



SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Diagnóstico y plan de intervención para la optimización de procesos de atención en el consulado de Colombia en Miami

JHON ANDERSON VALDERRAMA LIZARAZO

Dirigido por FABIO ANDRÉS PIRAQUIVE

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios internacionales

Tunja - Boyacá



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Agradecimientos

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este trabajo de grado, enfocado en el desarrollo de un plan de mejora. En primer lugar, agradezco a Dios por darme la salud, la constancia y la claridad necesarias para culminar esta etapa académica.

A mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y sus palabras de aliento en cada paso de este proceso. Sin su respaldo, este logro no habría sido posible.

A mi tutor, Fabio Andrés Piraquive, por su orientación, sus valiosas sugerencias y por acompañarme con compromiso en el desarrollo de este proyecto. Su experiencia fue clave para alcanzar los objetivos propuestos.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Resumen

El presente plan de mejora se hizo con el propósito de optimizar la atención al público en el Consulado de Colombia en Miami, abordando una de las problemáticas más evidentes y frecuentes: los prolongados tiempos de espera, las largas filas y la demora en la resolución de trámites consulares. Estas deficiencias impactan negativamente en la percepción del servicio y en la eficiencia de la gestión consular, afectando a cientos de ciudadanos colombianos residentes o en tránsito en el sur de Florida.

Con base en un análisis diagnóstico del funcionamiento actual del consulado, se identificaron los principales factores que generan estas dificultades, entre ellos la falta de protocolos estandarizados para la atención al usuario, una gestión inadecuada del flujo de personas dentro de la sede consular y debilidades en la planificación de turnos y recursos humanos. Frente a este panorama, el objetivo general del trabajo fue establecer estrategias de mejora en la atención y el servicio al cliente, orientadas a reducir los tiempos de espera y aumentar la eficacia en la atención.

Las estrategias propuestas incluyen la reorganización de los procesos internos, la capacitación continua del personal, el diseño de rutas de atención más eficientes, y la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la autogestión de ciertos trámites.





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



También se plantea la adopción de indicadores de gestión que permitan evaluar el impacto y la sostenibilidad de las medidas implementadas.

Este plan busca no solo resolver una situación específica del Consulado de Colombia en Miami, sino también servir como modelo replicable para otras sedes consulares que enfrentan retos similares. La propuesta promueve una mejora continua que equilibra la eficiencia operativa con la calidad en el servicio, fortaleciendo así la confianza de los ciudadanos en la gestión del Estado colombiano en el exterior.

Palabras clave: atención al público, servicio consular, tiempos de espera, gestión administrativa, mejora continua, eficiencia institucional.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404

Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.

Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Abstract

This improvement plan was developed with the aim of optimizing customer service at the Consulate of Colombia in Miami, addressing one of the most pressing and evident issues: long waiting times, extended queues, and delays in the processing of consular procedures. These service shortcomings negatively affect user satisfaction and diminish the overall efficiency of the consulate's operations, impacting numerous Colombian citizens living in or visiting South Florida.

Based on a diagnostic analysis of the current consular operations, the main contributing factors were identified. These include the absence of standardized customer service protocols, inadequate management of visitor flow within the consulate, and weaknesses in staff scheduling and resource planning. In response, the general objective of this project was to establish strategies for improving customer service with a focus on reducing waiting times and increasing operational effectiveness.

The proposed strategies involve the internal reorganization of administrative processes, continuous staff training, the design of more efficient service pathways, and the integration of technological tools to enable self-service for specific procedures. Furthermore, the implementation of performance indicators is proposed to evaluate the impact and sustainability of the changes.





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



This improvement plan not only aims to solve a specific issue in the Consulate of Colombia in Miami but also aspires to serve as a replicable model for other consular offices facing similar challenges. The initiative promotes continuous improvement by aligning institutional efficiency with high-quality service delivery, ultimately enhancing public trust in the Colombian State's services abroad.

Keywords: customer service, consular services, waiting times, administrative management, continuous improvement, operational efficiency.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Tabla de contenido

Introducción	12
Justificación	13
Objetivos	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos	14
Preguntas de reflexión	15
Pregunta General.....	15
Preguntas secundarias	15
Recolección de datos	16
Análisis general de datos	16
Población objetivo	16
Trámites y servicios	17
Datos operativos del consulado	18
Volumen de usuarios atendidos.....	18
Servicios virtuales.....	18
Recursos físicos e infraestructura	20
Ubicación y accesibilidad	20



Instalaciones.....	21
Tomado de (Cancillería de Colombia, 2025).....	21
Funcionarios.....	21
Análisis	23
Diagnóstico.....	25
Matriz DOFA	25
Estrategias Tipo FO, DO, FA, DA derivadas de la matriz DOFA.....	26
Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades).....	26
Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades).....	26
Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas).....	27
Estrategias DA (Debilidades + Amenazas).....	28
Análisis	28
Matriz MEFE y MEFI.....	30
Matriz MEFE	31
Matriz MEFI	32
Análisis de MEFE y MEFI	33
Plan de Mejora	36
Estrategias y recomendaciones	38
Estrategias.....	38





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Recomendaciones	39
Conclusiones	41
Referencias bibliográficas	43



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
 Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
 Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
 Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
 Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Lista de figuras

Figura 1. Información sobre apostilla digital.....	19
Figura 2. Ubicación del consulado de Colombia en Miami.....	20
Figura 3. Instalaciones consulado de Colombia en Miami.....	21
Figura 4. Estructura jerárquica del consulado de Colombia en Miami.....	22
Figura 5. Matriz DOFA consulado de Colombia en Miami.....	25
Figura 6. ponderados de las matrices.....	33



