

INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS CONSULADO GENERAL DE COLOMBIA EN BRUSELAS, BÉLGICA

SEPTIEMBRE DEL 2024 A SEPTIEMBRE DEL 2025

“Cancillería transparente: Escucha, Informa, Dialoga”

1. Presentación y objetivo del informe

INTRODUCCIÓN

A pesar de una prolongada situación de sobrecarga laboral y escasez de personal durante el periodo comprendido entre septiembre de 2024 y septiembre de 2025, partiendo de una política de “puertas abiertas” el Consulado General de Colombia en Bruselas ha reafirmado su compromiso con la comunidad colombiana residente en Bélgica y Luxemburgo cumpliendo satisfactoriamente con un alto grado de aprobación y de manera constante con los indicadores de gestión trazados por la Oficina de Planeación (conformidad en la realización de trámites y satisfacción de los usuarios) en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Con una población estimada de 20.000 connacionales en Bélgica, de los cuales 9.000 están registrados oficialmente según cifras de las autoridades de Bélgica y 3.866 inscritos en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano (SITAC), el Consulado ha respondido a una creciente demanda de servicios consulares, en un contexto marcado por el aumento de solicitudes de asilo desde 2022, muchas de ellas con fines de migración económica, según lo manifestado por las autoridades de Bélgica. Esta situación ha sido objeto de diálogo permanente con las autoridades belgas y con el Ministerio de Relaciones Exteriores.

OBJETIVO

Fomentar la transparencia y la confianza entre la administración pública y la ciudadanía, al informar sobre la gestión, los resultados y el uso de los recursos públicos. Estos informes permiten el ejercicio del control social, fortalecen la participación ciudadana y facilitan la evaluación y mejora continua de las políticas y programas públicos, contribuyendo a una gestión más eficaz, transparente y democrática y funcionan como insumo previo a los espacios de rendición de cuentas.

ALCANCE

Periodo del 1 septiembre del 2024 al 30 de septiembre del 2025 y dependencias involucradas.

MARCO NORMATIVO Y LINEAMIENTOS

- Ley 1757 de 2015 (artículos 48 - 59).
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG (Políticas de Participación y de Transparencia).
- Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC (DAFP).
- Lineamientos internos: Estrategia institucional de RdC del Ministerio.

2. Información de gestión

Durante el periodo comprendido entre septiembre de 2024 y septiembre de 2025, el Consulado General de Colombia en Bruselas ha desarrollado una gestión institucional comprometida con la atención integral a la comunidad colombiana residente en Bélgica y Luxemburgo, enmarcada en los principios de transparencia, inclusión, eficiencia y articulación interinstitucional. Esta labor se ha llevado a cabo bajo condiciones de sobrecarga laboral y escasez de personal en un contexto migratorio caracterizado por el aumento de solicitudes de asilo desde 2022.

A pesar de estos desafíos, el Consulado ha mantenido una política de “puertas abiertas”, logrando altos niveles de satisfacción ciudadana y cumplimiento constante de los indicadores de gestión trazados por la Oficina de Planeación, especialmente en lo relacionado con la conformidad en la realización de trámites y la calidad del servicio prestado.

A. Atención consular eficiente y certificada (ODS 16: Paz, Justicia e Instituciones Sólidas)

Desde julio de 2024 hasta agosto de 2025, el Consulado General de Colombia en Bruselas operó con solo dos funcionarios: el Cónsul de Segunda y la Auxiliar de Misión Diplomática. Esta situación se mantuvo durante más de un año, a pesar de las reiteradas solicitudes elevadas al Ministerio de Relaciones Exteriores para el fortalecimiento del equipo humano, con el fin de atender adecuadamente la creciente demanda de trámites, servicios y asistencias por parte de la comunidad colombiana en Bélgica y Luxemburgo.

A pesar de lo anterior, el Consulado General ha cumplido satisfactoriamente, con un alto grado de aprobación y de manera constante con los indicadores de gestión trazados por la Oficina de Planeación (conformidad en la realización de trámites y satisfacción de los usuarios).

En agosto de 2025 se posesionó en el Consulado un nuevo Cónsul General, el Embajador de Carrera Diplomática y Consular Héctor Arenas Neira.

