Cancillería

Cifras
PQRSDF Tramitadas
IV Trimestre de 2025

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

Cancillería

PQRSDF ATENDIDAS EN EL IV TRIMESTRE DE 2025



109.568 PQRSDF
RESPONDIDAS POR EL CIAC

10.599 PQRSDF
CANALIZADOS

18.181 PQRSDF
AUTOGESTIÓN

5.557 PQRSDF
CONMUTADOR

PQRSDF ATENDIDAS EN EL IV TRIMESTRE 2025 POR CANAL

Chatbot
9.737
6,77%

IVR
1.061
0,74%

Voz
43.676
30,35%

Videollamada
4.989
3,47%

Correspondencia Física
154
0,11%

Chat En Línea
10.336
7,18%

Email
60.244
41,86%

Conmutador
5.557
3,86%

Redes Sociales
619
0,43%

WhatsApp
6.923
4,81%

Chat Asistencias
149
0,10%

Telegram
460
0,32%

Cancillería

Durante el IV trimestre de 2025, el CIAC atendió 143.905 PQRSDF, lo que representa una disminución del 19,7 **%** frente al III trimestre (179.119). La reducción está alineada con factores estacionales de fin de año y una redistribución del uso de canales.

El Correo Electrónico continúa como el principal medio de contacto, con 41,86% de participación, aunque presenta una disminución del 7,19%, su participación aumenta respecto al trimestre anterior. Por su parte, el Canal de Voz presenta una reducción de 16,36% (52.221 a 43.676) aun así, se mantiene como el segundo canal más utilizado con 30,35% de participación.

El Chat en Línea incremento del 4,72%, alcanzando 7,18% de participación, el Chat Asistencias crece 6,43%, el Canal de Videollamada aumento del 5,10%, con 3,47% del total y Redes Sociales tiene una participación estable (0,43%). Lo que evidencia una mayor preferencia por canales digitales sincrónicos.

Canales como WhatsApp disminuye 13,07%, pero mantiene una participación relevante del 4,81%. Telegram e IVR presentan reducción en su utilización (48,55% y 40,46%, respectivamente) al igual que Chatbot con un 44,24% (17.461 a 9.737) asociada a una orientación hacia otros canales fortaleciendo el modelo multicanal del CIAC y la eficiencia en la atención al ciudadano.

Cancillería

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

Canal	III Trimestre de 2025	IV Trimestre de 2025
Conmutador	17.993	5.557
Email	64.912	60.244
Video	4.747	4.989
Redes Sociales	722	619
Voz	52.221	43.676
Correspondencia Física	413	154
Chat Asistencias	140	149
Chat en Línea	9.870	10.336
IVR	1.782	1.061
Telegram	894	460
Whatsapp	7.964	6.923
Chatbot	17.461	9.737
TOTAL	**179.119**	**143.905**

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Durante el IV trimestre de 2025, el Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC) atendió un total de 143.905 PQRSDF, evidenciando una disminución del **19,7 %** respecto al III trimestre, en el cual se gestionaron 179.119 PQRSDF. La reducción en las interacciones se observa principalmente en canales tradicionales como el Conmutador (69,1%) y la correspondencia física (62,7%), reflejando cambios en las preferencias y en la gestión del contacto del Ministerio de Relaciones Exteriores.

El Correo Electrónico mantiene su liderazgo con una ligera baja del (7,2%), mientras que los canales digitales como Chat en Línea (4,7%), chat asistencias (6,4%) y video (5,1%) muestran un crecimiento, evidenciando un cambio en las preferencias de atención hacia medios más ágiles y digitales dispuestos por la entidad.

Por otro lado, canales como Voz (16,4%), Chatbot (44,2%) IVR, Telegram y WhatsApp también presentan disminuciones, reflejando una adaptación a las nuevas formas de interacción de los usuarios.

En síntesis, el análisis comparativo refleja una evolución significativa en el comportamiento de las interacciones, caracterizada por una reducción general del volumen total de PQRSDF atendidas, acompañada de una migración progresiva hacia canales digitales clave, como el chat en línea, que presenta crecimiento. Este patrón evidencia la consolidación del modelo multicanal del CIAC y la efectividad de las estrategias de modernización tecnológica y de servicio implementadas durante 2025, orientadas a optimizar la atención y adaptarse a las nuevas preferencias de los usuarios.

Cancillería

PQRSDF INGRESADAS Y RESPONDIDAS IV TRIMESTRE DE 2025

Aplicando el principio de celeridad y oportunidad en la gestión de los derechos de petición que llegan a la Entidad, el 99,22 % 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 III Trimestre 2025	Ingreso IV Trimestre 2025	Total acumulado IV Trimestre 2025	Respondidas IV Trimestre 2025	Pendientes por Resolver IV Trimestre 2025
Petición de Información	413	83.601	84.014	83.623	391
Petición	624	16.254	16.878	16.176	702
Peticiones Oscuras	0	348	348	348	0
Quejas	8	4	12	12	0
Reclamos	38	657	695	663	32
Sugerencias	1	14	15	15	0
Denuncias	1	3	4	4	0
Felicitaciones	0	166	166	166	0
Consulta	3	12	15	11	4
Competencia otras Entidades	0	9.804	9.804	9.804	0
Notificaciones Judiciales	5	2.050	2.055	2.055	0
Comunicaciones generales	29	2.147	2.176	2.176	0
Solicitud de Asistencia	3	3.982	3.985	3.985	0
Interacciones Conmutador	0	5.557	5.557	5.557	0
Autogestión	0	18.181	18.181	18.181	0
Total	**1.125**	**142.780**	**143.905**	**142.776**	**1.129**

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Gestión de Solicitudes – IV Trimestre

Durante el cuarto 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.

