

Cancillería

Cancillería

Informe PQRSDF Tramitadas

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.
Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía – CIARC.

I Trimestre 2026
01 de enero al 31 de marzo de 2026

Cancillería

1. Introducción

El presente Informe Trimestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) corresponde al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026. En este documento se consolidan y analizan las solicitudes de acceso a la información y demás requerimientos recibidos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, con el fin de fortalecer los procesos de seguimiento, control y evaluación de la gestión institucional, así como de promover la transparencia, la mejora continua y el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y de acceso a la información pública.

2. Normatividad

El presente informe se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11, literal h), de la Ley 1712 de 2014, "*por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional*", el cual establece la obligación de los sujetos obligados de publicar los informes sobre solicitudes de acceso a la información pública. Así mismo, se atiende lo señalado en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, y lo dispuesto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Presidencia de la República, el cual dispone la elaboración y publicación de los informes de solicitudes de acceso a la información, indicando el número de solicitudes recibidas, tramitadas, negadas y los tiempos de respuesta.

Cancillería

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

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

Botón de Llamada:

https://londres.consulado.gov.co/canales-de-atencion/boton-llamada

Cancillería

PQRSDF ATENDIDAS DURANTE EL I TRIMESTRE 2026



135.958 PQRSDF
67,94%
RESPONDIDAS POR EL CIARC

45,105 INTERACCIONES
22,54%
AUTOGESTIÓN

8.877 INTERACCIONES
4,44%
CONMUTADOR

10.169 PQRSDF
5,08%
PQRSDF CANALIZADAS

Grafico 1. PQRSDF gestionadas por el CIARC.
Fuente: Base de datos Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC.

Cancillería

PQRSDF ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2026 POR CANAL

Email
70.466 35,21%

Voz
42.442 21,21%

Chat En Línea
23.842 11,91%

Chatbot
23.083 11,54%

WhatsApp
16.832 8,41%

Conmutador
8.877 4,44%

Videollamada
7.897 3,95%

TOTAL PQRSDF I TRIM 2026
200,109

CANALES DIGITALES
69,28%

CANAL TELEFÓNICO
30,72%

**Voz, Conmutador, IVR, Videollamada, Botón de Llamada*

Telegram
2.568 1,28%

IVR
2.180 1,09%

Facebook
1.065 0,53%

Instagram
442 0,22%

Chat Asistencias
199 0,10%

Correspondencia Física
133 0,07%

Botón de Llamada
83 0.04%

Cancillería

INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL I TRIMESTRE 2026 CON RELACIÓN AL TRIMESTRE ANTERIOR

Canal	IV Trimestre de 2025	I Trimestre de 2026	% Trimestre actual
Conmutador	5.557	8.877	4,44%
Email	60.244	70.466	35,21%
Video	4.989	7.897	3,95%
Facebook	619	1.065	0,53%
Voz	43.676	42.442	21,21%
Correspondencia Física	154	133	0,07%
Chat Asistencias	149	199	0,10%
Chat en Línea	10.336	23.842	11,91%
IVR	1.061	2.180	1,09%
Instagram	0	2.568	1,28%
Telegram	460	442	0,22%
Whatsapp	6.923	16.832	8,41%
Botón de Llamada	0	83	0,04%
Chatbot	9.737	23.083	11,54%
TOTAL	**143.905**	**200.109**	**100,00%**

Tabla 1. PQRSDF gestionadas en comparación con el trimestre anterior
Fuente: Base de datos Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC.

Durante el I trimestre de 2026, el Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía – CIARC registró un incremento significativo en el volumen total de interacciones atendidas, al pasar de 143.905 a 200.109, lo que representa un aumento del **39,1%** frente al trimestre anterior.

Este crecimiento se explica principalmente por la consolidación de los canales digitales, los cuales continúan ganando protagonismo dentro del modelo de atención. Se destaca especialmente el correo electrónico, que mantiene su liderazgo como principal canal de interacción, con un aumento relevante que confirma su rol como medio preferente para trámites y consultas de carácter formal.

