



Cifras PQRSDF Tramitadas

II 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/asistenciaconnacionales>

Videollamada

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

Auto consulta - Visual IVR

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

Chat en Línea

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

Redes Sociales

X: @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

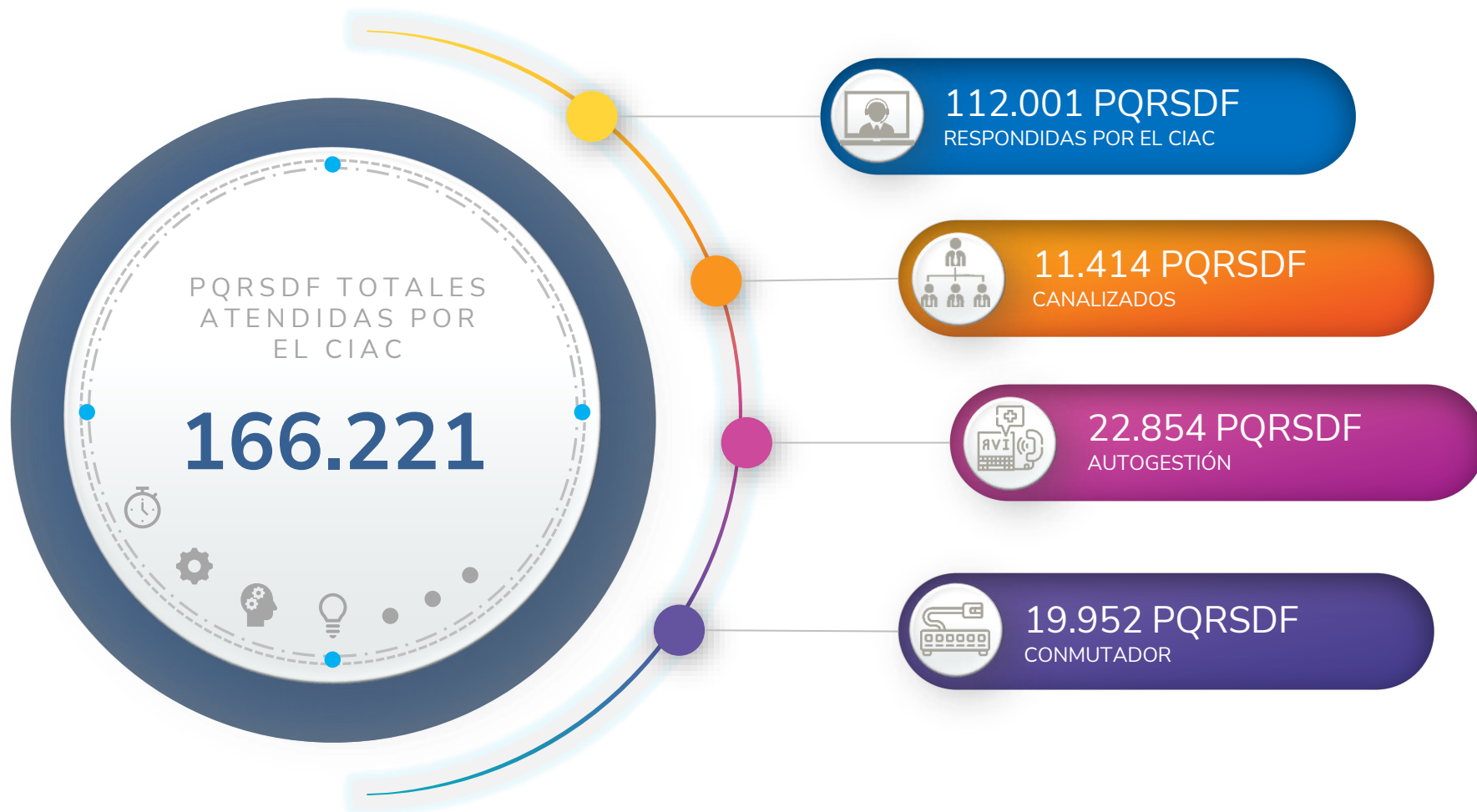
Buzón Virtual

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

Buzón Electrónico

contactenos@cancilleria.gov.co

PQRSDF ATENDIDAS EN EL II TRIMESTRE DE 2025



PQRSDf ATENDIDAS EN EL II TRIMESTRE 2025 POR CANAL



Chatbot

10.894 → 6,72%



IVR

1.764 → 1,09%



Voz

48.849 → 30,11%



Videollamada

4.511 → 2,71%



Correspondencia Física

288 → 0,17%



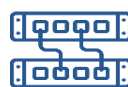
Chat En Línea

3.908 → 0,17%



Email

65.292 → 39,28%



Conmutador

19.952 → 12,30%



Redes Sociales

457 → 0,27%



WhatsApp

9.196 → 5,67%



Chat Asistencias

110 → 0,07%



Telegram

1000 → 0,62%

Durante el segundo trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) atendió un total de 166.221 PQRSDf (Peticións, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) a través de los diferentes canales dispuestos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Entre los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos se destacan:

- Correo electrónico, con una participación del **39,28%**.
- Canal de voz, con el **30,11%**.
- Conmutador, con el **12,30%**.

Durante este periodo, se implementó el nuevo canal de Chat en Línea, con atención en vivo las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este canal permite la recepción de todo tipo de PQRSDf tanto en Colombia como en el exterior, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la circular C-DSG-DIGIT-25-000056 – Directrices para la Implementación del Nuevo Sistema de Trámites.

Asimismo, es importante destacar que el canal de voz mostró una mejora significativa en su desempeño gracias a la entrada en operación de las oficinas del CIAC en Cali y Barranquilla. Esta ampliación permitió una reducción porcentual en el índice de llamadas abandonadas, pasando de **25.021** llamadas atendidas en el primer trimestre a **48.847** en el segundo trimestre, lo que representa un incremento del **95,23%** en la capacidad de atención, conforme a lo estipulado en la misma circular.

