



## Consulado de Colombia en Sídney

### Espacio de diálogo y de rendición de cuentas del Consulado General de Colombia en Sídney

---

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

Durante el espacio de dialogo realizado por el Consulado General de Colombia en Sídney en Brisbane el 28 de noviembre, se dio a conocer a la comunidad la gestión del consulado desde agosto de 2023 a agosto 2024, especialmente en las siguientes áreas:

#### **I. Fortalecimiento del área de asistencia a casos de connacionales en estado de vulnerabilidad.**

##### **a. Fortalecimiento de la asistencia social**

El consulado cuenta con un Servicio de Asesoría social desde el año 2022 año en el cual se realizaron 30 atenciones a casos de connacionales en estado de vulnerabilidad. Para 2023 se registraron 68 duplicando la atención. Para Julio de 2024 se registraron 31 casos en el sistema de información Sitac. Este incremento en las cifras de atención a connacionales se explica en parte al fortalecimiento del área de asistencia social cuyo impacto ha significado una mayor atención a casos de vulnerabilidad.

Para 2025 se espera contar con un asistente social en QLD con fin de brindar atención inmediata a la comunidad. El objetivo es fortalecer el servicio de asistencia social en QLD y empoderar a la comunidad en el autocuidado, construir una red de apoyo local para atender a las personas más vulnerables y facilitar los servicios del consulado.

##### **b. Atención integral a las víctimas del conflicto armado.**

En cumplimiento de la Ley 1448 de 2011 por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno se ha realizado la atención a 24 víctimas registradas en el Consulado con atención activa y acciones de asistencia a 8 de ellas.

También se han llevado a cabo actos de Conmemoración del Día Nacional de la Memoria y la Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado. Durante 2023 se llevó a cabo el *Conversatorio Hablando de la Salud Mental y las Emociones de los Colombianos que han Migrado a Australia. Duelo Migratorio*. El evento contó con la presencia de Daniela Montes Arenas,



## Consulado de Colombia en Sídney



Trabajadora Social, Experta en Duelo Migratorio, quien cuenta con 10 años de experiencia en el sector de la Migración. Daniela es la actual Coordinadora de las Oficinas Municipales de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante en el Ayuntamiento de Madrid España y el Dr. Manuel Francisco Morantes, Direct Services Senior Team Leader- STARTTS Fairfield Psicólogo clínico colombiano quien ha trabajado con víctimas de conflictos armados, guerra, tortura y violencia organizada desde hace más de 20 años;

El 12 de abril de 2024, se llevó a cabo el Cine Foro "Cuando la Aguas se Juntan", donde se destacó el rol de las mujeres en el conflicto armado. Las mujeres desde sus organizaciones de base han puesto en el centro de la conversación la urgencia de contar con su participación en la construcción de un mejor país. El evento fue acompañado por una presentación musical en homenaje a las víctimas y se presentó el trabajo de la artista plástica Adriana Ruiz quien lideró el conversatorio sobre la película.

En el evento se presentó a la comunidad la ley 2343 del 23 de diciembre de 2023, que modifico ley 1448 de 2011.

### **c. Alianzas estratégicas para la atención integral a las víctimas**

Gracias a las actividades organizadas por el consulado, se estableció una alianza estratégica con STTARS a quien se direcciona los casos que necesitan atención de víctimas del conflicto con apoyo psicológico y facilitación de la inserción social.

## **II. Fortalecimiento de la atención y acceso a los servicios del consulado.**

### **a. Aumento de la atención y mejora de los canales de comunicación:**

El consulado ha llevado las siguientes acciones encaminadas a facilitar el acceso de los connacionales a los servicios que ofrece el consulado:

- 2 consulados móviles a Brisbane por año, con una duración de 4 días y tres funcionarios atendiendo en promedio a más de 200 connacionales.
- 18 jornadas extendidas en las cuales se ha dado la atención prioritaria a adultos mayores.
- Encuentros consulares 4 en Brisbane y 2 en Sídney.