De manera complementaria, el canal de chat en línea presenta un crecimiento notable, reflejando una mayor aceptación de los mecanismos de atención sincrónica, valorados por los usuarios por su inmediatez y facilidad de acceso. Asimismo, se observa una expansión significativa del uso de WhatsApp, canal que prácticamente duplica su volumen de interacciones en comparación con el trimestre anterior. Este comportamiento sugiere una adaptación progresiva de los usuarios hacia plataformas móviles y de mensajería instantánea, las cuales facilitan una comunicación más directa y continua con la entidad.

En contraste, los canales tradicionales, como la voz (atención telefónica), el IVR y la correspondencia física, muestran una tendencia a la estabilización o disminución relativa de su participación, lo que resulta coherente con el proceso de transformación digital y la preferencia creciente por alternativas digitales. Este comportamiento no implica una pérdida de relevancia absoluta, sino una reconfiguración natural del equilibrio entre canales, orientada a una atención más ágil y eficiente. Cabe resaltar la incorporación y fortalecimiento de nuevos canales, como Instagram y el botón de llamada, los cuales comienzan a registrar volúmenes crecientes de interacción.

Cancillería

PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS I TRIMESTRE DE 2026

Durante el periodo se recibieron 200.109 interacciones y derechos de petición. De este total, 10.169 solicitudes (5,08 %) fueron canalizadas a otras dependencias para la emisión de la respuesta de fondo, conforme a su competencia, mientras que el 94,92 % fue gestionado directamente por el CIARC. En conjunto, el 99,18 % de las solicitudes fueron tramitadas dentro de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, aplicando los principios de celeridad y oportunidad en la gestión del derecho de petición.

Tipo de petición	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2025	Ingreso I Trimestre 2026	Total acumulado I Trimestre 2026	Respondidas I Trimestre 2026	Pendientes por Resolver I Trimestre 2026
Petición de Documentos	0	756	756	634	122
Petición de Información	391	105.056	105.447	105.266	181
Petición	702	19.896	20.598	19.866	732
Peticiones Oscuras	0	429	429	429	0
Quejas	0	25	25	23	2
Reclamos	32	810	842	786	56
Sugerencias	0	12	12	12	0
Denuncias	0	4	4	4	0
Felicitaciones	0	65	65	65	0
Consulta	4	12	16	9	7
Competencia otras Entidades	0	10.930	10.930	10.930	0
Notificaciones Judiciales	0	2.003	2.003	2.003	0
Comunicaciones generales	0	219	219	219	0
Solicitud de Asistencia	0	4.781	4.781	4.781	0
Interacciones Conmutador	0	8.877	8.877	8.877	0
Autogestión	0	45.105	45.105	45.105	0
Total	**1.129**	**198.224**	**200.109**	**198.375**	**1.100**

Tabla . PQRSDF gestionadas y pendientes
Fuente: Base de datos Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC.

Gestión de Solicitudes – I Trimestre 2026

Durante el I trimestre, el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia atendió todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) favoreciendo el acceso a la información publica lo que refleja el cumplimiento a los principios de transparencia y eficacia.

En cuanto a la gestión de solicitudes, se trasladaron por competencia a otras entidades un total de 10.930 peticiones. Asimismo, se precisa que al cierre del trimestre quedaron pendientes por resolver 1.100 solicitudes.

Por otra parte, se remitieron 211 PQRSDF a la Oficina de Control Disciplinario Interno, debido a que superaron los términos legales sin ofrecer una respuesta de fondo al ciudadano. Adicionalmente, 32 solicitudes fueron acogidas bajo el mecanismo a prórroga.

Cancillería

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del I Trimestre de 2026

En el siguiente cuadro se presenta la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios durante el trimestre, clasificadas por tipo de trámite, para un total de **5.973.287** consultas.