Para ilustrar lo anterior con cifras, se comparten las siguientes gráficas donde se puede evidenciar que, a pesar de encontrarse operando a la mitad de su capacidad durante más de 1 año, con 2 funcionarios en lugar de 4, se han emprendido los esfuerzos necesarios y adicionales para mantener y hasta superar el promedio de trámites - además lograr el alto cumplimiento de las metas de conformidad en los trámites y servicios con un alto grado de satisfacción de los usuarios que acuden al Consulado:

1. Producto conforme trámites y servicios

- **IV Trimestre 2023 (776 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **100%**
4 funcionarios en el Consulado

- **I Trimestre 2024 (692 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **100%**
3 funcionarios en el Consulado

- **II Trimestre 2024 (872 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **99.89%**
3 funcionarios en el Consulado

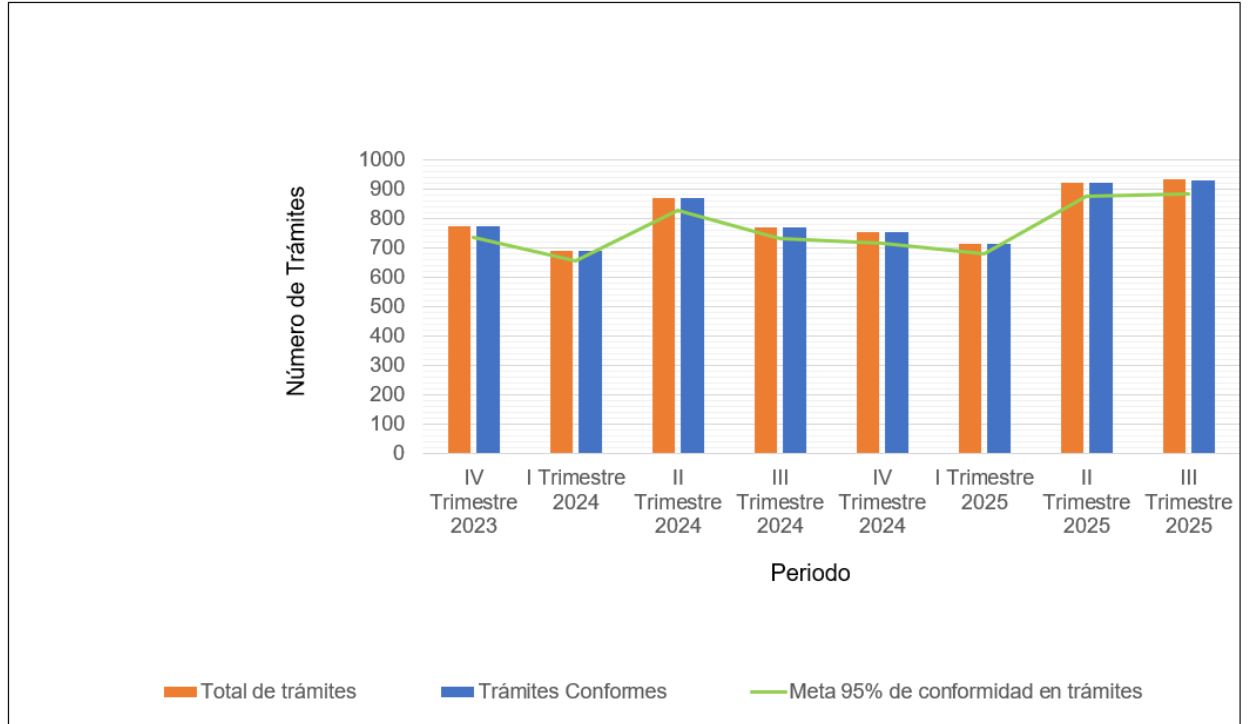
- **III Trimestre 2024 (772 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **100%**
2 funcionarios en el Consulado

- **IV Trimestre 2024 (754 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **100%**
2 funcionarios en el Consulado

- **I Trimestre 2025 (716 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **100%**
2 funcionarios en el Consulado

- **II Trimestre 2025 (925 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **100%**
2 funcionarios en el Consulado

- **III Trimestre 2025 (934 trámites)**
Meta: 95%
Resultado: **99.89%**
3 funcionarios desde agosto 2025



2. Satisfacción usuarios trámites y servicios

• **IV Trimestre 2023**
Meta: 85%
Resultado: **97%**
4 funcionarios en el Consulado

• **I Trimestre 2024**
Meta: 85%
Resultado: **96,63%**
3 funcionarios en el Consulado

• **II Trimestre 2024**
Meta: 85%
Resultado: **91,53%**
3 funcionarios en el Consulado

