CIRCULAR 70 DE 2020

(mayo 11)

<Fuente: Archivo interno entidad emisora>

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

PARA:	XXXXXXXXXXXXXXXXXX
DE:	XXXXXXXXXXXXXX
ASUNTO:	Líneas de Atención al Ciudadano Misiones y Consulados

Señores jefes de misión y cónsules de Colombia en el exterior:

Somos conscientes del enorme esfuerzo que todos estamos haciendo para brindarle asistencia oportuna a nuestros connacionales en medio de la compleja situación generada por la pandemia, pero estamos recibiendo numerosas quejas que mencionan la falta de respuesta a las llamadas telefónicas de nuestros connacionales.

Con el fin de mejorar la comunicación de nuestras misiones en el exterior con la comunidad colombiana en cada circunscripción, solicito tomar las medidas necesarias para disponer que las líneas de atención telefónicas sean contestadas y así evitar una mala impresión en la comunidad por no ser atendidas oportunamente.

Para lograr este objetivo se solicita evaluar las diferentes alternativas, que pudieran ser aplicadas en forma aislada o combinadas:

1. Algunas de las líneas telefónicas IP asignadas a la misión pueden ser llevadas junto con el teléfono en el cual están programadas a la casa del funcionario que se le asigne la función, rotativa o permanente, para contestarlo.

2. Configurar el(los) número(s) de las extensiones IP de la misión a un número móvil que atienda un funcionario, para lo cual la Dirección de Gestión de Información y Tecnología-DIGIT suministrará el manual para la instalación del software requerido en los equipos móviles que dispongan.

3. Las líneas de atención contratadas por las misiones con operadores locales deben contemplar la posibilidad de ser re-direccionadas a algún número de teléfono fijo o celular del funcionario que se le asigne la función de atención al ciudadano.

4. Aquellas misiones que han previsto como línea de contacto una “línea de WhatsApp” también deben garantizar que algún funcionario este atendiendo las interacciones que lleguen por este medio.

Estas alternativas aplican tanto para la actual situación de emergencia sanitaria mundial como para la atención normal de las misiones.

Adicionalmente, se solicita que todas las misiones actualicen las páginas web institucionales, de tal manera que:

1. La información sobre las medidas o canales que habilite cada misión en concordancia con la presente Circular sean de fácil acceso y conocimiento de los usuarios y,

2. Las recomendaciones para contactos originados con ocasión de la emergencia sanitaria sean claras y de fácil acceso, dentro de la página principal de la misión.

El GIT de Prensa y Comunicación Corporativa apoyará lo relacionado con las actualizaciones de las páginas web y, la DIGIT dará todo el apoyo que requieran con respecto a las alternativas de utilización de las líneas IP de las misiones y consulados.

Las acciones implementadas en desarrollo de la presente Circular deberán ser

informadas antes del martes 19 de mayo de 2020, al Centro Integral de Atención al

Ciudadano-CIAC, al correo electrónico crisanto.tgrres@cancilleria.ggy.cgcon copia a la Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano maría.giraldo@cancilleria.gov.co para el seguimiento correspondiente.

Cordial saludo,

FULVIA ELVIRA BENAVIDES COTES

Directora de Asuntos Migratorios, Consulares y Seryicio al Ciudadano

Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.
Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores
ISSN 2256-1633
Última actualización: 30 de septiembre de 2024 - (Diario Oficial No. 52.869 - 4 de septiembre de 2024)