## Consulado de Colombia en Sídney



- Boletines informativos de la gestión consular e información a la comunidad.
- Lanzamiento de Facebook 2023 y Instagram 2024
- Campañas de registro consular, incrementado de 6.993 registros en diciembre de 2021 a 19.416 en noviembre de 2024.

En aras de permitir y facilitar los servicios el consulado se han mantenido trámites remotos de:

- Certificaciones, copias de registros, supervivencias.
- Se da atención priorizada a adultos mayores y menores de edad en cumplimiento del mandato constitucional en la circunscripción asignada al consulado.
- Se ha implementado trámites sin cita previa: Supervivencias y registro de cedula para elecciones 2026.

### **b. Nuevo sistema de agendamiento**

Desde noviembre de 2023 esta Oficina cuenta con una nueva plataforma de citas para trámites de pasaportes y actos notariales. Para octubre se ajustó el sistema para dar citas a cedulas y en noviembre a registro civiles.

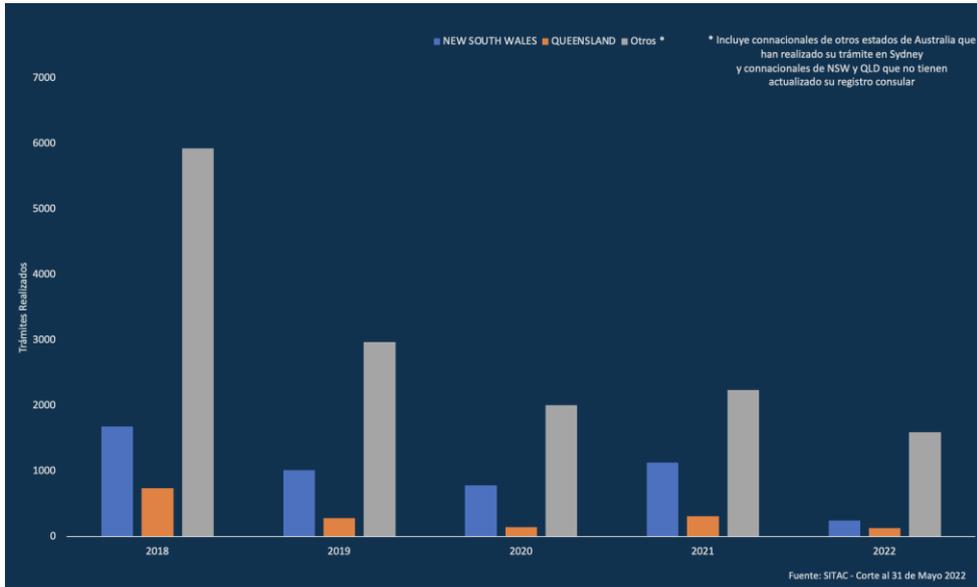
La plataforma de citas se destaca por:

- No tiene cupos limitados. Nunca se agotan los espacios.
- El aplicativo está activo 24 horas al día 7 días a la semana. La persona puede ingresar su solicitud en cualquier momento.
- El usuario recibe respuesta a su solicitud en menos de 3 días.
- Se puede solicitar cita tantas veces se desee.

La plataforma permite clasificar las citas por Estado lo que ha contribuido a priorizar las personas bajo la circunscripción del consulado. Esto se evidencia en los tramites realizados en el Consulado General de Colombia en Sídney por Estado Australia del 2018 a 2022. Como puede observarse en el cuadro, el Consulado venia atendiendo mayoritariamente a personas no residentes en la circunscripción de 2018 a 2022.