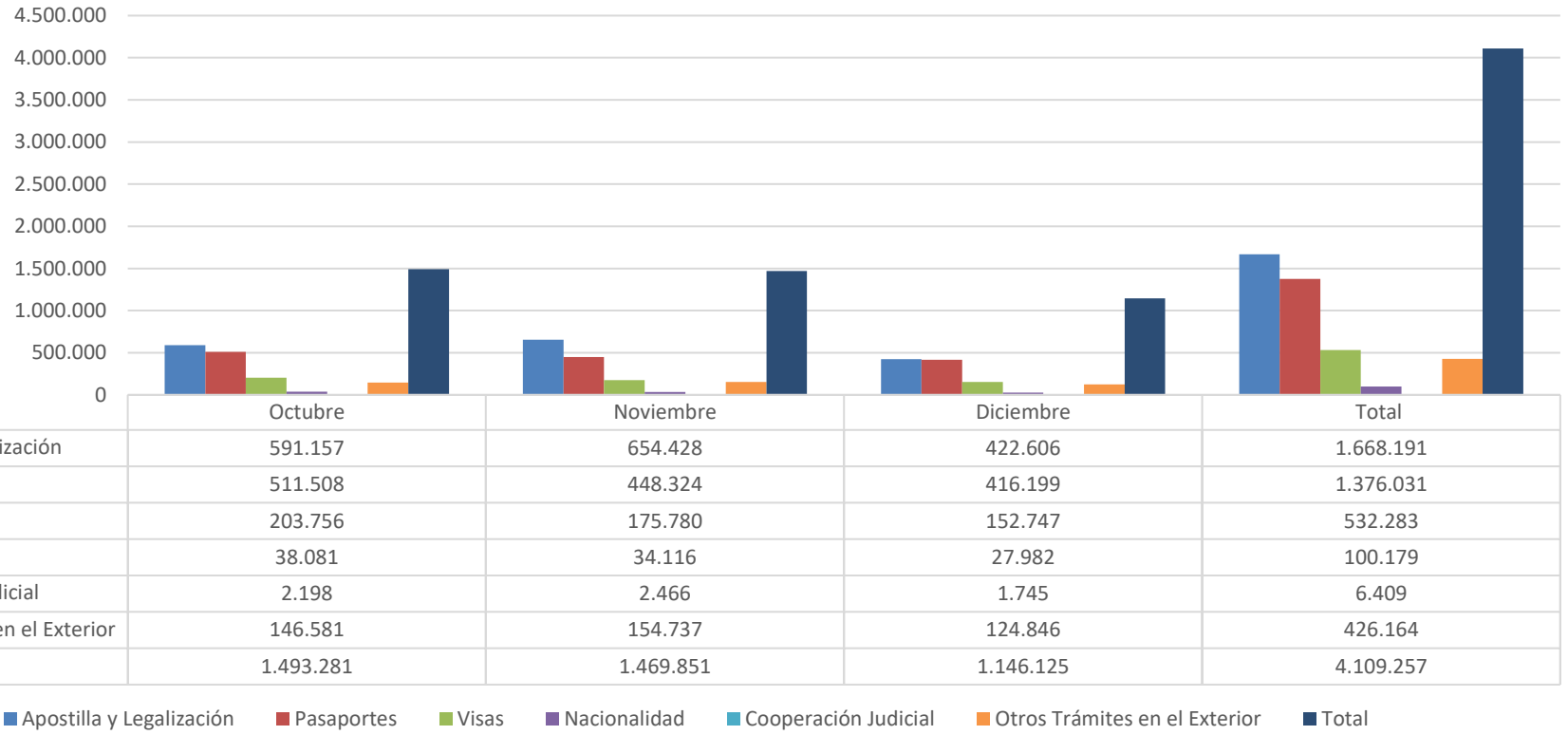
En cuanto a la gestión de solicitudes, se trasladaron por competencia a otras entidades un total de 9.804 peticiones. Asimismo, se precisa que al cierre del trimestre quedaron pendientes por resolver 1.129 solicitudes.

Por otra parte, se remitieron 371 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 derecho a prórroga.