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
 Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
 Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
 Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
 Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Lista de tablas

Tabla 1. Desarrollo matriz MEFE.....	31
Tabla 2. Desarrollo matriz MAFI.....	32
Tabla 3. Desarrollo plan de mejora.....	36



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
 Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
 Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
 Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
 Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Introducción

El consulado de Colombia en Miami es una representación del gobierno colombiano para la vasta comunidad de ciudadanos con nacionalidad colombiana radicados al sur de Florida y sus alrededores. Su objetivo principal es asistir y proteger a sus nacionales, constituyéndose como un vínculo esencial entre los ciudadanos y su país de origen, dando facilidad a distintos trámites, ofreciendo asistencia y promoviendo las relaciones culturales y comerciales. Sin embargo, debido a la creciente demanda de los servicios consulares, se plantean desafíos significativos relacionados con eficiencia y capacidad de respuesta.

Uno de los problemas más evidentes que enfrenta el consulado es la gestión de los tiempos de espera para la atención al público. Las largas filas y la demora en la resolución de trámites generan frustración y descontento en los usuarios, además de provocar consecuencias negativas en situaciones de emergencia. Esta problemática se convierte en el eje central del presente informe.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Justificación

El presente estudio se fundamenta en la necesidad de garantizar que el Consulado de Colombia en Miami cumpla su misión de servir a la comunidad de manera eficiente, oportuna y con altos estándares de calidad. La mejora en la atención al cliente, en particular la reducción de los tiempos de espera y las largas filas de ingreso, se considera un objetivo prioritario debido al impacto directo que tiene en la calidad de vida de los usuarios. Se evidenció que los ciudadanos enfrentan extensos tiempos de espera, llegando algunos a presentarse desde las 4:00 a.m. para ser atendidos a partir de las 8:00 a.m. Estas demoras excesivas pueden obstaculizar la realización de trámites esenciales, generar estrés y ansiedad, e incluso ocasionar repercusiones económicas.

Asimismo, un servicio más ágil y eficiente contribuye a proyectar una imagen positiva del Consulado, fortaleciendo la confianza de la comunidad en sus instituciones y fomentando el sentido de pertenencia. En este contexto, se propone realizar un aporte constructivo orientado a abordar la problemática de las largas filas y los tiempos de espera, mediante el desarrollo de diversas matrices y herramientas de análisis, con el objetivo de identificar los puntos críticos del proceso de atención al cliente y diseñar estrategias de mejora eficaces.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Objetivos

Objetivo general

Establecer una estrategia de mejora de atención y servicio al cliente del consulado de Colombia en Miami, con el fin de optimizar los tiempos de espera y mejorar la experiencia general de los usuarios

Objetivos específicos

Identificar los principales factores que generan largos tiempos de espera en el Consulado, mediante la recolección y análisis de datos sobre los procesos, la demanda de servicios y la percepción de los usuarios.

Desarrollar estrategias y recomendaciones concretas para optimizar los tiempos de espera, incluyendo la posible adaptación de nuevas tecnologías, la reestructuración de procesos internos y la mejora de la comunicación con los usuarios

Evaluar el impacto potencial de las propuestas de mejora en la reducción de los tiempos de espera y la satisfacción de los usuarios, con el fin de priorizar las acciones a implementar.





Preguntas de reflexión

Pregunta General

¿Qué estrategias de mejora pueden implementarse para reducir los tiempos de espera de los usuarios en el Consulado de Colombia en Miami?

Preguntas secundarias

¿Qué alternativas podrían optimizar los tiempos de espera?

¿Cómo pueden aprovecharse las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la atención al cliente?

¿Qué acciones permitirían mejorar la comunicación con los usuarios para brindarles una experiencia más satisfactoria?





Recolección de datos

Análisis general de datos

Perfil de la Comunidad Colombiana en Miami

Población objetivo

Según la organización internacional de migración una de los estados, donde residen más colombianos es florida, por ende, la necesidad de crear un consulado de Colombia en Miami. De acuerdo con los últimos registros de Pew Research Center en 2021, en el estado de florida, también llamado el estado del sol viven al redero de 260 mil colombianos, Esta constituye la población principal atendida por el consulado, garantizando el respeto de sus derechos y la satisfacción de sus necesidades.

El consulado de igual manera atiende a colombianos que se encuentran en florida por razones temporales como lo son, turismo, negocio o estudio, brindándoles servicios como validación de documentos, extensión de visas, asistencia en emergencias, etc.





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Asimismo, se orienta a la atención de diversos grupos poblacionales como empresarios y profesionales colombianos apoyando en temas relacionados con comercio, inversiones y negocios, estudiantes colombianos, personas en situación de vulnerabilidad desde colombianos que se encuentren con problemas de salud o seguridad hasta colombianos que hayan sido arrestados, detenidos o tengan algún problema legal.

Trámites y servicios

Apostilla o legalización

Cedula de ciudadanía

Pasaportes

Certificaciones / constancias

Visas

Autenticación de documentos

Nacionalidad

Reconocimiento de firmas en documento

Cooperación judicial

privado

Tramites en el exterior:

Reconocimiento de firma en autorización de

Registro civil

salida del menor

Tarjeta de identidad

Escrituras públicas



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404

Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.

Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Datos operativos del consulado

Volumen de usuarios atendidos

Según respuestas al proceso de rendición de cuentas realizado por el consulado de Colombia en Miami, 2023, diariamente se realizan más de 300 tramites, además, se responde más de 300 correos electrónicos diarios, lo que deja ver la alta demanda de los servicios consulares en la región.

La mayoría de los trámites requieren citas previas, gestionadas a través de la página oficial.

Servicios virtuales

Todos los trámites relacionados con visas deben realizarse en línea a través del portal del Ministerio de Relaciones Exteriores. Asimismo, los servicios de apostilla y legalización pueden gestionarse virtualmente, permitiendo que los ciudadanos colombianos y extranjeros realicen estas solicitudes de manera remota. De igual forma, los antecedentes judiciales y otros documentos electrónicos están disponibles a través de la página web del Consulado, donde se encuentran detalladas las instrucciones para cada trámite.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



La digitalización actual cubre solo un 40-50% de los procesos consulares, dejando espacio para mejoras.

Figura 1.

Información sobre apostilla digital

SEÑOR USUARIO: **Por favor verifique los Requisitos antes de realizar su trámite de apostilla o legalización en línea**

Solicite aquí su apostilla o legalización

- ¿Qué es apostilla?
- ¿Qué es legalización?
- Pasos para hacer un trámite
- Requisitos
- Consulte su trámite
- Guías para realizar los trámites
- Guía para apostillar o legalizar documentos de educación certificados por Secretaría de Educación de Bogotá
- Si usted es servidor público o agente diplomático /consular, actualice o registre su firma aquí
- Costos y medios de Pago
- Apostillas y legalizaciones anuladas

Tomado de (Cancillería de Colombia, 2025)

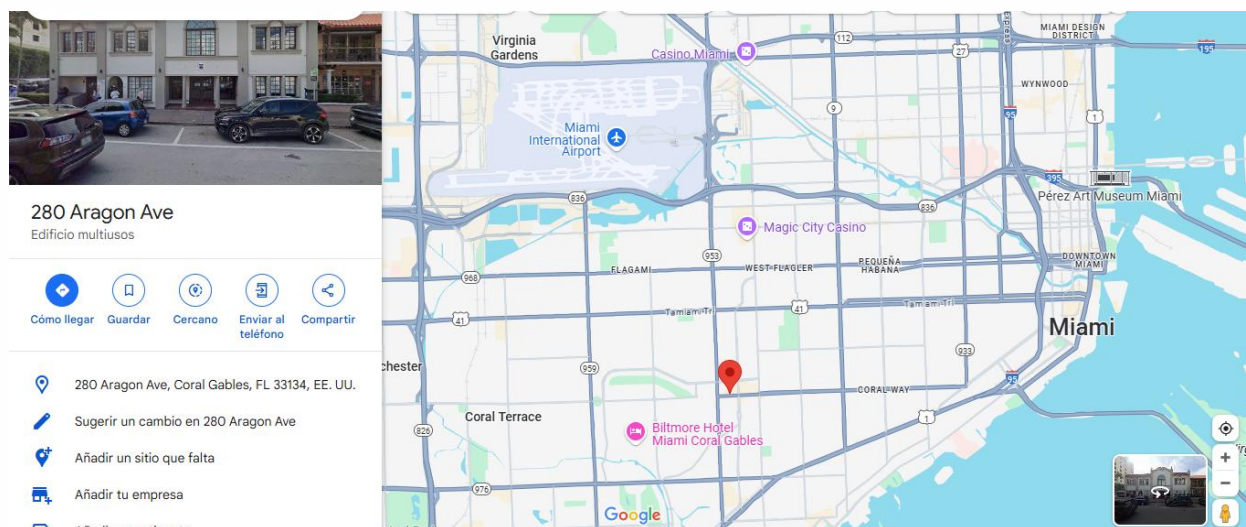
Recursos físicos e infraestructura

Ubicación y accesibilidad

El consulado está ubicado en 280 Aragón Avenue, Coral Gables, FL 33134, EE.UU. Se encuentra en la zona céntrica de Miami, lo que facilita la accesibilidad para los diferentes usuarios.

Figura 2.

Ubicación del consulado de Colombia en Miami



Tomado de Google Maps



Instalaciones

El consulado de Colombia en Miami cuenta con instalaciones limitadas, lo que puede afectar la capacidad de atención, sin embargo, a pesar de su ubicación céntrica, las instalaciones presentan limitaciones de aforo lo que agrava el problema de las filas extensas.

Figura 3.

Instalaciones consulado de Colombia en Miami



Tomado de (Cancillería de Colombia, 2025)

Funcionarios

El consulado de Colombia en Colombia en Miami cuenta con una amplia cantidad de funcionarios, el cónsul o encargado de funciones consulares es Edgar Adolfo Monroy amado,



encargado de las direcciones generales del consulado y de la representación diplomática de Colombia en Miami. Seguido a él se encuentran en orden jerárquico los consulares de Adriana de francisco Baquero, cónsul de identidad y pasaporte y Mabel milena Sandoval Vargas, cónsul de asistencia a connacionales y cooperación judicial. En tercer lugar, se encuentra el vicecónsul de asistencia a connacionales y cooperación judicial Iván Eduardo Hernández botero y luego los demás auxiliares de misión diplomática.

Figura 4.

Estructura jerárquica del consulado de Colombia en Miami



Análisis

Dentro del análisis general del consulado de Colombia en Miami se puede observar que es un organismo altamente competente e importante para los ciudadanos colombianos que se encuentran en el sur de Florida o sus alrededores, cuenta con una amplia cantidad de recursos humanos y se ha llevado a cabo la digitalización de algunos procesos con el fin de reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de atención a sus usuarios. El consulado de Colombia en Miami es muy importante para los usuarios colombianos pues su misión es velar por los derechos de sus ciudadanos brindando todo tipo de apoyo desde trámites consulares los cuales incluyen expedición de pasaportes, visas y apostillas, así como asesorías legales, negocios, inversiones, proporcionando a sus usuarios un soporte necesario teniendo en cuenta que se encuentran en un país diferente. Sin embargo, se pueden evidenciar algunas áreas en las que se hace necesario crear un plan de acción con el fin de mejorar la experiencia de los usuarios quienes recurren al consulado con el fin de satisfacer ciertas necesidades.

