

Informe atención al ciudadano

# Cifras PQRSDF tramitadas durante el IV Trimestre 2021



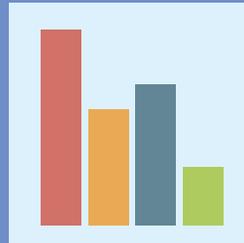
**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

Cancillería  
de Colombia

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano  
o *Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)*



# Cifras generales

Del 01 de Octubre al 31 de Diciembre de 2021

---

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones- PQRSDF tramitadas durante el IV Trimestre del 2021.





# Canales de Comunicación

**El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:**

## Canales de voz

**Sistema Interactivo de Voz-IVR:** (57 -601) 3826999

**Conmutador:** (57-601) 3814000

**Línea gratuita nacional:** 01 8000 938 000

**Línea gratuita para felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos, quejas y denuncias:**  
0180009799899

### Líneas gratuitas internacionales:

-  **Brasil:** 0800 891 0179
-  **Canadá:** 1855 561 2868
-  **Chile:** 1888 0020 1148
-  **Costa Rica:** 08000571018
-  **Ecuador:** 1800010410
-  **España:** 0900995721
-  **Estados Unidos:** 18887643326

-  **México:** 018001233242
-  **Panamá:** 011008000570054
-  **Perú:** 080055797
-  **Reino Unido:** 08082342176
-  **Venezuela:** 08001007214

### Lineas de atencion directa:

- Sede Centro Cra. 5 # 9 - 03
- Sede Pasaportes Calle 53 # 10- 60
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 1 Sede
- Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos 3
- Sede Norte AK. 19 # 98 - 03 pisos



# Canales de Comunicación

**Videollamada** <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

**Chat** <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

## **Redes sociales:**

**Twitter:** @Cancillería Col

**Facebook:** CancilleríaColombia

**Instagram:** @cancilleriacol

## **Correo virtual y Físico**

### **Buzón virtual:**

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

### **Correos electrónicos:**

[Contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:Contactenos@cancilleria.gov.co)

[Asistencias@cancilleria.gov.co](mailto:Asistencias@cancilleria.gov.co)

[Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co](mailto:Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co)

### **Correspondencia física:**

Buzones satélites y S ICOF



# Cifras PQRSDf tramitadas durante el IV Trimestre 2021

Los 171.342 contactos incluyen 24.004, que fueron atendidos a través de la facilidad de autogestión del IVR transaccional de la entidad. Adicionalmente, se atendieron 23.724 contactos a través del conmutador.

PQRSDf INGRESADAS EN EL IV TRIMESTRE		
Tipo de Petición	Cantidad	%
<b>Peticiones de Información</b>		
- Respondidas por CIAC	141.851	83%
- Autogestión IVR	24.004	14%
- Canalizadas a otras áreas	5.487	3%
Quejas	4	0%
Reclamos	1.242	1%
Sugerencias	29	0%
Denuncias	0	0%
Felicitaciones	31	0%
<b>Total</b>	<b>171.342</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

## PQRSDF Ingresadas y Respondidas IV Trimestre de 2021

TIPO DE PETICIÓN	Por resolver del III trimestre 2021	Ingresadas	Respondidas	Pendientes por resolver IV trimestre 2021
Peticiones	955	170.036	170.291	700
Quejas	0	4	4	0
Reclamos	0	1.242	1.217	25
Sugerencias	0	29	29	0
Denuncias	1	0	1	0
Felicitaciones y/o Agradecimientos	0	31	31	0
<b>TOTAL</b>	<b>956</b>	<b>171.342</b>	<b>171.573</b>	<b>725</b>

Cabe señalar que, en aplicación del principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 95% de estos son respondidos dentro de las primeras 48 horas de su ingreso al CIAC.

Durante el tercer trimestre de 2021, se llevó a cabo la puesta en operación de la nueva plataforma de administración de los canales de comunicación que administra el CIAC para el servicio al ciudadano. La nueva plataforma (Bright Pattern) integra sus facilidades con el Sistema de Administración de los Usuarios del Ministerio-CRM, proceso que se fue afinando durante los meses de agosto y septiembre de 2021, actualmente la plataforma cuenta con varias mejoras que se han encontrado beneficiosas para el CIAC.