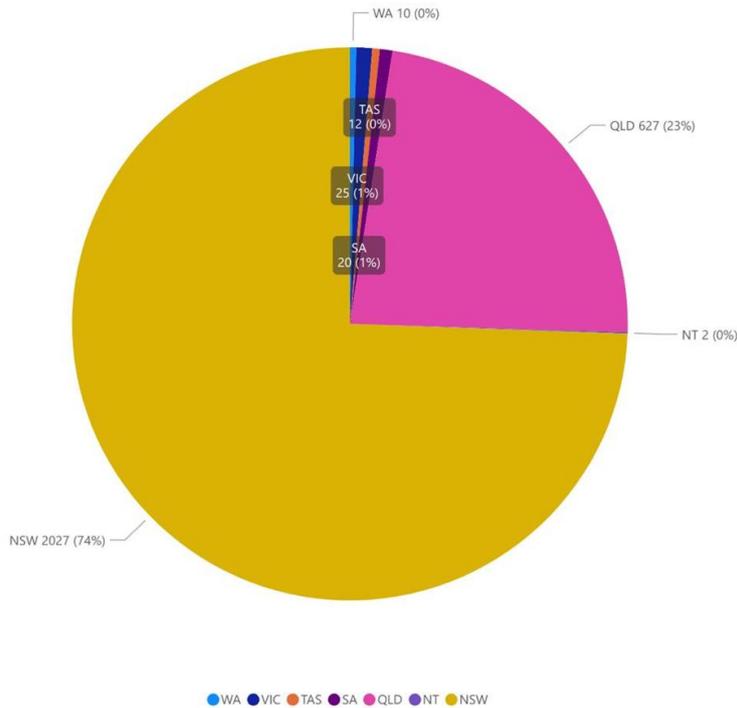


# Consulado de Colombia en Sídney



Gracias al nuevo sistema de agendamiento en 2023 y 2024 el consulado ha procurado un servicio directo a la comunidad bajo su circunscripción NSW y QLD.

## CITAS POR ESTADO





## Consulado de Colombia en Sídney

Igualmente hay un aumento sustancial el número de tramites realizados por año. En 2022 se realizaron 4.804 trámite, y en 2023 6,171 lo que corresponde cerca de un aumento del 30% de trámites realizados por año.

### **Trámites 4.804 (2022) – 6.171(2023) – 4873 (Julio 2024)**

Hay que destacar que el crecimiento en la realización de trámites por año se ha mantenido pese a la fluctuación permanente del talento humano. El consulado contó a inicios de 2023 con 5 personas y luego con 3 funcionarios. Pese a ello, la atención aumento considerablemente.

<b>Categoría</b>	<b>Tramite</b>	<b>Total</b>
Actos Notariales	Autenticación Copia de Documentos	79
Actos Notariales	Poder – Reconocimiento de Firma en Documento Privado	796
Actos Notariales	Reconocimiento de Firma Autorización Salida Menor	121
Cédula y Pasaporte	Cédula y Pasaporte	69
Cédulas de Ciudadanía	Cédula de Ciudadanía Duplicado	22
Cédulas de Ciudadanía	Cédula de Ciudadanía Primera Vez	5
Cédulas de Ciudadanía	Cédula de Ciudadanía Renovación	2
Pasaporte	Pasaporte (Mayor de edad)	1495
Pasaporte	Pasaporte (Menor de edad)	40
Registro Civil y Pasaporte	Registro Civil y Pasaporte	86
Registros	Registro Civil de Matrimonio	2
Registros	Registro Civil de Nacimiento	3
Tarjeta de Identidad	Tarjeta de Identidad	3
<b>Total</b>		<b>2723</b>

Como puede verse en el cuadro anexo, la mayoría de tramites realizados de diciembre de 2023 a junio de 2024 corresponden a pasaportes, reconocimiento de firma en documento privado y reconocimiento de firma de salida de menor.

### **c. Mejoras en la atención a citas**

Dentro de las mejoras incorporadas desde agosto de 2024 se han habilitado más espacios para cedula teniendo en cuenta la época preelectoral. Igualmente se han habilitado más espacios de registros civiles con el fin de responder a la alta demanda de este servicio.

Las mejoras en el sistema de agendamiento y del servicio consular se ven reflejadas en la percepción y calificación del servicio.



1er. Trimestre									Total 1er. trimes- tre	2do. Trimestre							Total 2do. trimestre
Felicitaciones	No Indica	Otro	Petición	Petición de información	Queja	Reclamo	Sugerencias	Felicitaciones		No Indica	Otro	Petición	Petición de información	Queja	Reclamo	Sugerencias	
18	0	0	1	6	0	1	0	26	10	0	2	19	35	0	5	1	72

Durante 2024, las quejas se redujeron durante este periodo a 0 y las felicitaciones aumentaron considerablemente como puede verse en los QRS presentados por los usuarios.

