













Cancillería

Cifras
PQRSDF Tramitadas
Durante el IV Trimestre de 2023

Canales de Comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para 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, Pisos 3 Bogotá

Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Bogotá

Oficina Correspondencia 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/>
Chat en Línea: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus#chat-en-linea>

Redes Sociales

Twitter: [@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.com/@CancilleriaCol_bot)
Whatsapp: [3135649148](https://www.whatsapp.com/3135649148)

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

Buzón Electrónico:
contactenos@cancilleria.gov.co

Correspondencia Física

Buzones satélites (buzón de sugerencias)

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

Sede Centro: Calle 12C No. 8 - 27, Bogotá

Sede Norte: AK 19 No. 98-03, Edificio Torre 100, Pisos 1, 3 y 6. Bogotá

INTERACCIONES INGRESADAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2023

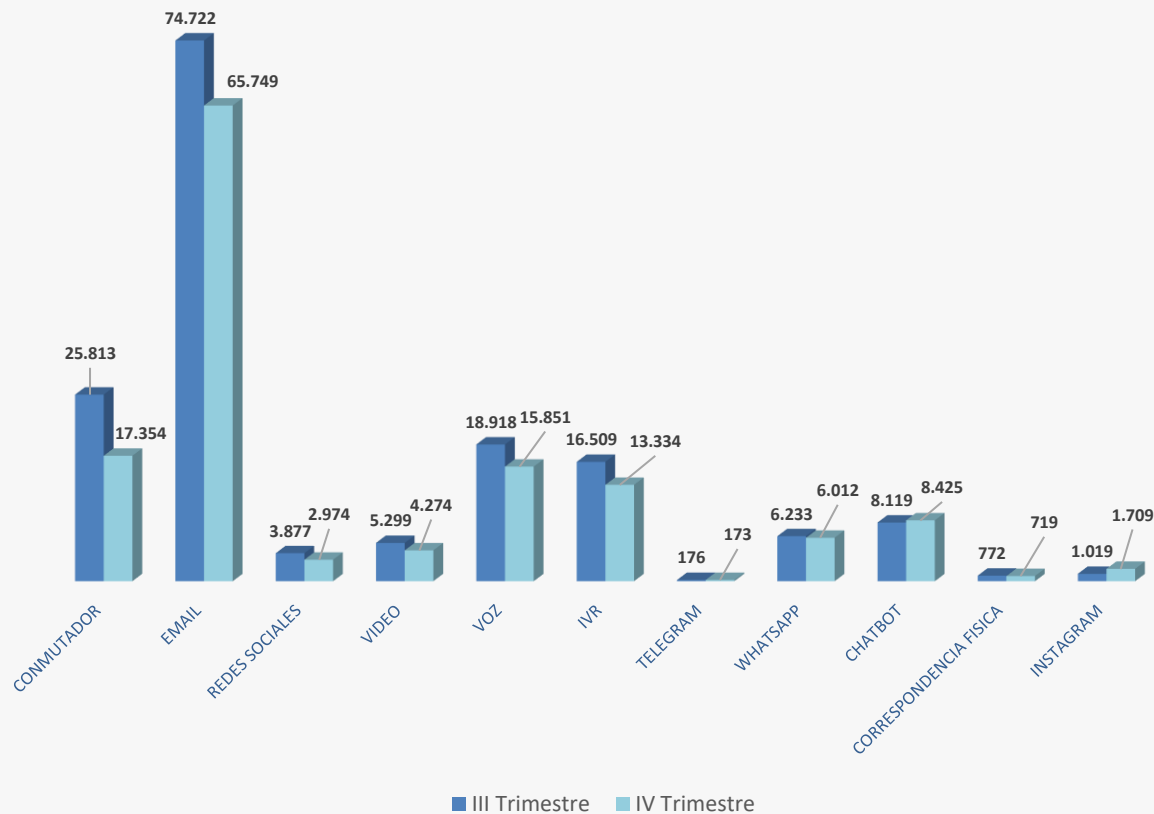


INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2023

CANAL	III TRIMESTRE	IV TRIMESTRE	%
Conmutador	25.813	17.354	▼ -32,8%
Email	74.722	65.749	▼ -12,0%
Redes Sociales	3.877	2.974	▼ -23,3%
Video	5.299	4.274	▼ -19,3%
Voz	18.918	15.851	▼ -16,2%
Ivr	16.509	13.334	▼ -19,2%
Telegram	176	173	▼ -1,7%
Whatsapp	6.233	6.012	▼ -3,5%