Según la información recolectada anteriormente, se decidió que una de las formas de mejorar la experiencia de los usuarios es crear estrategias en las que el consulado difunda de manera efectiva sus canales de atención. En las oficinas del consulado de Colombia en Miami se encontró un problema recurrente, los usuarios desconocen la manera adecuada de realizar sus trámites, en la página oficial de consulado de Colombia se encuentra cierta información sobre la





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



atención a usuarios como los horarios de atención, servicios que se ofrecen y una opción de solicitar citas en línea, sin embargo, mucha gente desconoce de este procediendo y recurre a las instalaciones en horas de la madrugada a realizar extensas filas, se evidencio que estas empiezan alrededor de las cuatro de la mañana para ser atendidos a las ocho y media de la mañana en una ventanilla única desde la cual son redirigidos hacia las oficinas correspondientes para sus respectivos tramites. Esto demuestra la falta de conocimiento por parte de los usuarios y deja en evidencia que los canales de atención no son difundidos de forma adecuada.

Mejorar los tiempos de espera de los usuarios tendría un impacto significativo, puesto que las oficinas conocerían la cantidad de tramites a realizar, esto favorecería una mayor organización, permitiendo que los usuarios permanezcan en las instalaciones únicamente el tiempo estrictamente necesario, no se excedería el aforo en ningún momento y la imagen del consulado de Colombia en Miami mejoraría su imagen, dejándose ver como un ente altamente eficiente.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Diagnóstico

Matriz DOFA

La matriz DOFA se realiza con el fin de proporcionar una visión estratégica de los factores internos, fortalezas, debilidades y externos, oportunidades y amenazas los cuales afectan al consulado de Colombia en Miami.

Figura 5.

Matriz DOFA consulado de Colombia en Miami

	Aspectos negativos	Aspectos positivos
Análisis interno	Debilidades <ul style="list-style-type: none"> La implementación de cambios puede ser lenta debido a la estructura administrativa del consulado Por falta de información clara y accesible muchos usuarios desconocen cómo realizar trámites en línea o evitar largas esperas Problemas en los sistemas actuales dificultan el seguimiento eficiente de trámites y procesos internos 	Fortalezas <ul style="list-style-type: none"> El consulado de Colombia en Miami cuenta con una amplia cantidad de recursos humanos capacitados que podrán implementar las nuevas estrategias de difusión El consulado ya utiliza canales virtuales para eventos como rendiciones de cuentas, lo que facilita la implementación de nuevos medios informativos Cuenta con gran cantidad de usuarios lo que justifica las mejoras
Análisis externo	Amenazas <ul style="list-style-type: none"> Por los altos volúmenes de usuarios una sola oficina puede verse desbordada si no se implementan mejoras significativas Los usuarios podrían optar por alternativas privadas si perciben que estas son más rápidas o accesibles Experiencias negativas previas pueden dificultar que los usuarios adopten nuevas herramientas 	Oportunidades <ul style="list-style-type: none"> Herramientas tecnológicas permite implementar soluciones como tutoriales, guías interactivas para trámites Se pueden reducir los tiempos de espera mediante sistemas automatizados para agendar citas o resolver consultas frecuentes Los usuarios están dispuestos a interactuar con el consulado si se les ofrecen canales efectivos para expresar sus necesidades y recibir información clara



Estrategias Tipo FO, DO, FA, DA derivadas de la matriz DOFA

Estrategias FO (Fortalezas + Oportunidades)

El consulado de Colombia en Miami dispone de un equipo humano de calidad y con capacidad de utilizar tecnologías, lo que resulta ser una gran oportunidad para implementar herramientas digitales que hagan más eficiente la atención. Aprovechando esta fortaleza, se pueden incorporar soluciones como formularios interactivos, turnos virtuales y sistemas de autogestión para los diferentes trámites. Además, el uso de canales digitales para eventos y comunicaciones puede ampliarse para incluir servicios como seguimiento en línea y consultas virtuales, lo que reduciría significativamente los tiempos de espera. Esta estrategia se justifica por el gran volumen de usuarios que acuden al consulado, quienes podrían beneficiarse de una atención más ágil y moderna si se aprovechan las plataformas existentes y se fortalecen mediante nuevas tecnologías.

Estrategias DO (Debilidades + Oportunidades)

Un aspecto crítico y que puede definirse como una de las principales debilidades del consulado es la falta de información clara y accesible, lo que genera confusión entre los usuarios y largas esperas para realizar trámites. Esta situación puede resolverse aprovechando las





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



oportunidades tecnológicas disponibles para desarrollar una plataforma que incluya guías interactivas, preguntas frecuentes, tutoriales en video y asistencia por chat. Asimismo, los sistemas internos que dificultan el seguimiento eficiente de trámites podrían modernizarse con herramientas digitales que automaticen el estado de cada solicitud, permitiendo a los usuarios obtener actualizaciones sin necesidad de acudir presencialmente. De esta manera, se aborda la lentitud en la implementación de cambios, utilizando las tecnologías como medio para superar los obstáculos internos.