### III. Fortalecimiento de la comunidad de colombianos residentes en Nueva Gales del Sur y Queensland.

#### a. Acto de reconocimiento de colombianos que Trasforman NSW y QLD 2024.

##### Objetivos

1. Reconocer el esfuerzo de colombiano que con su entrega han contribuido a transformar la percepción que se tiene de Colombia en Australia.
2. Valorar, exaltar y promover a colombianos que se destacan dentro de cada una de las áreas del conocimiento humano y profesional.
3. Integrar a la comunidad colombiana residente en NSW y QLD y fortalecer alianzas con entidades públicas o privadas cuyo trabajo busque fortalecer a la comunidad colombiana.

El Consulado General de Colombia reconoció el rol y la trayectoria de los colombianos que se han destacado en NSW por

1. Fortalecimiento de Nuestras Raíces y Promoción de la Colombianidad: Danny Marcela Corredor
2. Espíritu Emprendedor: Yolima Montoya Echo Picnic
3. Espíritu Humanitario y Apoyo a la Comunidad: United for Colombia-Australia
4. Mérito Artístico y Creativo - Música: Paola Monroy
5. Mérito Artístico y Creativo - Arte: Carlos Agamez
6. Mérito Deportivo: Estefanía Duque
7. Contribución a la Academia: Dr. Luis Fernando Madrid
8. Espíritu Comunicativo: Latinos FM Australia
9. Mérito Especial- Migrante Pionero: Eduardo Medina.
10. Mérito Especial – Asociativo: Asociación Cultural de Colombia en Australia



## Consulado de Colombia en Sídney



- Fortalecimiento de Nuestras Raíces y Promoción de la Colombianidad: Santiago Vargas.
- Espíritu Emprendedor: Sebastián Toro.
- Espíritu Humanitario y Apoyo a la Comunidad: Luz Emperatriz Mosquera.
- Mérito Artístico y Creativo: Colombian Dance Group.
- Mérito Deportivo: Colombian Rugby League.
- Espíritu Innovador: Catalina Restrepo
- Contribución a la Academia: Dr. Ignacio Correa
- Espíritu Comunicativo: María Camila Solorza.

Los reconocimientos no sólo han logrado destacar la labor de los connacionales en NSW y QLD sino también fortalecieron la comunicación y el vínculo de los líderes con el consulado. Este vínculo es fundamental para facilitar la comunicación, identificar problemáticas y apoyar iniciativa de alto impacto en la comunidad.

### **Colombia Nos Une**

El consulado Cuenta con la figura de Multiplicador de Colombia Nos Une desde febrero de 2023 y 2024. El Multiplocador se encarga de facilitar las comunicaciones con la comunidad, apoya iniciativas de bienestar, promueve los programas habilitados para los connacionales en el exterior y fortalece el tejido social de los colombianos en la jurisdicción del consulado a través de programas y actividades especiales.

Para 2024 esta figura ha permitido que

- 16.405 personas sean impactadas directa o indirectamente por las mesas de trabajo y actividades consulares
- Se difundió información del consulado en Instagram en ocho meses: con 62 posts, 663 seguidores, 12 colaboraciones, reel con más reproducciones 2.980.
- Se realizaron 42 nuevas alianzas con emprendedores, líderes y personas destacadas de nuestra comunidad.
- Se establecieron 7 nuevas alianzas con emprendedores y líderes latinoamericanos y australianos.
- Gracias a las gestiones del Multiplicador Australia fue el Noveno país con más inscritos a nivel mundial a la Mesa Nacional de la Sociedad Civil para las Migraciones con 256 personas.
- Se activaron ocho botones interactivos en Instagram para el servicio y la agilidad en el agendamiento de citas.



