



Cancillería



Cifras

PQRSDF Tramitadas

Durante el I Trimestre de 2025



Canales de comunicación

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

Líneas gratuitas internacionales

-  **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

Canales de Voz

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.

Atención a Connacionales - Asistencias

<https://www.cancilleria.gov.co/asistenciainnacionales>

Videollamada

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

Auto consulta - Visual IVR

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

Redes Sociales

Twitter: @CancilleriaCol

Facebook: <https://es-la.facebook.com/CancilleriaCol/>

Telegram: @CancilleriaCol_bot

Whatsapp: 3135649148

Correspondencia Física

Oficina Correspondencia Palacio de San Carlos: Kr 5 No. 9 - 03. Bogotá.

Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua.

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

Buzón Virtual

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

Buzón Electrónico

contactenos@cancilleria.gov.co



PQRSDF ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE DE 2025





PQRSDF ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2025 POR CANAL



Chatbot

10.698

→ 7,32%



Email

65.898

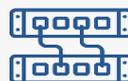
→ 45,10%



IVR

2.146

→ 1,47%



Conmutador

22.063

→ 15,10%



Voz

25.021

→ 17,13%



Redes Sociales

1.215

→ 0,83%



Videollamada

3.995

→ 2,73%



WhatsApp

13.949

→ 9,55%



Correspondencia Física

453

→ 0,31%



Chat Asistencias

33



Telegram

631

→ 0,43%

TOTAL 146.102

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC durante el I Trimestre de 2024 atendió **146.102** 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 **45,10 %**, seguido del canal de voz, con una participación del **17,13 %**. De igual manera, el canal de Conmutador tuvo una participación del **15,10 %**.

Para el trimestre en mención, se implementó el canal de Chat Asistencias, el cual funciona como un canal prioritario, diseñado para que los connacionales puedan ser atendidos de manera directa y en tiempo real por un agente del CIAC a través de un chat. Al activarlo, la solicitud será inmediatamente gestionada por un agente especializado, quien brindará la asistencia requerida de forma rápida y efectiva. Este proceso incluye el direccionamiento directo al Consulado y escritorio correspondiente, garantizando una solución ágil y adecuada a las necesidades del ciudadano, especialmente en situaciones que exijan atención inmediata.



INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2025 CON RELACIÓN AL TRIMESTRE ANTERIOR

Canal	IV Trimestre de 2024	I Trimestre de 2025	%
Conmutador	18.208	22.063 ▲	21,17%
Email	59.846	65.898 ▲	10,11%
Video	2.665	3.995 ▲	49,91%
Redes Sociales	1.516	1.215 ▼	-19,85%
Voz	9.624	25.021 ▲	159,99%
Correspondencia Física	495	453 ▼	-8,48%
Chat Asistencias	0	33	N/A
IVR	4.728	2.146 ▼	-54,61%
Telegram	247	631 ▲	155,47%
Whatsapp	9.408	13.949 ▲	48,27%
Chatbot	8.805	10.698 ▲	21,50%
Instagram	1.462	0 ▼	-100,00%
TOTAL	117.004	146.102	24,9%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

El Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC, durante el I Trimestre de 2025, tuvo un aumento del **24,9%** de PQRSDf atendidas respecto al trimestre anterior, debido a que, se presentó un aumento significativo en la atención del canal de voz, pasando de 9.624 interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2024 a 25.021 en el I Trimestre de 2025.

Por otra parte, se resalta el crecimiento en la atención del canal de Email, que pasó de 59.846 interacciones atendidas en el IV Trimestre de 2024 a 65.898 en el I Trimestre de 2025, lo que equivale a un crecimiento porcentual del 21,17%, de igual manera, se evidencia un aumento porcentual del 21.17%, en el canal de Conmutador, que pasó de 18.208 comunicaciones atendidas en el I Trimestre de 2024 a 22.063 en el I Trimestre de 2025.



PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS I TRIMESTRE DE 2025

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 98,53% de estos, son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Tipo de petición	Pendientes por resolver I Trimestre 2024	Ingreso I Trimestre 2025	Total acumulado I Trimestre 2025	Pendientes por responder IV Trimestre 2024	Respondidas IV Trimestre 2024	Respondidas I Trimestre 2025	Pendientes por Resolver I Trimestre 2025
Petición de Información	44	67.860	67.904	0	44	67.017	843
Petición	203	12.975	13.178	12	191	12.085	890
Peticiones Oscuras	0	345	345	0	0	345	0
Quejas	1	24	25	0	1	21	3
Reclamos	29	732	761	2	27	670	62
Sugerencias	0	24	24	0	0	24	0
Denuncias	0	2	2	0	0	1	1
Felicitaciones	0	114	114	0	0	114	0
Consulta	1	10	11	0	1	10	0
Competencia otras Entidades	0	8.522	8.522	0	0	8.522	0
Notificaciones Judiciales	0	1.796	1.796	0	0	1.796	0
Comunicaciones generales	1	1.390	1.391	0	1	1.378	12
Solicitud de Asistencia	0	2.542	2.542	0	0	2.533	9
Interacciones Conmutador	0	22.063	22.063	0	0	22.063	0
Autogestión	0	27.424	27.424	0	0	27.424	0
Total	279	145.823	146.102	14	265	144.003	1.820

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 3.635 solicitudes.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el I trimestre, donde solo quedaron pendientes por resolver 1.478 peticiones, de las cuales 1820, se encontraban dentro de los términos de ley. A la Oficina de Control Disciplinario Interno fueron remitidas 344 peticiones, debido a que superaron los términos de ley sin brindar respuesta de fondo al ciudadano. 12 peticiones fueron acogidas con el derecho a la prórroga; para un total de 1.834 PQRSDF sin respuesta dentro del trimestre.

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del I Trimestre de 2025

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
Enero	763.100	1.374.228	274.922	57.972	2.674	187.045	2.659.941
Febrero	731.124	815.507	224.512	48.559	2.813	155.824	1.978.339
Marzo	722.830	673.322	257.346	55.663	3.124	166.473	1.878.758
Total	2.217.054	2.863.057	756.780	162.194	8.611	509.342	6.517.038





Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del I Trimestre de 2025

Consultas de los Usuarios en la Página Web en trámites y servicios del I Trimestre de 2025



Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios del I Trimestre de 2025

Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por mes 2025





Cancillería



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