Estrategias FA (Fortalezas + Amenazas)

Personal capacitado del consulado es un recurso valioso para enfrentar amenazas como la alta demanda de usuarios y la posible saturación de los servicios. Para contrarrestar este riesgo, se pueden establecer equipos especializados por tipo de trámite, lo cual permitiría distribuir la carga de trabajo de forma más eficiente. Así mismo, frente a la amenaza de que los usuarios opten por servicios externos que perciben como más rápidos o accesibles, el consulado puede utilizar sus canales virtuales y recursos humanos para posicionarse como una alternativa oficial, segura y eficaz. Además, el gran número de usuarios atendidos diariamente puede convertirse en una fuente clave para identificar fallas frecuentes y aplicar mejoras continuas, para fortalecer la confianza del público y la calidad del servicio.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Estrategias DA (Debilidades + Amenazas)

Las debilidades internas, como la estructura administrativa lenta y los problemas en los sistemas actuales, aumentan la vulnerabilidad del consulado frente a amenazas como la saturación por exceso de usuarios o la competencia de servicios privados. Para mitigar estos riesgos, es fundamental establecer protocolos de atención rápida y reforzar el personal durante temporadas de alta demanda, reduciendo así los cuellos de botella. También se recomienda lanzar campañas de información accesible y llamativa en diferentes formatos (videos, infografías, audios y texto sencillo) que orienten a los usuarios sobre los procedimientos correctos, con el fin de evitar que recurran a alternativas privadas.

Finalmente, modernizar los sistemas internos será clave para ofrecer una experiencia más eficiente y confiable, recuperando la credibilidad frente a quienes han tenido experiencias negativas en el pasado.

Análisis

La matriz presentada ofrece un análisis sobre las condiciones actuales en las que se encuentra el consulado de Colombia en Miami y su capacidad para implementar estrategias de mejora en sus canales de difusión informativa sobre trámites consulares. Se identificaron





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



fortalezas como experiencia del personal y acceso a diferentes plataformas digitales, así como las oportunidades relacionadas con el uso de las tecnologías y la colaboración de la comunidad.

Se observa que trabajando en conjunto con las tecnologías se puede generar una comunicación efectiva y participativa, lo cual podría contribuir a la reducción de los tiempos de espera y a la mejora de la experiencia de los usuarios. Entre las principales oportunidades se encuentra la disponibilidad de las tecnologías lo cual permite implementar estrategias como tutoriales, guías interactivas y plataformas digitales con el fin de orientar a los usuarios en cada uno de los tramites, esto se hace con el fin de reducir los tiempos de espera por desinformación y con esto, mejorar la eficiencia de los diferentes procesos. Otra de las oportunidades para reducir los tiempos de espera es mediante sistemas automatizados para agendar citas o resolver inquietudes frecuentes de los usuarios, esto teniendo en cuenta que los usuarios están dispuestos a utilizar los nuevos canales de comunicación desde que estos sean efectivos, dando la oportunidad de mejorar la relación de los usuarios con el consulado.

En cuanto a las amenazas, después de un análisis se encuentran tres principales las cuales son, primeramente, los altos volúmenes de usuarios puesto que el consulado atiende una gran cantidad de ciudadanos diariamente, esto puede sobrecargar los recursos, también, se sabe que existen servicios privados los cuales pueden llegar a ser más rápidos o eficientes, restando usuarios al consulado y, por último, se presenta resistencia por parte de algunos usuarios que



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



pueden haber tenido malas experiencias en el pasado, esto dificulta la transición hacia soluciones.

El consulado de Colombia en Miami presenta una gran cantidad de usuarios los cuales acuden a sus instalaciones y servicios justificando la inversión en la mejora del servicio, ya que existe una demanda que genera el uso continuo de cualquier estrategia de optimización que se implemente, de igual manera, este ente dispone de un equipo de funcionarios preparados y capacitados, lo que facilita la transición hacia las nuevas estrategias debido a que la utilización previa de canales digitales como las rendiciones de cuentas virtuales, muestra que ya se ha incursionado en la digitalización y se pueden ampliar sus usos.

Por último, se realizó el análisis de las diferentes debilidades entre las cuales se encontró que los procesos de cambio pueden ser largos debido a la estructura administrativa del consulado dificultando la adaptación a las diferentes necesidades de los usuarios. Asimismo, se evidencia una falta de información clara para los usuarios, lo que genera confusión y desconocimiento de los procedimientos para realizar trámites en línea, provocando así la formación de largas filas.

Matriz MEFE y MEFI

Se llevó a cabo un análisis mediante la aplicación de las matrices de evaluación de factores externos (MEFE) e internos (MEFI), los cuales son instrumentos para realizar diagnósticos cuantitativos del entorno en una organización.



La matriz MEFE se realiza teniendo en cuenta los factores externos, los cuales son oportunidades y amenazas, a cada uno se le da un valor y una clasificación, dependiendo que tanto perjudica o beneficia a la organización, en este caso el consulado de Colombia en Miami, el propósito de este análisis es buscar estrategias para aprovechar las oportunidades y disminuir las amenazas. En el caso de la matriz MEFI se tienen en cuenta las dificultades y fortalezas, evaluando la información interna de la empresa, esta matriz sirve para ver de forma aproximada como los factores internos están afectando el desarrollo y el crecimiento de la empresa, esto con el fin de suministrar información mediante la cual se puedan diseñar estrategias que se adecuen a la empresa.

Matriz MEFE

Tabla 1.

Desarrollo matriz MEFE

Factores externos	Peso	Calificación	Ponderación (Peso x Calificación)
Oportunidades			
Herramientas tecnológicas permite implementar soluciones como tutoriales, guías interactivas para trámites	0.25	4	1
Se pueden reducir los tiempos de espera mediante sistemas automatizados para agendar citas o resolver consultas frecuentes	0.2	4	0.8
Los usuarios están dispuestos a interactuar con el consulado si se les ofrecen canales efectivos para expresar sus necesidades y recibir información clara	0.15	3	0.45
Amenazas			
Por los altos volúmenes de usuarios una sola oficina puede verse	0.2	1	0.2



Factores externos	Peso	Calificación	Ponderación (Peso x Calificación)
desbordada si no se implementan mejoras significativas			
Los usuarios podrían optar por alternativas privadas si perciben que estas son más rápidas o accesibles	0.1	2	0.2
Experiencias negativas previas pueden dificultar que los usuarios adopten nuevas herramientas	0.1	2	0.2
Total	1.0		2.85

Nota. Matriz para la evaluación de factores externos analizando oportunidades y amenazas

Matriz MEFI

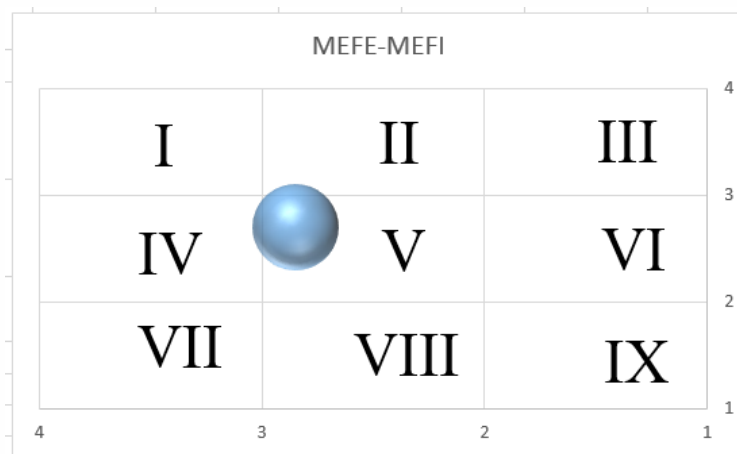
Tabla 2.

Desarrollo matriz MAFI

Factores internos	Peso	Calificación	Ponderación (Peso x Calificación)
Debilidades			
La implementación de cambios puede ser lenta debido a la estructura administrativa del consulado	0.15	1	0.15
Por falta de información clara y accesible muchos usuarios desconocen cómo realizar trámites en línea o evitar largas esperas	0.15	1	0.15
Problemas en los sistemas actuales dificultan el seguimiento eficiente de trámites y procesos internos	0.1	2	0.2
Fortalezas			
El consulado de Colombia en Miami cuenta con una amplia cantidad de recursos humanos capacitados que podrán implementar las nuevas estrategias de difusión	0.25	4	1
El consulado ya utiliza canales virtuales para eventos como rendiciones de cuentas, lo que facilita la implementación de nuevos medios informativos	0.2	3	0.6
Cuenta con gran cantidad de usuarios lo que justifica las mejoras	0.15	4	0.6
Total	1.0		2.7

Nota. Matriz para la evaluación de factores internos analizando debilidades y fortalezas



Figura 6.
Ponderados de las matrices


Nota. Grafica realizada a partir de los ponderados de las matrices MEFE y MEFI.

Análisis de MEFE y MEFI

Para la elaboración de las matrices DOFA, MEFE y MEFI se siguió un enfoque estructurado que permitió diagnosticar la situación interna y externa del consulado de manera ordenada. En primer lugar, se construyó la matriz DOFA mediante la identificación de las principales fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, producto de un análisis cualitativo del contexto institucional y su entorno.

Posteriormente, se desarrollaron las matrices MEFE y MEFI con base en los factores detectados. En ambas matrices, se asignaron pesos a cada factor según su importancia relativa,



asegurando que la suma total de los pesos fuera igual a uno. La calificación de cada factor se realizó en función del grado de impacto positivo o negativo que este representaba para el consulado, utilizando una escala del 1 al 4, donde 4 corresponde a un efecto altamente favorable o una amenaza controlada, y 1 a una situación crítica. La ponderación final se obtuvo multiplicando el peso por la calificación asignada a cada factor.

Esta metodología permitió establecer de manera cuantitativa las prioridades estratégicas, facilitando el diseño de acciones orientadas a fortalecer las capacidades internas y aprovechar las oportunidades del entorno.

El diagnóstico de los factores externos tuvo un valor ponderado de 2.8, esto indica que el entorno externo del consulado de Colombia en Miami es moderadamente favorable ya que existen más oportunidades que amenazas, esto da a entender que, si se implementan adecuadamente las estrategias para aprovechar esas oportunidades, se podrán generar mejoras significativas, en este caso para el servicio y la experiencia de los usuarios.

En cuanto a los factores internos analizados mediante la matriz MEFI, se obtuvo un valor de 2.7 indicando que el consulado cuenta con más fortalezas que debilidades, debido a que es un valor ponderado considerablemente alto, sin embargo, estas fortalezas no son tan contundentes puesto que, si existen capacidades valiosas, de igual forma se encuentran deficiencias que pueden obstaculizar las implementaciones de las diferentes estrategias de mejora.





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Realizando un empalme e ambas matrices, se puede evidenciar que el consulado de Colombia en Miami tiene una posición relativamente favorable para implementar las diferentes estrategias de mejora en su atención al cliente, las oportunidades, el uso de las tecnologías las automatizaciones pueden ser aprovechadas gracias a las fortalezas, especialmente por el personal capacitado y la experiencia con canales virtuales. Sin embargo, el éxito de las estrategias dependerá de cómo se superen las debilidades relacionadas con la lentitud administrativa, los problemas en los sistemas y la falta de información clara, así mismo, se deben reducir las amenazas presentes para garantizar que no la demanda de usuarios no sature los recursos y que se refuerce la confianza de los usuarios dándoles a conocer las nuevas soluciones.

Se identifican como factores claves la implementación de herramientas tecnológicas y la mejora de los canales de comunicación para fortalecer el servicio y optimizar los largos tiempos de espera, para así prestar una mejor atención a los diferentes usuarios.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Plan de Mejora

Tabla 3.

Desarrollo plan de mejora

Objetivos	Iniciativas estratégicas	Metas	Indicador	Fuente de datos	Frecuencia
Mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios consulares.	Implementar una encuesta de satisfacción al concluir cada servicio.	Obtener una puntuación de satisfacción del usuario de 4,5 sobre 5 al final del período de práctica.	Puntuación media de satisfacción del usuario para todos los servicios prestados.	Encuestas de satisfacción post servicio.	Mensual
Reducir los tiempos promedio de espera para servicios consulares.	Implementar un sistema de programación de citas en línea para todos los servicios clave.	Reducir el tiempo promedio de espera para citas programadas a 30 minutos	Tiempo promedio de espera para citas programadas.	Datos del sistema de citas.	Mensual
Mejorar la accesibilidad y claridad de la información sobre los servicios consulares.	Crear y mantener una base de conocimientos completa en línea con preguntas frecuentes, tutoriales y guías de servicio en español e inglés.	Aumentar en un 50% el número de usuarios que acceden a la base de conocimientos en línea	Número de visitas a la base de conocimiento en línea, páginas por visita y tiempo dedicado a las páginas.	Análisis de sitios web (por ejemplo, Google).	Mensual
Mejorar la comunicación y la interacción con los usuarios.	Mantener una presencia constante en redes sociales “Facebook, x (antes Twitter) y tiktok para proporcionar actualizaciones, anuncios y responder consultas.	Lograr un aumento del 20% en seguidores e interacciones (me gusta, compartidos, comentarios) en las redes sociales	Número de seguidores, me gusta, compartidos, comentarios y mensajes directos recibidos en las plataformas de redes sociales.	Análisis de plataformas de redes sociales.	Mensual
Optimize los procesos internos para mejorar la eficiencia.	Implementar un sistema de gestión documental digital para reducir el papeleo y mejorar la velocidad de recuperación y procesamiento de documentos.	Reducir el tiempo de procesamiento de solicitudes de documentos estándar en un 25%	Tiempo promedio para procesar solicitudes de documentos estándar.	Sistema de seguimiento interno para el procesamiento de documentos	Mensual



Objetivos	Iniciativas estratégicas	Metas	Indicador	Fuente de datos	Frecuencia
Mejorar la tasa de resolución de consultas y quejas de los usuarios.	Establecer un correo electrónico y una línea telefónica de servicio al cliente, dedicados para gestionar consultas y quejas de los usuarios.	Lograr una tasa de resolución en el primer contacto del 75 % para todas las consultas y quejas	Porcentaje de consultas y reclamaciones resueltas en el primer contacto (correo electrónico o llamada telefónica).	Registros telefónicos y de correo electrónico de servicio al cliente.	Mensual
Aumentar el uso de servicios en línea para reducir las visitas en persona.	Promocionar servicios en línea a través de campañas de correo electrónico específicas, publicaciones en redes sociales y eventos de divulgación en persona.	Aumentar en un 40% el número de usuarios que completan servicios consulares clave en línea	Número de usuarios que completan servicios consulares clave en línea.	Estadísticas de uso de servicios en línea.	Mensual

El control y seguimiento de los objetivos planteados previamente, es un proceso fundamental para garantizar el cumplimiento efectivo, para ello, se establece un sistema de monitoreo continuo el cual permitirá evaluar periódicamente el avance en cada una de las metas trazadas, haciendo uso de los indicadores.

Las metas definidas, como alcanzar un índice de satisfacción de usuarios, deberá ser al menos de 4,5 sobre 5, reducir el tiempo promedio de atención a un máximo de 30 minutos y aumentar en un 40 % el uso de servicios en línea, deberán ser revisadas mensualmente mediante reportes de desempeño y análisis de datos estadísticos. Adicionalmente, se realizarán auditorías internas semestrales para identificar inconvenientes y establecer acciones correctivas inmediatas. De este modo, el control no solo permitirá medir el cumplimiento de los objetivos, sino también





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



ajustar las estrategias implementadas para asegurar una mejora continua en la calidad de los servicios consulares ofrecidos.

Estrategias y recomendaciones

Estrategias

Implementar una encuesta de satisfacción justo después de la prestación del servicio la encuesta será enviada de manera automática a través del correo electrónico o mediante mensajes de texto, según el canal de contacto registrado por el usuario. Las preguntas deberán ser diseñadas con el fin de evaluar los diferentes aspectos del servicio, como la amabilidad del personal, la claridad de la información proporcionada y la eficiencia del proceso, los resultados deberán ser analizados mensualmente para así identificar las áreas en las que hay que mejorar y realizar ajustes, también contara con un sistema de retroalimentación donde los usuarios podrán dejar comentarios adicionales que ayuden al análisis.

Crear y mantener una base de información en línea que incluya preguntas frecuentes, tutoriales y guías de servicio en varios idiomas, accesible desde el sitio web del Consulado o de la Cancillería. Esta base deberá ser actualizada periódicamente con nueva información, basada en



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 Nº 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



las consultas más frecuentes de los usuarios. Asimismo, se incorporarán videos tutoriales que expliquen de manera visual los procedimientos a seguir para cada trámite, facilitando así la comprensión y el acceso a los servicios.

Mantener una presencia constante en redes sociales como Facebook, x y tiktok para proporcionar anuncios, actualizaciones, noticias y así responder preguntas en tiempo real, para esto se deberá asignar a un equipo de gestión de plataformas para así asegurar que estas tengan una respuesta rápida y efectiva. Se deberán crear publicaciones sobre trámites, horarios y cambios en los servicios.

Promover los servicios en línea mediante campañas por correo electrónico y publicaciones en redes sociales en las cuales se destaquen las ventajas del uso de los diferentes servicios digitales que ofrece el consulado como el ahorro de tiempo al evitar filas largas.

Recomendaciones

Para mejorar el servicio al cliente y reducir los tiempos de espera, el consulado de Colombia en Miami debe enfocarse en agilizar los procesos especialmente al manejar altos volúmenes de usuarios y la competencia de las opciones privadas que pueden llegar a ser más rápidas. Esto se puede lograr invirtiendo en un sistema de citas eficiente y abriendo puntos de servicio al usuario haciendo uso de las oportunidades tecnológicas, expandiendo los servicios en línea y creando tutoriales interactivos en las diferentes redes sociales.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



Es importante capacitar al personal a través de programas internos y utilizar los canales virtuales ya existentes como las páginas web del consulado y la cancillería para promover nuevas iniciativas, de igual manera, es importante abordar las debilidades internas de la cual deberá encargarse la oficina de gestión de proyectos, quienes deberán implementar los cambios necesarios de manera efectiva. Es importante monitorear de forma continua el progreso, puede ser semanal o mensualmente y recopilar las retroalimentaciones de los usuarios, lo que permitirá mejorar la experiencia del cliente.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404
Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.
Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202
Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Conclusiones

Según los análisis realizados anteriormente se puede evidenciar que el consulado de Colombia en Miami presenta grandes desafíos para gestionar de manera eficiente su entorno externo, dejándose ver un puntaje relativamente bajo en la ponderación de la matriz MEFE, esto dando a entender que presenta dificultades para aprovechar las diferentes oportunidades que existen y así minimizar las amenazas, esta situación se relaciona con la prestación de un servicio de calidad, el elevado volumen de usuarios y la competencia de servicios privados más eficientes. En cuanto a la parte interna, el consulado cuenta con fortalezas evidenciables en su personal capacitado y los canales de difusión que ya posee, sin embargo, se presenta ciertas dificultades como lo son los lentos procesos de implementación de cambios la falta de información clara y concisa.

Para poder dar cumplimiento con los objetivos planteados de optimizar los tiempos de espera y mejorar la experiencia de los usuarios, se hace necesario priorizar las estrategias que aprovechen las fortalezas presentes para así contrarrestar todo tipo de amenazas y debilidades, dándole un fuerte potencial a las oportunidades, esto incluye enfocarse fuertemente en la agilización de los procesos en línea, la implementación de un sistema de citas el cual se realice por niveles para poder disminuir la congestión de usuarios al momento de realizar las filas, también, de la mano con este enfoque, realizar la mejora en cuanto a la claridad de la





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



información que es proporcionada hacia los usuarios haciendo uso de las tecnologías y las redes sociales.



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404

Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.

Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106



Referencias bibliográficas

Cancillería de Colombia. (2025.). *Apostilla y legalización en línea*. Ministerio de Relaciones Exteriores.

https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/apostilla_legalizacion_en_linea

Consulado de Colombia en Miami. (2023). *Respuestas al proceso de rendición de cuentas realizada por el Consulado de Colombia en Miami*.

<https://miami.consulado.gov.co/newsroom/news/respuestas-al-proceso-de-rendicion-de-cuentas-realizada-por-el-consulado-de-colombia>

Consulado de Colombia en Miami. (2025.). *Acerca del consulado – Cónsul*.

<https://miami.consulado.gov.co/acerca/funcionarios>

Consulado de Colombia en Miami. (2025). *Atención al público*.

https://miami.consulado.gov.co/acerca/atencion_usuario

Consulado de Colombia en Miami. (2025). *Trámites en el exterior*.

https://miami.consulado.gov.co/tramites_servicios/tramites_exterior

Greenwood, S. (2025). *Facts on Latinos in the U.S*. Pew Research Center.

<https://www.pewresearch.org/race-and-ethnicity/fact-sheet/latinos-in-the-us-fact-sheet/#top-10-u-s-metropolitan-areas>





SANTOTOTUNJA.EDU.CO
NIT. 860.012.357-6



La Nación. (2024). *Así es la “pequeña Colombia” en Florida: las razones detrás del fenómeno que reúne a miles de latinos*. <https://www.lanacion.com.ar/estados-unidos/florida/asi-es-la-pequena-colombia-en-florida-las-razones-detras-del-fenomeno-que-reune-a-miles-de-latinos-nid16072024/>

Ministerio de Relaciones Exteriores. (2025). Visa.

https://www.cancilleria.gov.co/tramites_servicios/visa



TUNJA - BOYACÁ · PBX: (608) 744 0404

Campus Centro Histórico: Cll. 19 N° 11 - 64 · Campus Avenida Universitaria:

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria Cll. 48 No. 1-235 este.

Edificio Santo Domingo de Guzmán: Av. Universitaria No. 45 - 202

Santoto Services: Centro Comercial Unicentro Tunja, Local 1-106