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

Canal	I Trimestre de 2025	II Trimestre de 2025
Conmutador	22.063	19.952
Email	65.898	65.292
Video	3.995	4.511
Redes Sociales	1.215	457
Voz	25.021	48.849
Correspondencia Física	453	288
Chat Asistencias	33	110
Chat en Línea	0	3.908
IVR	2.146	1.764
Telegram	631	1.000
Whatsapp	13.949	9.196
Chatbot	10.698	10.894
TOTAL	146.102	166.221

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Durante el II Trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) atendió un total de 166.221 interacciones, lo que representa un aumento del **13,77%** con respecto al I Trimestre de 2025, en el cual se registraron 146.102 interacciones.

- **Canal de Voz:** Se evidenció un crecimiento sustancial del 95,2%, pasando de 25.021 a 48.847 interacciones. Este comportamiento reafirma la consolidación de este canal como uno de los más demandados por la ciudadanía, posiblemente asociado a mejoras en capacidad operativa o facilidad de acceso.
- **Chat en Línea:** Se destaca la puesta en marcha de este canal, el cual no reportó actividad en el trimestre anterior y alcanzó 3.908 interacciones en el periodo actual, reflejando una estrategia de diversificación y fortalecimiento de los canales digitales.
- **Chat de Asistencias:** Mostró un crecimiento del 233%, al pasar de 33 a 110 interacciones, lo cual indica una mayor apropiación de este canal por parte de los ciudadanos para resolver inquietudes de manera rápida y directa.
- **Telegram:** Este canal aumentó en un 58,4%, pasando de 631 a 1.000 interacciones, lo que representa una consolidación progresiva de las aplicaciones móviles como canales emergentes de atención.
- **Video:** Aumentó en un 12,9%, alcanzando 4.511 interacciones frente a las 3.995 del trimestre anterior, lo que sugiere una mayor aceptación de este medio por parte de la ciudadanía.

En general, el comportamiento de los datos sugiere una transición hacia canales más dinámicos, inmediatos y digitales, evidenciando los esfuerzos del CIAC por adaptarse a las necesidades cambiantes de los ciudadanos y diversificar las modalidades de atención.

PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS II

TRIMESTRE DE 2025

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el **99,08%** de estos, son respondidos dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan el derecho de petición.

Tipo de petición	Pendientes por resolver I Trimestre 2025	Ingreso II Trimestre 2025	Total acumulado II Trimestre 2025	Respondidas II Trimestre 2025	Pendientes por Resolver II Trimestre 2025
Petición de Información	843	90.729	91.572	90.959	613
Petición	890	12.993	13.883	13.073	810
Peticiones Oscuras	0	333	333	333	0
Quejas	3	23	26	21	5
Reclamos	62	679	741	712	29
Sugerencias	0	15	15	14	1
Denuncias	1	0	1	1	0
Felicitaciones	0	168	168	168	0
Consulta	0	5	5	5	0
Competencia otras Entidades	0	9.781	9.781	9.781	0
Notificaciones Judiciales	0	2.052	2.052	2.051	1
Comunicaciones generales	12	1.708	1.720	1.702	18
Solicitud de Asistencia	9	3.109	3.118	3.110	8
Interacciones Conmutador	0	19.952	19.952	19.952	0
Autogestión	0	22.854	22.854	22.854	0
Total	1.820	164.401	166.221	164.736	1.485

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Gestión de Solicitudes – II Trimestre

Durante el segundo trimestre, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia no registró ninguna solicitud en la que se negara el acceso a la información, en relación con Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

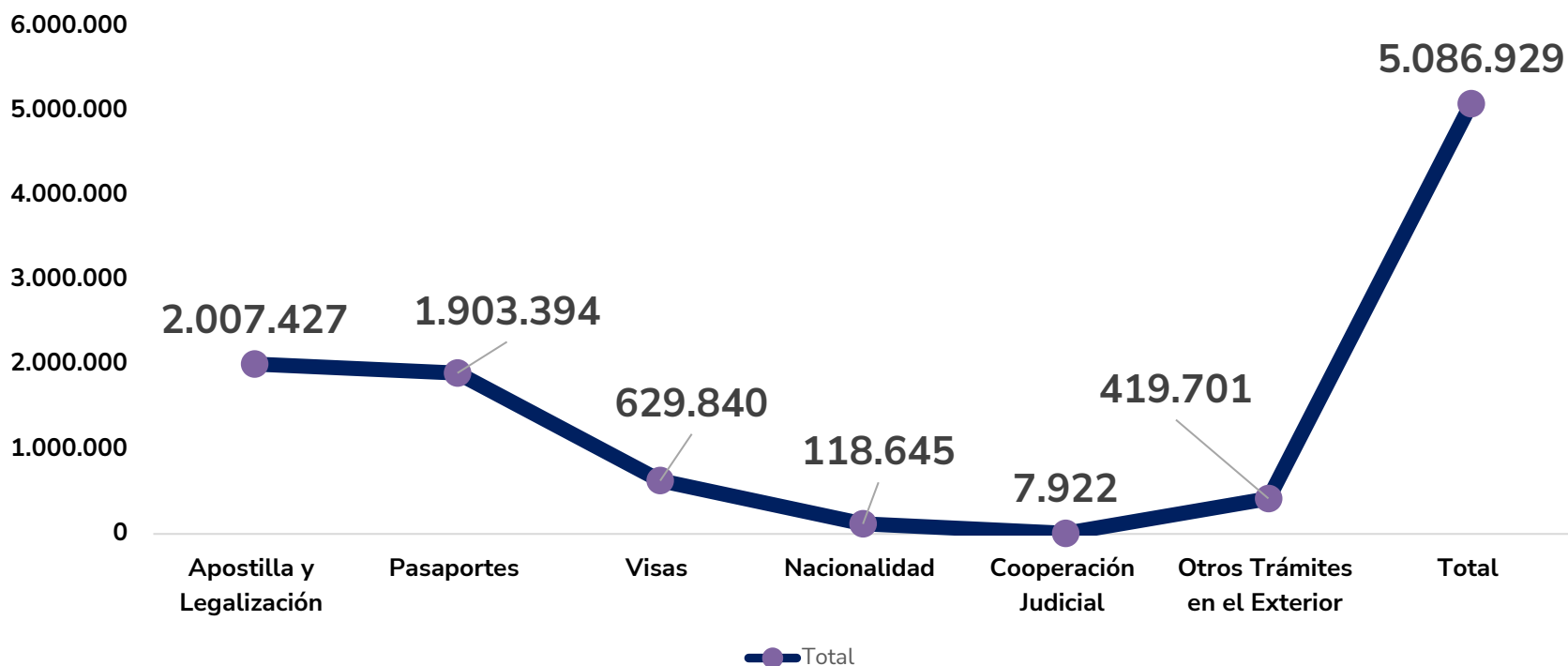
En cuanto a la gestión de solicitudes, se trasladaron por competencia a otras entidades un total de 3.030 peticiones. Asimismo, se precisa que al cierre del trimestre quedaron pendientes por resolver 1.485 solicitudes.

