudes.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el IV trimestre, donde solo quedaron pendientes por resolver 256 peticiones, las cuales se encontraban dentro de los términos de ley. A la Oficina de Control Disciplinario Interno fueron remitidas 16 peticiones, debido a que superaron los términos de ley sin brindar respuesta de fondo al ciudadano. 7 peticiones fueron acogidas con el derecho a la prórroga; para un total de 279 PQRSDF sin respuesta dentro del trimestre.



Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del IV Trimestre de 2024

En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios durante el trimestre, clasificada por tipo de trámite:

Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Octubre	591.682	1.563.255	246.804	50.059	3.347	156.342	2.611.489
Noviembre	523.890	913.046	202.712	42.379	2.625	156.058	1.840.710
Diciembre	415.862	678.531	185.668	30.470	1.606	106.293	1.418.430
Total	1.531.434	3.154.832	635.184	122.908	7.578	418.693	5.870.629





Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del IV Trimestre de 2024

Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios del IV Trimestre de 2024

Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios del IV Trimestre de 2024



Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por mes 2024





Cancillería



Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC