

Espacio de diálogo y de rendición de cuentas de la Embajada y Consulado de Colombia en Houston

Informe de respuestas a las preguntas, y consolidado de observaciones y sugerencias

Durante el espacio de diálogo que se llevó a cabo el 24 de octubre de 2024, se recibieron **31 preguntas**, las cuales son resueltas a continuación:

1. **¿Cuál es la situación con el sistema de citas del consulado? ¿Por qué no es eficiente?**

Respuesta: Esta es una de las preguntas que se repitió en varias ocasiones, tanto a través del enlace de preguntas compartido como en las redes sociales, y también durante la jornada en el consulado. Queremos aclarar que, aunque algunos miembros de la comunidad perciben que el sistema de citas no es eficiente, es importante entender el contexto y los desafíos que enfrentamos. El consulado está al servicio de una comunidad colombiana en Texas, Oklahoma, Arkansas, y Luisiana que ronda entre **200,000 y 250,000 personas inscritas**, sin contar aquellos que no están oficialmente registrados. Esto, sumado a un flujo continuo de solicitudes, puede generar demoras en la disponibilidad de citas.

Adicionalmente, el consulado sigue trabajando para optimizar los tiempos de respuesta y la capacidad de atención para reducir estos inconvenientes.

2. **¿Cómo se pueden contratar personas para trabajar en el consulado?**

Respuesta: El proceso de contratación en el consulado sigue un protocolo establecido por el Ministerio de Relaciones Exteriores, el cual implica el cumplimiento de requisitos específicos y la disponibilidad de vacantes.

Regularmente, las convocatorias se publican en el sitio web oficial del consulado y a través de otros canales de comunicación oficiales. Invitamos a quienes estén interesados a estar atentos a estas publicaciones.

3. **¿Cuál es la situación actual con el sistema de citas del consulado? ¿Por qué resulta tan difícil conseguir una cita para trámites como pasaportes, cédulas o actos notariales?**

Respuesta: El sistema de citas ha sido una de las principales inquietudes de la comunidad. Es importante entender que, debido a la alta demanda, se generan dificultades para obtener citas, especialmente en horas pico como las 16:00 h, cuando el sistema recibe cientos de solicitudes simultáneamente. Además, Texas y su circunscripción (que incluye Oklahoma, Arkansas y Luisiana) cuenta con una comunidad registrada de entre **200,000 y 250,000 colombianos**, sin contar aquellos que no están oficialmente inscritos.

Debido a esta gran demanda, muchas personas intentan reservar citas al mismo tiempo, lo que puede resultar frustrante. El consulado ha implementado varias medidas para aliviar esta situación, como permitir que **los adultos mayores de 65 años sean atendidos sin cita previa**. Además, se han desarrollado programas como **jornadas de atención extendida** los sábados y la opción de agendar citas a través de formularios en Google Forms.

4. **¿Qué medidas se están tomando para mejorar el sistema de citas y evitar que personas inescrupulosas vendan citas?**

Respuesta: Somos conscientes de que hay reportes de personas que venden citas de manera ilegal. Este es un problema que no solo afecta a este consulado, sino a otros en los Estados Unidos. El Ministerio de Relaciones Exteriores está trabajando en la implementación de un **nuevo sistema de citas** que entrará en funcionamiento posiblemente en diciembre de 2024. Este nuevo sistema busca

blindar el proceso y evitar que terceros lucren con la necesidad de citas. Mientras tanto, el consulado sigue comprometido en atender casos de emergencia, ofreciendo orientación a quienes lo necesiten y asegurando que nadie con una situación urgente quede sin atención.

5. **¿Por qué el consulado dejó de atender sin cita?**

Respuesta: Hasta mediados del año pasado, el consulado de Houston fue el único en los Estados Unidos que continuó atendiendo sin cita previa. Sin embargo, esta política atrajo a un gran número de personas no solo de nuestra circunscripción sino también de otros estados, lo que eventualmente **saturó nuestra capacidad de atención**. Debido a esto, optamos por el sistema de citas para poder organizar mejor los flujos de atención y dar un servicio más ordenado y eficiente.

Sin embargo, queremos dejar claro que siempre estamos dispuestos a atender situaciones de emergencia, y nuestro equipo se esfuerza en ser solidario y flexible frente a necesidades urgentes.

6. **¿Hay alguna relación entre el consulado y las personas que venden citas?**

Respuesta: En respuesta a los rumores que han circulado sobre una supuesta complicidad del consulado en la venta de citas, queremos ser **categoricos y contundentes** al afirmar que **esto no es cierto**. En ningún momento hemos promovido, ni permitimos, que terceros vendan citas para trámites consulares. Por el contrario, el consulado ha implementado medidas para **blindar el sistema** y dificultar que personas inescrupulosas se aprovechen de la comunidad.

Entendemos que, en ocasiones, hay personas que, por inexperiencia o falta de tiempo, pagan a terceros para obtener una cita. Sin embargo, muchas veces estas personas resultan estafadas, ya sea porque se les asigna una cita incorrecta o, en el peor de los casos, la cita ni siquiera se realiza.

Recomendamos enfáticamente no apoyar esta práctica ilegal, ya que además de ser antiética, perjudica a quienes realmente necesitan el servicio.

7. **¿Qué medidas se están tomando para evitar que personas acaparen las citas y las vendan?**

Respuesta: Para combatir el acaparamiento de citas y prevenir que una sola persona reserve múltiples espacios, hemos establecido un sistema de agendamiento tanto **semanal** como **diario**. Todos los **viernes a las 16:00 h**, se abre un bloque de citas para la semana siguiente. Además, habilitamos citas adicionales **diariamente para el día siguiente**, con el fin de que quienes no lograron obtener una cita tengan más oportunidades.

Entendemos que el sistema tiene algunas dificultades en cuanto a la claridad de la disponibilidad, pero **funciona de manera adecuada** para la gestión de la alta demanda que recibimos. Siempre estamos trabajando para mejorar la eficiencia y seguridad del sistema, evitando así que personas externas se aprovechen de la comunidad.

8. **¿El consulado tiene alguna relación con las personas que venden citas?**

Respuesta: No. Queremos ser enfáticos en que **el consulado no tiene ninguna relación** con individuos o intermediarios que cobran por gestionar citas. De hecho, hemos implementado medidas para **blindar nuestro sistema de agendamiento**, evitando que personas inescrupulosas acaparen citas y cobren por ellas. Invitamos a la comunidad a **no apoyar estas prácticas ilegales**, ya que muchas veces terminan siendo estafas donde la persona no recibe la cita prometida.

9. **¿Qué estrategias existen para mejorar el acceso a citas?**

Respuesta: Actualmente, el consulado tiene un sistema de agendamiento **diario y semanal**. Las citas semanales se abren todos los viernes a las 16:00 horas,

mientras que las citas adicionales para el día siguiente se abren diariamente, con el fin de distribuir de manera equitativa la disponibilidad y evitar que una sola persona monopolice las citas.

10. ¿Qué facilidades se han implementado para personas mayores de 65 años?

Respuesta: Desde hace algunos meses, hemos establecido que las personas mayores de **65 años que residen en nuestra circunscripción** pueden acudir al consulado **sin necesidad de cita previa**. Basta con que demuestren su residencia en nuestra área de cobertura para ser atendidos en cualquier horario de atención.

11. ¿Cuál es la fecha de apertura del nuevo consulado en Dallas, Texas?

Respuesta: El Ministerio de Relaciones Exteriores ha estado trabajando en la apertura del consulado en Dallas desde el anuncio realizado por el Canciller en abril de este año. Sin embargo, la apertura oficial **depende de la aprobación del Departamento de Estado de los Estados Unidos**, que aún no ha dado su visto bueno. Se espera que esta autorización se obtenga en las próximas semanas, lo que permitiría abrir la nueva oficina en el **primer trimestre del próximo año**.

12. ¿Por qué las cédulas no se pueden enviar por UPS como los pasaportes?

Respuesta: Los pasaportes y las cédulas se gestionan a través de **diferentes entidades** en Colombia. Mientras que los pasaportes son emitidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores, las cédulas dependen de la **Registraduría Nacional**, que requiere un proceso adicional de **activación biométrica** que solo se puede realizar en el consulado. Este es un procedimiento obligatorio para garantizar la autenticidad del documento y su seguridad.

13. **¿Cuáles son los horarios de atención del consulado?**

Respuesta: Nuestro horario de atención se ha ampliado recientemente. Actualmente, atendemos al público de **8:00 a 2:00 PM**, cumpliendo con la normativa establecida por la resolución 3580 de 2018. Sin embargo, los funcionarios **continúan trabajando después del horario de atención** al público para procesar documentos, revisar trámites, responder correos y realizar otras tareas administrativas.

14. **¿El consulado toma los días festivos de Colombia y Estados Unidos?**

Respuesta: No. El consulado en Houston observa los **días festivos federales de Estados Unidos** y **algunos días festivos patrios colombianos** (20 de julio, 7 de agosto, 1 de mayo, y Navidad). No se cierran las oficinas por festivos exclusivos de Colombia que no coincidan con feriados federales en EE.UU. Esto se hace para garantizar la atención a la comunidad y cumplir con la normativa establecida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

15. **¿Cómo puedo saber la programación de los consulados móviles?**

La programación de los consulados móviles se publica al inicio de cada año en nuestra página web y redes sociales. Además, el consulado mantiene el calendario de estos consulados en nuestras oficinas para consulta.

Este año, tenemos programados 14 consulados móviles, y las fechas y ubicaciones están disponibles desde el inicio del año para que todos puedan planificar con antelación. A medida que se acercan las fechas de un consulado móvil en particular, actualizamos la información tanto en nuestra página web como en las redes sociales, y también en la pantalla de anuncios en nuestra oficina. De esta manera, aseguramos que la comunidad pueda estar al tanto de

las fechas, horarios y direcciones exactas para agendar su cita o acudir al consulado móvil correspondiente.

16. Intento agendar una cita por correo y teléfono, ¿por qué no es posible?

El sistema de agendamiento que ha determinado el consulado es la herramienta dispuesta por la Cancillería con el soporte de la Dirección de Tecnología. Sabemos que no siempre es el sistema más sencillo para todos los usuarios, pero es el mecanismo oficial que garantiza transparencia, ya que asigna la cita a la primera persona que complete el registro correctamente.

No es posible agendar citas a través de correos electrónicos o llamadas telefónicas para los trámites comunes, ya que las citas se gestionan exclusivamente por el sistema en línea. Sin embargo, existen excepciones para algunos trámites que sí se gestionan por correo electrónico, como poderes generales o supervivencias, en cuyo caso, el consulado se pondrá en contacto para continuar con el trámite.

En cuanto a la atención telefónica, contamos con una línea informativa con un sistema automatizado que proporciona detalles sobre los trámites. Aunque al final de la grabación se ofrece la opción de hablar con un funcionario, este es un recurso limitado ya que somos los mismos funcionarios que atendemos tanto las citas como los correos electrónicos y emergencias. Por lo tanto, no siempre es posible responder todas las llamadas en tiempo real debido a la carga de trabajo. **Queremos enfatizar** que, aunque no tenemos una línea dedicada de call center, nuestros funcionarios siempre estamos atentos a emergencias y situaciones especiales, como pérdida de documentos en el aeropuerto o urgencias de viaje, que son atendidas sin necesidad de cita. Además, los adultos mayores de 65 años que residen en nuestra circunscripción también pueden ser atendidos sin cita previa.

Por último, comprendemos la frustración de aquellos que desean una respuesta telefónica inmediata. Hemos hecho esfuerzos por rotar a los funcionarios para atender las llamadas en la mañana, aunque esto a menudo resulta en consultas sobre información que ya está disponible en nuestra página web y en el sistema de mensajes pregrabados. Entendemos que puede ser más tranquilizador hablar con una persona, pero priorizamos la atención directa a quienes tienen citas y emergencias en nuestras oficinas.

Agradecemos la comprensión de la comunidad y continuamos trabajando para mejorar la eficiencia y transparencia de nuestros servicios.

Sin embargo, la dedicación a la atención telefónica limita nuestra capacidad para atender a las personas que se encuentran en la sala y otras funciones importantes. Personalmente, también manejo la línea de emergencia por WhatsApp, que es esencial para casos urgentes, y es muy importante poder dar una respuesta rápida en estas situaciones.

Aunque mucha gente utiliza la línea de emergencia para hacer consultas no urgentes, siempre trato de responder rápidamente a esas inquietudes, ya que parte de mi labor es asegurarme de que la comunidad tenga acceso a la información correcta. Sin embargo, debemos hacer un ejercicio de pedagogía y reflexión sobre el uso adecuado de los canales establecidos para obtener la información.

Además, quiero compartir que hemos transmitido a la Cancillería la necesidad de contar con un call center o sistema de atención personalizada para los usuarios, que podría ser atendido en Bogotá a través de una línea gratuita. Esta propuesta ha sido acogida por el Canciller y está en proceso de desarrollo, tanto desde el punto de vista técnico como humano, para que este sistema pueda lanzarse antes de que finalice el año. Esto permitirá que la comunidad tenga

acceso a este canal adicional, especialmente para personas mayores o quienes no manejan la tecnología.

En cuanto a las redes sociales, también hemos respondido inquietudes, incluso de emergencia, a través de Instagram y Facebook. Aunque el canal principal es el correo electrónico, las redes sociales también se utilizan para atender consultas.

17. ¿Cómo puedo trabajar en el consulado?: Respecto a la consulta sobre cómo trabajar en el consulado, la mayoría de las posiciones están provistas por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, a través de un acto administrativo, es decir, los nombramientos se hacen desde Colombia. Hay dos cargos orientados a residentes permanentes en los Estados Unidos, pero actualmente esos puestos ya están ocupados.

En resumen, los nombramientos son hechos desde Colombia y no existe la posibilidad de contratación autónoma a nivel consulado, salvo por contrataciones para prestación de servicios. En estos casos, trabajamos con tres empresas proveedoras de servicios y, si es necesario, se abrirán nuevas convocatorias o se buscarán nuevas empresas para cubrir necesidades específicas.

Este enfoque permite que las respuestas queden claras para quienes necesiten información sobre horarios de servicio y empleo en el consulado.

18. ¿El consulado ofrece ayuda para encontrar trabajo ?:

Lo hemos hecho en el pasado y lo haremos nuevamente en el futuro si es necesario. Actualmente estamos trabajando en un proyecto para organizar una feria de empleo el próximo año. El objetivo es ayudar a muchos colombianos que están en Estados Unidos, algunos de los cuales aún no han podido

aprovechar sus habilidades o capacidades. Queremos orientarlos para que puedan encontrar trabajo en sectores adecuados a sus destrezas.

Además, buscaremos ayudarlos a mejorar algunas habilidades, como la presentación en entrevistas, la creación de currículums y cómo acceder a empresas de reclutamiento que están constantemente buscando personal para diversas actividades.

19. Como funciona el proceso de asilo:

Es importante aclarar que cuando un colombiano llega a los Estados Unidos solicitando asilo, es porque las autoridades colombianas no lo han protegido adecuadamente en su vida o integridad. En estos casos, el consulado no interviene, ya que sería incongruente con la necesidad de protección que busca el ciudadano. El consulado, como representante del Estado colombiano, no puede influir en el proceso de asilo ni en ninguna de sus etapas, para no afectar negativamente el mismo.

Sin embargo, el consulado está dispuesto a brindar asistencia si el connacional lo requiere, especialmente si alguno de sus derechos es vulnerado. También podemos orientar a los colombianos sobre las agencias o instituciones de Estados Unidos a las que pueden acudir si necesitan ayuda en temas como la solicitud de permisos de trabajo o el acceso a beneficios como el seguro social.

Lo que no podemos hacer es intervenir directamente en procesos que están fuera de nuestras competencias, como, por ejemplo, en situaciones de amenazas o problemas personales que no estén relacionados con los servicios consulares.

20. ¿Puede el consulado ayudar con validación de evidencia para asilo ?:

Es importante aclarar que el consulado no puede validar ni aportar evidencia como fotos, reportes o videos sobre situaciones presentadas por personas que solicitan asilo. Cada solicitante debe justificar adecuadamente su solicitud a través de una narrativa detallada que respalde la situación que pone en peligro su vida en Colombia. El consulado no puede intervenir en este proceso, ya que la solicitud de asilo es un trámite personal ante las autoridades competentes en los Estados Unidos.

21. ¿Qué herramientas tecnológicas existen en el consulado para trámites en línea ?:

Con respecto a la afirmación sobre la necesidad de más herramientas tecnológicas, estamos de acuerdo. Las herramientas tecnológicas son esenciales en el mundo actual y la Cancillería está trabajando activamente en el desarrollo de nuevas tecnologías para facilitar los trámites consulares. Una de las mejoras inminentes es la posibilidad de solicitar un pasaporte desde casa, sin necesidad de pedir cita en el consulado, para quienes lo tramitaron previamente en 2017. Este proceso también incluirá una identificación biométrica.

Este tipo de avances en la digitalización facilitará los trámites para la comunidad, y esperamos que sea implementado oficialmente en breve.

22. Porque no se usa un chat para consultas y citas:

La señora María Isabel Rubio sugirió que se resuelvan dudas a través de un chat del consulado. Agradecemos la sugerencia, pero actualmente consideramos que el método más adecuado y transparente para acceder a citas es a través de la aplicación oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores, no por WhatsApp. Aunque se ha sugerido el uso de esta plataforma en el pasado, abrir un canal de

WhatsApp para gestionar citas no sería fácil de manejar debido al volumen de consultas.

Por ello, hemos implementado alternativas como los sábados consulares y jornadas extendidas a través de un formato de Google, y además, personas mayores de 65 años no necesitan hacer cita previa. En diciembre, se implementará una nueva fase de la plataforma para gestionar citas que también estará disponible en el exterior, para que no haya acaparadores que tomen citas para revenderlas.

23. Porque se acabaron tan rápidamente las citas disponibles para el Consulado Móvil en Dallas:

Durante nuestro último Consulado Móvil en Dallas, la programación de citas se distribuyó rápidamente. Este tipo de iniciativa demuestra cómo estamos adaptando los servicios consulares a las necesidades de la comunidad, y seguiremos mejorando en la gestión de citas a través de nuevas plataformas que faciliten el acceso y la transparencia.

24. ¿Qué está haciendo el consulado para mejorar la gestión de citas y la atención a la comunidad?:

A pesar de los desafíos con la programación de citas, especialmente cuando muchas personas se quedaron sin cita, el consulado ha hecho esfuerzos para escuchar y atender las necesidades de la comunidad. En el último consulado móvil, por ejemplo, se extendieron las horas de atención, con personal trabajando hasta 12 horas para que más personas pudieran realizar sus trámites. Aunque no se utilizó un chat de WhatsApp, el consulado trató de responder a las inquietudes de los colombianos en diferentes plataformas, como los grupos de Facebook de la comunidad colombiana en Houston, Dallas, y Austin.

El equipo pequeño que atiende estos casos entiende que la información es uno de los mayores retos para los usuarios, y aunque existen limitaciones de recursos debido a la extensión geográfica que cubren (cuatro estados), el consulado hace un esfuerzo adicional para proporcionar orientación y resolver dudas. En ocasiones, también se aclara el proceso en grupos de redes sociales, aunque algunas personas no valoran el esfuerzo y, en lugar de agradecer, recurren a críticas negativas.

25. ¿Qué consulados móviles tienen agendados para el 2025?

En cuanto a los consulados móviles programados para el próximo año, se tienen previstos dos: uno en Austin (este fin de semana) y otro en Dallas a finales de noviembre. A partir de ese momento, se comenzará a planificar los consulados móviles para 2024. Esta planificación dependerá en gran parte de la apertura del consulado en Dallas, lo que podría cambiar la programación de futuras visitas a esa ciudad. Si Dallas se abre oficialmente, las visitas podrían reducirse, lo que permitiría destinar más tiempo a otras ciudades del sur de Texas o Luisiana, donde también hay una comunidad colombiana significativa.

El objetivo del consulado es mantener o incluso aumentar el número de consulados móviles, según las necesidades de la comunidad.

26. ¿Como puedo registrar a mi bebe ?:

Los requisitos para registrar a un bebe están disponibles en la página web del consulado y también en la línea telefónica, donde se ofrece una grabación con detalles. Para registrar a un bebé, es necesario presentar el acta de nacimiento apostillada, la cual debe ser validada por la Secretaría de Estado de Texas. Además, se requiere una traducción al español del acta de nacimiento, en la que

debe constar que al menos uno de los padres es colombiano. Con estos documentos, se podrá completar el proceso de registro.

27. ¿Cuáles son los requisitos adicionales para registrar a un bebé?:

Si la persona está casada, también debe traer el acta de matrimonio, junto con el acta de nacimiento del bebé, apostillada y traducida al español. Además, se requiere la cédula de ciudadanía del padre (si es colombiano) y la copia del documento de identidad del otro progenitor (si es extranjero, como un pasaporte estadounidense, por ejemplo). También es importante conocer el tipo de sangre del bebé. Este proceso no tiene ningún costo si se realiza el pasaporte, el cual se puede gestionar en el mismo día de la cita para el Registro Civil.

Una vez realizado el trámite, el bebé quedará registrado como colombiano, y el pasaporte llegará aproximadamente tres semanas después.

28. ¿Por cuánto tiempo es válido el permiso de salida de un menor?:

En cuanto a la pregunta de Luis sobre la carta de salida de menor, si la carta sigue activa en la página y la autorización de salida fue otorgada por los padres dentro de las fechas estipuladas, el documento puede seguir utilizándose para viajar. El consulado actúa como testigo en el proceso de firma del permiso, pero la validez de la carta depende de las fechas autorizadas por el padre o madre.

Si hay dudas sobre la validez, se puede enviar un correo electrónico al consulado con el PDF del documento y una consulta para verificarlo.

29. Para cuando habrá consulados móviles en Austin:

El consulado móvil en Austin será este fin de semana, de 8:30 a 5:00 el sábado y de 8:30 a 1:00 pm el domingo. Es importante destacar que las citas son

necesarias debido a la alta demanda. En ocasiones anteriores, muchas personas se presentaron sin cita, lo que generó una gran cantidad de personas que no pudieron ser atendidas. Por eso, se implementó el sistema de citas para garantizar una atención adecuada.

La próxima jornada en Dallas también se llevará a cabo a finales de noviembre, y la programación de futuros consulados móviles dependerá de la apertura del consulado en esa ciudad. Los detalles sobre citas y horarios se pueden consultar en el sitio web del consulado y en sus redes sociales.

30. ¿Porque no se pueden enviar las cédulas por correo ?:

Respecto a la pregunta sobre la entrega de cédulas por correo, estas no pueden enviarse por este medio debido a los requisitos de autenticación biométrica establecidos por la Registraduría. La entrega de las cédulas solo se puede hacer con la presencia del solicitante o en los consulados móviles, donde se realiza la activación y entrega oficial del documento. Para las entregas en consulado móvil, es necesario enviar un correo electrónico al consulado previamente para coordinar la entrega.

Comentarios positivos sobre el consulado:

El consulado recibió elogios por parte de varios usuarios, como Daniel Sierra Botero, quien destacó el compromiso del equipo con la comunidad colombiana en Houston. También Ana M. Flores expresó su reconocimiento por la calidez y dedicación del consulado, lo que le hizo sentirse como en casa.

El consulado ha demostrado un fuerte compromiso con la comunidad, no solo atendiendo sus necesidades consulares, sino también ofreciendo actividades adicionales como talleres, cursos de inglés y programas de capacitación para ayudar a la comunidad colombiana a desarrollarse en su entorno.

En este extracto, el cónsul general comparte su experiencia y esfuerzo para cambiar la percepción del consulado y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los colombianos. Al asumir su puesto, notó que existía una percepción negativa de los funcionarios del consulado, quienes eran vistos como poco empáticos o incluso rudos. Para contrarrestar esto, se ha enfocado en transformar el ambiente, haciendo que los funcionarios sean más amables, atentos y dispuestos a escuchar a los connacionales, aunque no siempre puedan cumplir con todos los trámites debido a la falta de requisitos o por otros factores.

El cónsul también destaca la importancia de un trato cordial y cercano, asegurando que las personas se sientan como en casa. Aunque en algunos casos las personas llegan con expectativas negativas debido a malas experiencias previas, muchos reconocen los cambios positivos en la actitud y el funcionamiento del consulado.