Vale la pena aclarar que el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia NO ha negado responder solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones durante la vigencia y, dentro de las peticiones gestionadas fueron trasladadas por competencia a otras entidades 1.743

## PQRSDf Ingresadas por Canal de Comunicación durante el IV Trimestre de 2021

**171.342** **Peticiones**



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

**Canal de voz:** Esta cifra incluye todas las líneas de voz. Los contactos que fueron atendidos por el IVR-transaccional ascendieron a 24.004 y, 13.905 pasaron a ser atendidos por agentes físicos en el Trimestre.

El CIAC sigue atendiendo las llamadas que ingresan por las líneas gratuitas internacionales que han sido habilitadas en los siguientes países: Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos, México, Panamá, Perú, Reino Unido y Venezuela, líneas que cubren un potencial de colombianos de 5.2 millones que representan el 95% de la población de connacionales en el exterior, de acuerdo con el “Estudio de Caracterización de los Usuarios que atiende cada uno de los Consulados de Colombia en el Exterior” realizado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y presentado en noviembre de 2020.

El estado de los trámites de apostilla o legalización, visas, pasaporte y nacionalidad siguen siendo atendidos a través del IVR transaccional marcando (+57 601) 3814000 opción 2 o por medio del (+57 601) 3826999 en la opción “estado de trámite”.

En todos los pies de página de los sitios web tanto del Ministerio como de las misiones de Colombia en el exterior se identifica una leyenda "ATENCIÓN AL CIUDADANO" que permite seleccionar el enlace que lleva al usuario al buzón virtual, el cual es atendido 24 horas al día los 7 días a la semana por el CIAC, junto con los demás canales de atención.

Desde el segundo trimestre de 2021 se universalizó la encuesta de satisfacción por los servicios prestados por el Ministerio a través de las sedes en Colombia y las misiones diplomáticas y consulares en el exterior, la cual puede ser diligenciada por los usuarios en cualquiera de las páginas oficiales del Ministerio.

# Autogestión de los usuarios en la página web en trámites y servicios al IV Trimestre de 2021

Bajo los principios de eficacia, eficiencia, celeridad, especialidad, multicanalidad, ventanilla única, autocontrol y autogestión el CIAC se encuentra mejorando continuamente sus procesos y las respuestas a los ciudadanos en las solicitudes ingresadas a través de los diferentes canales de comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

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

Mes/Tema Consultado	Apostilla y Legalización	Pasaportes	Visas	Nacionalidad	Cooperación Judicial	Otros Trámites en el Exterior	Total
Enero	296.836	576.531	270.873	54.760	2.379	44.859	<b>1.246.238</b>
Febrero	336.065	502.374	231.550	53.887	2.759	60.790	<b>1.187.425</b>
Marzo	370.900	500.535	225.623	50.495	3.100	69.443	<b>1.220.096</b>
Abril	332.825	507.776	215.680	45.606	3.112	62.259	<b>1.167.258</b>
Mayo	337.959	958.006	212.924	49.893	3.341	70.952	<b>1.633.075</b>
Junio	347.331	1.057.428	221.626	48.730	3.145	64.468	<b>1.742.728</b>
Julio	397.040	962.581	224.815	48.896	2.760	51.496	<b>1.687.588</b>
Agosto	367.094	792.038	232.248	58.635	2.998	58.298	<b>1.511.311</b>
Septiembre	412.276	989.288	235.706	58.608	3.139	55.292	<b>1.754.309</b>
Octubre	387.168	1.176.295	230.901	55.306	2.936	48.389	<b>1.900.995</b>
Noviembre	432.160	1.352.435	241.018	66.484	3.102	58.443	<b>2.153.642</b>
Diciembre	308.158	1.006.162	199.281	41.428	2.434	50.223	<b>1.607.686</b>
<b>Total</b>	<b>4.325.812</b>	<b>10.381.449</b>	<b>2.742.245</b>	<b>632.728</b>	<b>35.205</b>	<b>694.912</b>	<b>18.812.351</b>

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

En las siguientes gráficas se registra el comportamiento de las consultas realizadas por los usuarios a la página electrónica oficial de la Cancillería, en la barra del menú desplegable señalado como "Trámites y servicios" cuyo despliegue le ofrece al usuario la opción de acceder a información sobre los trámites de: Apostilla y legalización en línea; Pasaportes; Visas; Nacionalidad; Cooperación Judicial y, Otros Trámites en el Exterior.

**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano Centro

Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)



**El futuro  
es de todos**

**Cancillería  
de Colombia**