Por otra parte, se remitieron 712 PQRSDF a la Oficina de Control Disciplinario Interno, debido a que superaron los términos legales sin ofrecer una respuesta de fondo al ciudadano. Adicionalmente, 16 solicitudes fueron acogidas bajo el derecho a prórroga.

En total, 1.626 PQRSDF no recibieron respuesta dentro del periodo evaluado.

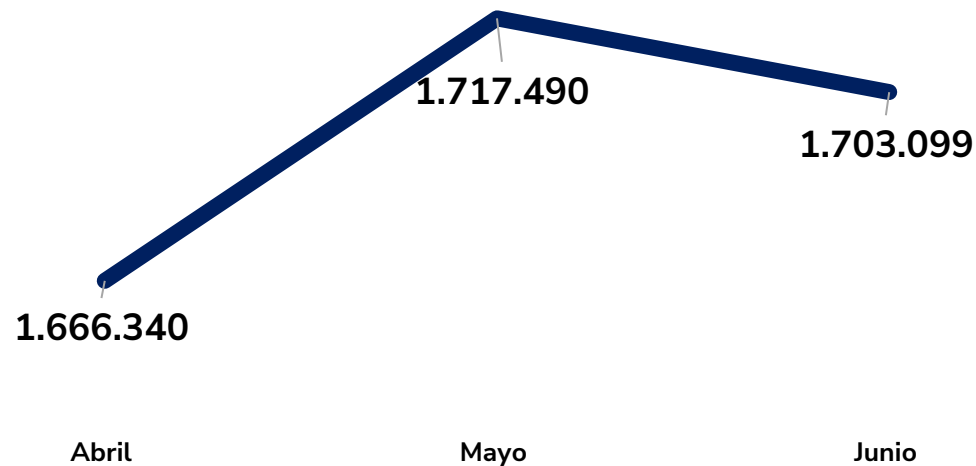
Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del II Trimestre de 2025

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



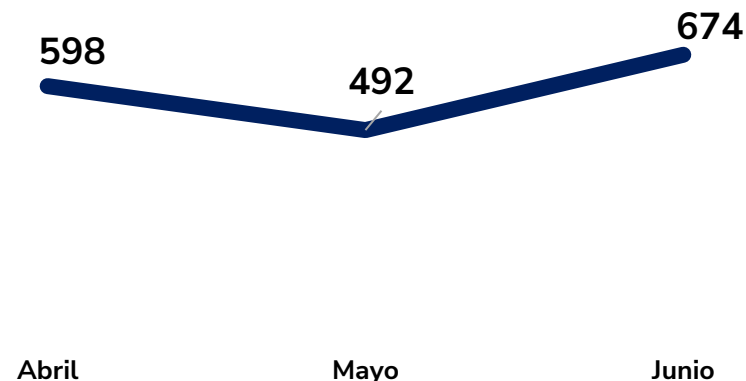
Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del II Trimestre de 2025

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



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

Autogestión IVR II Trimestre 2025





Cancillería



**Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al
Ciudadano**

**Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC
II Trimestre 2025 – julio 7 de 2025.**