Además, menciona que el consulado ha hecho un esfuerzo por ser más empático y atender de manera respetuosa, aunque a veces algunos visitantes llegan con una actitud predispuesta. Sin embargo, agradece a los colombianos que reconocen y valoran los esfuerzos del consulado y los funcionarios.

Finalmente, se invita a los usuarios a enviar sugerencias y comentarios a través de un código QR, lo que hace parte de un programa de participación ciudadana y rendición de cuentas.

El cónsul general cierra la conversación destacando la importancia de estos espacios de diálogo, los cuales no solo sirven para rendir cuentas, sino también para generar una conversación abierta y receptiva con la comunidad. Explica que, a pesar de los avances y mejoras realizadas en el consulado, como la renovación tecnológica y la mejora en los procedimientos, siempre están dispuestos a recibir sugerencias y propuestas para seguir mejorando.

Destaca el equipo de trabajo y agradece tanto a quienes han estado presentes como a quienes verán el video más tarde, reconociendo la valiosa contribución de la comunidad colombiana en la circunscripción. Concluye con un mensaje de agradecimiento y cariño hacia la audiencia, reafirmando que el consulado está ahí para servir a todos los colombianos.

Adicionalmente, se recibieron las siguientes observaciones y sugerencias:

Observación: Mejorar la eficiencia del sistema de citas para evitar retrasos y mejorar la experiencia de los usuarios.

Sugerencia: Considerar la implementación de un sistema de atención prioritaria para casos de emergencia o de mayor urgencia.

Observación: Aumentar la disponibilidad de horarios para citas, especialmente durante los fines de semana.

Sugerencia: Realizar campañas de difusión para que la comunidad conozca cómo utilizar los canales de atención virtuales (Instagram, Facebook, Teams).

Observación: Se mencionó la frustración que sienten los usuarios al intentar obtener citas a través del sistema actual, especialmente en horas pico.

Sugerencia: Implementar un sistema más eficiente que permita a los usuarios verificar de manera clara la disponibilidad de citas, sin la sensación de que el sistema está fallando.

Observación: La comunidad expresó preocupación por la venta ilegal de citas y la dificultad que esto genera para quienes necesitan atención urgente.

Sugerencia: Considerar el uso de herramientas tecnológicas avanzadas que permitan detectar y bloquear intentos de reservar múltiples citas por parte de personas no autorizadas.

Observación: Reconocen la labor del consulado en atender emergencias y sugieren que se mantenga la flexibilidad para casos críticos, aunque no cuenten con cita previa.

Observación: Preocupación por los rumores de complicidad entre el consulado y personas que venden citas. Se pidió aclaración sobre la transparencia del proceso.

Sugerencia: Implementar una campaña informativa para la comunidad, explicando claramente el funcionamiento del sistema de citas y advirtiendo sobre los peligros de recurrir a intermediarios.

Observación: Usuarios reportan confusión sobre el funcionamiento del sistema, especialmente al intentar obtener citas en horarios pico.

Sugerencia: Considerar un tutorial o guía paso a paso para ayudar a los usuarios a agendar citas de manera correcta y evitar errores.

Observación: Se agradece la atención prioritaria que el consulado brinda en casos de emergencia, pero se sugiere mayor flexibilidad para situaciones especiales sin cita previa.

Sugerencia: Explorar la posibilidad de implementar una sección en el sitio web que permita reportar directamente a aquellas personas que estén cobrando por citas, de forma anónima, para tomar medidas correctivas.

Observación: Preocupación por la disponibilidad de citas y el acceso al sistema de agendamiento.

Sugerencia: Desarrollar tutoriales en línea para ayudar a la comunidad a entender mejor el sistema de agendamiento y evitar errores al ingresar datos.

Observación: Confusión sobre los días de atención y los días festivos.

Sugerencia: Publicar con anticipación un calendario anual en el sitio web del consulado con los días festivos y horarios de atención especiales.



Observación: Solicitud para mejorar la comunicación sobre el estado de los trámites, especialmente en el caso de la expedición de cédulas y pasaportes.

Sugerencia: Implementar una línea de seguimiento en línea donde los usuarios puedan verificar el estado de sus trámites.