## Consulado de Colombia en Sídney



- Hubo más de 300 asistentes presenciales a las actividades y mesas de trabajo del Consulado.
- Se resolvieron 45 solicitudes acerca de los servicios de CNU.
- Más de 5.000 personas escucharon la entrevista al Multiplicador en Latinos FM en donde se explicó a los connacionales las actividades e iniciativas del consulado.
- Hubo un impacto positivo en la imagen del Consulado, reducción de quejas y sugerencias negativas.
- Se realizaron 2 eventos con presupuesto y 7 mesas – actividades para la comunidad sin recursos. Donde se desarrollaron temas relacionados con la salud mental, emprendimiento, guía para el adulto mayor, enfoque físico y mental de la mujer, deporte, cultura y liderazgo. También condecoramos a nuestros connacionales destacados en diferentes categorías en ambos estados.
- Se elaboraron más de 40 piezas para apoyar la comunicación del Consulado con la comunidad desde nuestros canales de comunicación.
- El consulado participó en más de 14 eventos donde fuimos aliados e invitados para interactuar con nuestra comunidad y miembros de otros países.

### **PREGUSTAS DE LA COMUNIDAD**

Durante el espacio de diálogo que se llevó a cabo el 28 de noviembre de 2024, se recibieron las siguientes preguntas:

[¿Cómo se espera que opere la asistencia social en Queensland y Nueva Gales del Sur en 2025?](#)

El consulado ha propuesto al área de asistencia a connacionales un asistente social que opere desde Queensland con el fin de atender los casos de extrema de vulnerabilidad de manera inmediata, pero esto aún debe tener la aprobación del Ministerio de Relaciones Exteriores.

Esto significa que se contará con un espacio de atención cara a cara y un teléfono de emergencias para estos casos cuyo asistente operará desde Brisbane.

Se explicó que el consulado encargado de la asistencia valora los casos que pueda atender la asistencia social. Se aclaró a la comunidad que los casos de asistencia son aquellos en los que la vida y la integridad de la persona están en peligro.



## Consulado de Colombia en Sídney



La asistencia no da asesoría en materia de visas y migración ni tampoco en materia legal.

### Sugerencias de la comunidad

La comunidad sugiere que se establezcan protocolos y pautas de la atención a connacionales ya que hay mucha necesidad y las expectativas de la comunidad son muy altas. Se sugiere una comunicación efectiva y parámetros claros para este nuevo servicio.

El consulado explico que el servicio de asesoría social es una herramienta para la atención a los más vulnerable y que el consulado no cuenta con recursos propios para la atención. Adicionalmente se aclaró que el servicio de asistencia social apoya a las personas en casos como violencia intrafamiliar, violencia de género, precariedad económica, enfermedad, accidentes, muerte y repatriación, casos de salud mental entre otros.

### ¿Se tiene programado una actividad en 2025 de colombianos que transforman?

Se informó a los líderes de la comunidad que esta iniciativa va a repetirse en 2025 teniendo en cuenta que se celebran los 50 años de apertura de relaciones diplomáticas entre Australia y Colombia, el evento puede ser mucho más visible.

### ¿Cada cuando se realizarán los consulados móviles?

Los consulados móviles a Brisbane se realizan 2 veces al año. Uno por semestre. Tienen como fin prestar el servicio a personas que por los elevados costos de desplazamiento no pueden ir a Sídney. Se prioriza la atención a casos de asistencia consular, menores de edad y personas de la tercera edad.

### ¿Pueden las personas de la tercera edad presentarse al consulado y a los consulados móviles sin cita?

En aras de facilitar el servicio el consulado prioriza la atención a las personas de la tercera edad, por lo que no necesitan cita para acceder a los servicios de consulado. Sólo deben presentar su cedula para ser atendidos.

### ¿Los contactos con personas del gobierno se tramitan a través del consulado?



## Consulado de Colombia en Sídney



La Embajada en Canberra es la encargada de hacer las relaciones gobierno a gobierno en temas de comercio, inversión, relacionamiento de alto gobierno, acuerdos, temas culturales y deportivos. El consulado atiende los asuntos de los connacionales, registros civiles, poderes, reconocimientos de firma, ley de víctimas, atención a connacionales, detenidos, y asistencia social.

¿Teniendo en cuenta que la comunidad ha crecido sustancialmente, cuando se espera la apertura del consulado en Melbourne?

Según la información recibida a través de la Embajada de Colombia en Canberra, se espera la apertura del consulado en Melbourne en 2025.