Chatbot	8.119	8.425	▲ 3,8%
Correspondencia Fisica	772	719	▼ -6,9%
Instagram	1.019	1.709	▲ 67,7%
Total	161.457	136.574	▼ -15,4%

Durante el IV Trimestre de 2023 se tuvo una disminución del 15,4% de interacciones atendidas, respecto al trimestre anterior.

Cabe resaltar que, durante el cuarto trimestre de 2023, entró en producción el sistema de telefonía Teams, generando afectación en los canales de voz Línea Azul, Conmutador y el servicio de Callback.



PQRSDF Ingresadas y Respondidas IV Trimestre de 2023

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

Tipo de Petición	Pendientes por Resolver III Trimestre 2023	Ingreso IV Trimestre 2023	Total Acumulado IV Trimestre 2023	Respondidas IV Trimestre 2023	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2023
Solicitud de Información	17	58.899	58.916	58.905	11
Petición	121	14.456	14.577	14.458	119
Quejas	0	4	4	4	0
Reclamos	1	289	290	290	0
Sugerencias	0	26	26	26	0
Denuncias	0	0	0	0	0
Felicitaciones	0	54	54	54	0
Consulta	0	4	4	4	0
Otros	0	33.050	33.050	33.050	0
IVR	0	13.334	13.334	13.334	0
Autogestión	0	16.319	16.319	16.319	0
Total	139	136.435	136.574	136.444	130

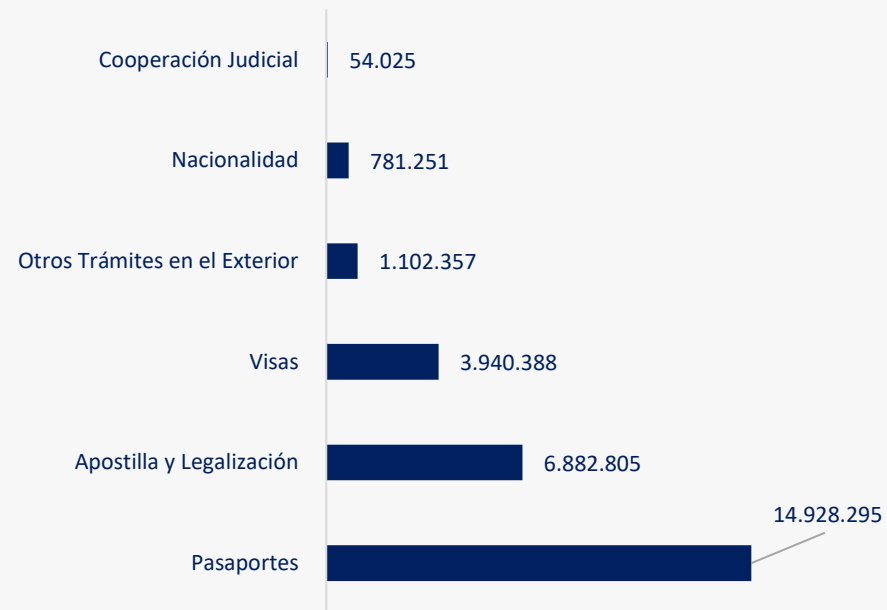
El número de solicitudes en las que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia negó el acceso a la información es de 0 (cero) con relación a Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 2.796 solicitudes.

