

## Boletín de Prensa

### **Cambios en la modalidad de atención al público en el Consulado de Colombia en Houston, a partir del 1 de junio de 2023**

Estimados connacionales,

Desde que asumí el cargo de cónsul General, el 18 de julio del año 2022, decidí implementar un plan piloto en materia de atención en el Consulado para prestar la mayor cantidad de servicios a la comunidad colombiana residente en Texas, Arkansas, Oklahoma y Luisiana. Por esto, se eliminó el requisito de cita previa para realizar los trámites de mayor demanda, como pasaportes y actos notariales, y se mantuvo únicamente para los trámites relacionados con documentos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, es decir cédulas y registros civiles, con la esperanza de poder ampliarlo a todos los procesos en el mediano plazo.

Al cumplirse 10 meses del inicio del referido plan piloto, junto con el equipo del Consulado he realizado una evaluación sobre las ventajas y desventajas, teniendo en cuenta que, como suele ocurrir con cualquier medida, hay tanto aspectos positivos como también situaciones negativas derivadas de la masiva afluencia a nuestra sede.

En lo personal, me complace que el Consulado de Colombia en Houston haya sido el pionero en los Estados Unidos, y prácticamente en todo el mundo, en la eliminación de la cita para la atención de la mayoría de los trámites, modalidad que ha venido siendo copiada por algunos consulados. Sin embargo, esto ha sido aprovechado por personas que residen por fuera de nuestra circunscripción, quienes viajan a Houston a realizar distintos trámites ante la posibilidad de acudir sin cita. En estos meses hemos atendido a personas de casi todos los estados, hasta de Alaska, lo cual nos satisface, pero al mismo tiempo nos hace más difícil poder cubrir adecuadamente la alta demanda.

Precisamente la alta afluencia de personas sin cita ha ocasionado que se formen colas durante las mañanas en el lobby del edificio en donde funciona la nueva sede del Consulado, lo cual ha ocasionado llamados de atención por parte de la administración.

Adicionalmente, en las últimas semanas hemos tenido que hacer frente a constantes caídas del sistema a través del cual realizamos los trámites, así como a los problemas de conexión con el servidor de la Cancillería, lo cual ocasiona demoras excesivas en los procedimientos y por consiguiente congestión en nuestra sala de espera, que en ciertos momentos supera la capacidad disponible.

Por todo lo anterior, a partir del jueves 1 de junio daremos paso a una etapa de atención con cita previa para todos los trámites, buscando atender con el mismo compromiso y diligencia la mayor cantidad de trámites, pero de manera más organizada y con tiempos de espera más cortos.

Sobre esta nueva modalidad quisiera destacar lo siguiente:

1. El agendamiento de citas se podrá realizar diariamente, comenzando el miércoles 31 de mayo a partir de las 9:00 am.
2. El aplicativo para realizar el agendamiento fue cambiado a uno más fácil y amigable.
3. En la página web <https://houston.consulado.gov.co> hay un video tutorial que explica el paso a paso para agendar la cita.
4. Se ampliará el horario de atención 1 hora, es decir será de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
5. Se abrirá una ventanilla de atención adicional, pasando de 5 a 6 ventanillas de atención.
6. Se establecerá un canal para solicitud de citas especiales para personas de avanzada edad y personas con discapacidad.
7. Se realizarán jornadas extendidas de atención y se continuará realizando una jornada de "sábado consular" al mes, brindando mayor oportunidad de realizar trámites.
8. Se continuará desarrollando la programación de consulados móviles, modalidad con la que se ha duplicado la atención por fuera de Houston en comparación con el año 2022.
9. El Ministerio de Relaciones Exteriores se encuentra evaluando algunas propuestas formuladas por este Consulado para flexibilizar algunos requisitos para ciertos trámites y agilizar ciertos procesos, como el trámite del pasaporte en línea, lo cual haría innecesario acudir a la sede del Consulado.

Invitamos a toda la comunidad colombiana residente en nuestra circunscripción a que se abstenga de pagar a tramitadores por la programación de citas, teniendo en cuenta que esta práctica promueve un negocio que lleva al acaparamiento de las citas con el ánimo de su venta, incentivando un negocio a costa del perjuicio para quienes necesitan con urgencia realizar sus trámites.

Si en algún momento las condiciones permitieran flexibilizar la atención de algunos trámites y volver a la atención sin cita, tengan la seguridad de que no dudaré en hacerlo. Con miras hacia ese propósito, continuaré trabajando en el fortalecimiento tecnológico y el aumento del recurso humano, buscando hacer de este Consulado un referente en materia de calidad en el servicio y en la atención a los colombianos en los Estados Unidos.

Para finalizar, quiero reafirmar el compromiso y la determinación de todo el equipo del Consulado en proporcionarle a todos nuestros connacionales un servicio consular digno, eficiente, amable y de calidad.

Con sentimientos de consideración.

**Andrés Díez**

Cónsul General de Colombia en Houston

**Consulado de Colombia en Houston**

Dirección: 5599 San Felipe Street, Suite 600, Houston, Texas 77056.

Teléfono: +1 346 204 4664

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

<https://houston.consulado.gov.co/>