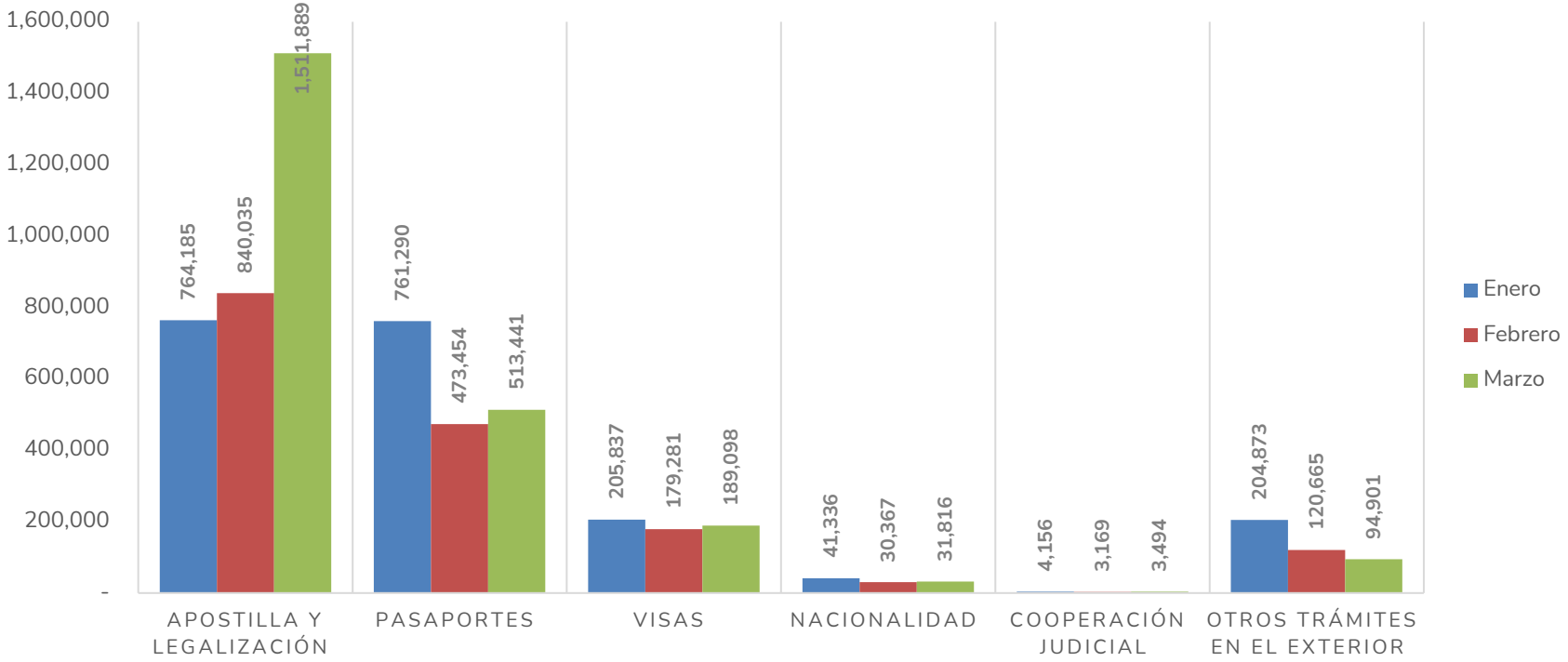

Grafico 2. Consultas WEB por trámite y mes.
Fuente: Base de datos Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC.