Cancillería

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

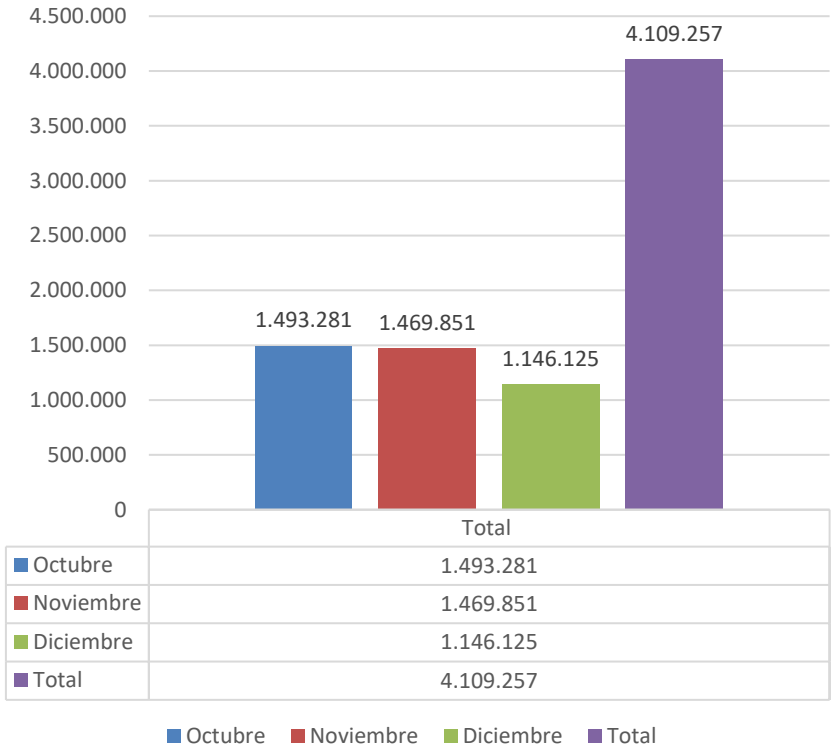
En el siguiente cuadro se registra la autogestión de las consultas realizadas por los usuarios durante el trimestre, clasificada por tipo de trámite:



	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Apostilla y Legalización	591.157	654.428	422.606	1.668.191
Pasaportes	511.508	448.324	416.199	1.376.031
Visas	203.756	175.780	152.747	532.283
Nacionalidad	38.081	34.116	27.982	100.179
Cooperación Judicial	2.198	2.466	1.745	6.409
Otros Trámites en el Exterior	146.581	154.737	124.846	426.164
Total	1.493.281	1.469.851	1.146.125	4.109.257

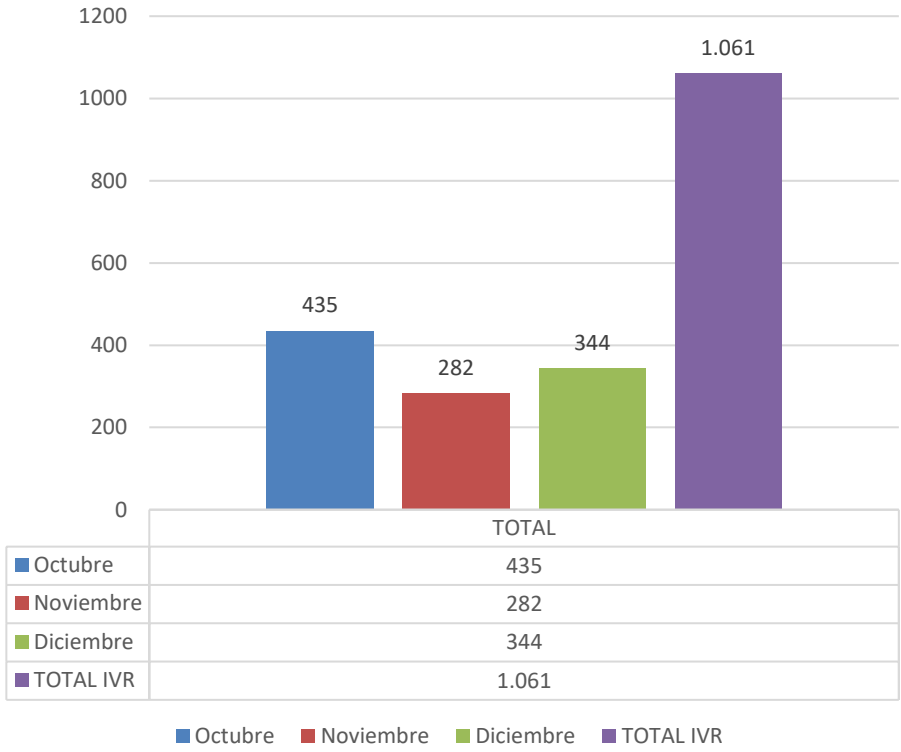
Cancillería

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



	Total
Octubre	1.493.281
Noviembre	1.469.851
Diciembre	1.146.125
Total	4.109.257

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



	TOTAL
Octubre	435
Noviembre	282
Diciembre	344
TOTAL IVR	1.061

Cancillería

Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia
Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano
Centro Integral de Atención al Ciudadano – CIAC
IV Trimestre 2025 – Enero 8 de 2026.