Al mismo tiempo, se resalta la labor en el IV trimestre donde solo quedaron pendientes por resolver 97 peticiones en términos de ley y 33 que fueron notificadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno, debido a que superaron los términos de ley sin brindar respuesta de fondo al ciudadano, para un total de 130.

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al IV Trimestre de 2023

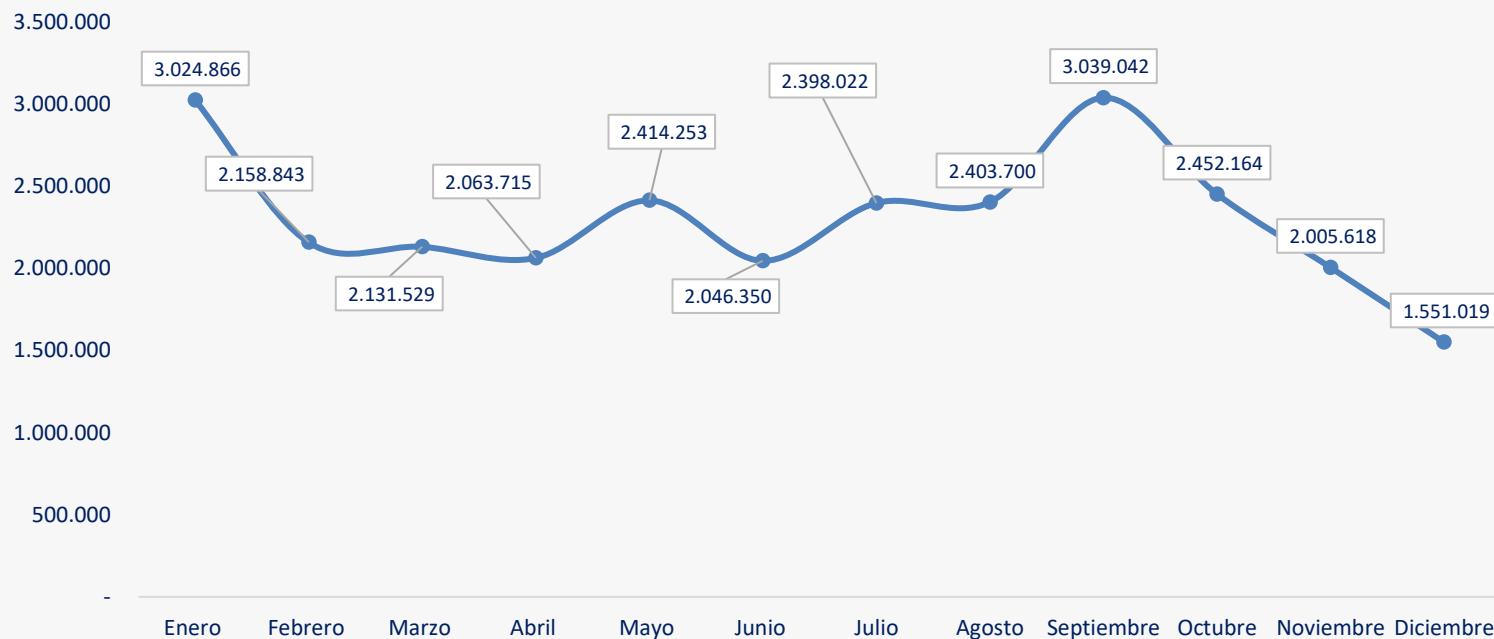
En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios a la fecha corte, clasificados por tipo de trámite:

Trimestre/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	691.489	1.727.300	431.087	78.801	5.216	90.973	3.024.866
Febrero	628.415	1.045.064	336.068	67.729	4.688	76.879	2.158.843
Marzo	656.933	980.109	354.867	75.127	5.218	59.275	2.131.529
Abril	587.341	1.030.514	316.545	72.102	4.315	52.898	2.063.715
Mayo	734.293	1.147.668	376.732	71.538	5.859	78.163	2.414.253
Junio	577.066	942.688	387.771	62.901	4.713	71.211	2.046.350
Julio	561.470	1.355.841	343.174	65.815	4.657	67.065	2.398.022
Agosto	549.618	1.386.166	328.268	67.638	4.528	67.482	2.403.700
Septiembre	517.947	2.082.692	302.439	63.976	4.402	67.586	3.039.042
Octubre	499.970	1.422.133	283.192	67.078	4.337	175.454	2.452.164
Noviembre	499.888	1.009.583	263.197	52.505	4.029	176.416	2.005.618
Diciembre	378.375	798.537	217.048	36.041	2.063	118.955	1.551.019
Total	6.882.805	14.928.295	3.940.388	781.251	54.025	1.102.357	27.689.121



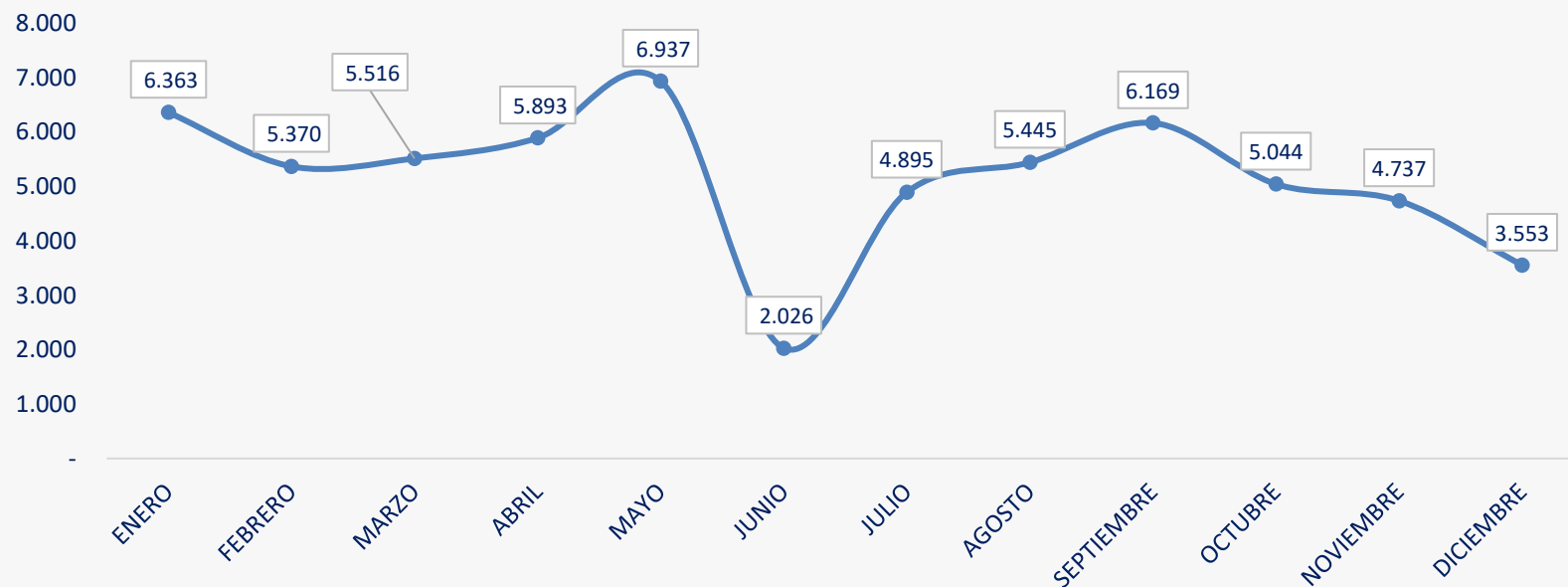
Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios al IV Trimestre de 2023

Consultas de los Usuarios en la Página Web en Trámites y Servicios al IV Trimestre de 2023



Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios al IV Trimestre de 2023

Autogestión de los Usuarios a través del IVR Transaccional por mes 2023





Cancillería



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