Cancillería

Consultas de los usuarios en la página web en trámites y servicios del I Trimestre de 2026

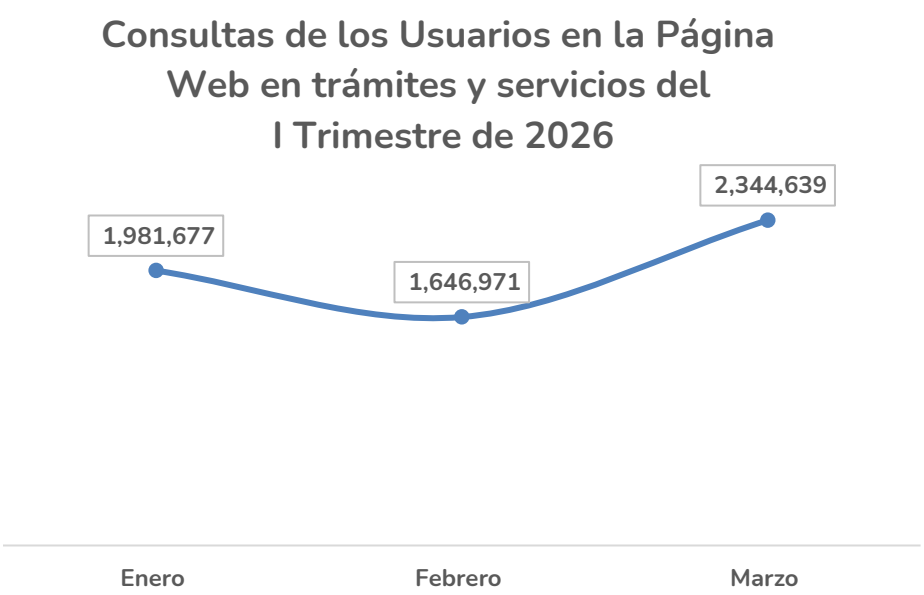

Grafico 3. Consultas WEB por mes.
Fuente: Base de datos Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC.

Consultas de los usuarios en el IVR de trámites y servicios del I Trimestre de 2026

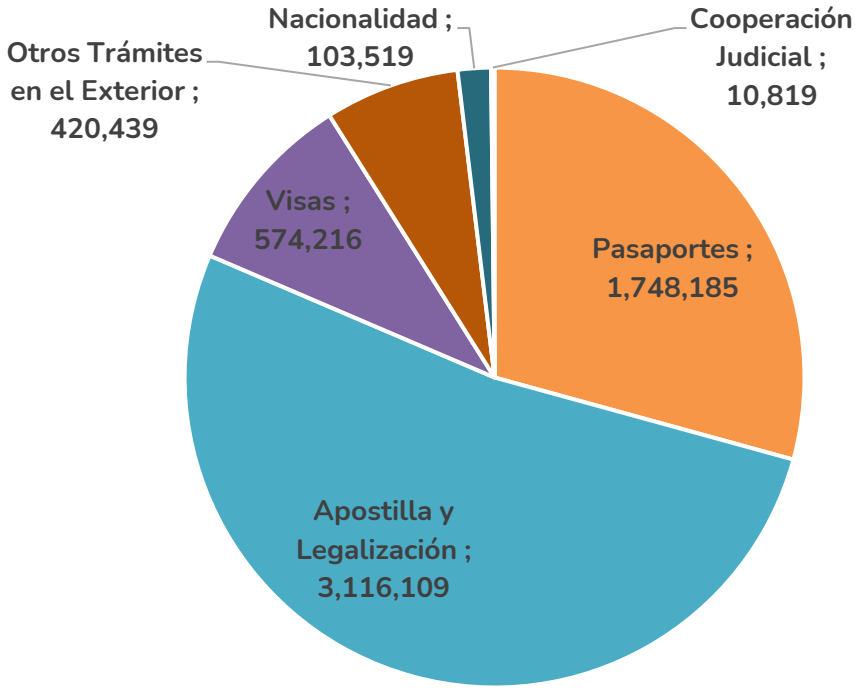

Grafico 4. Consultas WEB por trámite.
Fuente: Base de datos Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC.

Cancillería

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia.
Centro Integral de Atención y Relación con la Ciudadanía - CIARC
I Trimestre 2026 – Abril 10 de 2026.