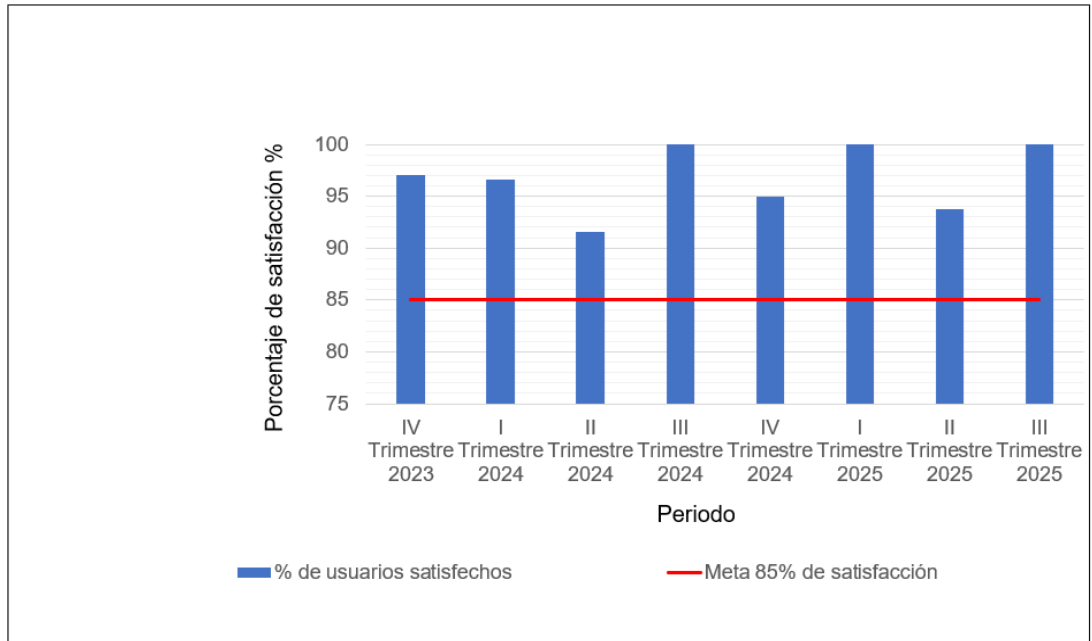
• **III Trimestre 2024**
Meta: 85%
Resultado: **100%**
2 funcionarios en el Consulado

• **IV Trimestre 2024**
Meta: 85%
Resultado: **95%**
2 funcionarios en el Consulado

• **I Trimestre 2025**
Meta: 85%
Resultado: **100%**
2 funcionarios en el Consulado

• **II Trimestre 2025**
Meta: 85%
Resultado: **93,75%**
2 funcionarios en el Consulado

• **III Trimestre 2025**
Meta: 85%
Resultado: **100%**
3 funcionarios desde agosto 2025



Adicionalmente, el Consulado ha respondido con compromiso y eficiencia, realizando múltiples jornadas especiales de atención para mitigar el impacto de la alta demanda de trámites y servicios consulares:

- 16 de noviembre de 2024 (sábado consular)
- 7 de diciembre de 2024 (sábado consular)
- 26 de marzo, 8 y 14 de mayo, y 17 de junio de 2025 (jornadas extendidas)

Teniendo en cuenta lo expuesto, a pesar de operar en un contexto prolongado de escasez de personal y sobrecarga laboral, el Consulado ha mantenido altos niveles de cumplimiento en los indicadores de gestión, con elevados niveles de satisfacción ciudadana - lo cual fue reconocido por la comunidad colombiana durante el encuentro con la entonces señora Canciller, Laura Sarabia, el 12 de junio de 2025.

Como hito importante en la gestión institucional se resalta la obtención de la certificación de calidad ISO 9001:2015, realizada por ICONTEC en agosto de 2024 y concedida en noviembre de 2024, tras una auditoría presencial. Esta certificación reconoce el compromiso del Consulado con la mejora continua, la eficiencia en los procesos y la calidad en la atención a los ciudadanos, consolidando su esfuerzo por mantener estándares de calidad en la prestación del servicio consular.

Es de notar que el Consulado mantiene una buena relación de trabajo conjunto y de cooperación con las autoridades de Bélgica, como ha sido resaltado por la Dirección de la Oficina de Migración de Bélgica (IBZ) en escenarios como el diálogo sostenido en el Palacio de San Carlos en Bogotá el pasado 31 de marzo y en la recepción con el cuerpo consular el pasado 24 de abril en Bruselas.

El Consulado continúa participando activamente en reuniones periódicas con el cuerpo consular en Bélgica de América Latina y el Caribe, compartiendo buenas prácticas de asistencia consular ante problemáticas semejantes.

B. Promoción comunitaria y fortalecimiento de identidad (ODS 11: Ciudades y Comunidades Sostenibles; ODS 15: Vida de Ecosistemas Terrestres)



En el marco de la conmemoración del Día Nacional del Colombiano Migrante, el 8 de octubre de 2025, el Consulado General de Colombia en Bruselas organizó el evento “Paz con la naturaleza: arte y cosmovisión desde el territorio”, con la participación de la artista plástica colombiana Eliana María Muchachasoy Chindoy, perteneciente a la comunidad indígena Camëntsa del departamento de Putumayo.

Este espacio cultural se desarrolló bajo el contexto de Colombia, País de la Belleza, como sede de la Conferencia de las Partes (COP) 16 del Convenio sobre Diversidad Biológica y tuvo como propósito resaltar la conexión entre arte, biodiversidad e identidad. La exposición fue acompañada por una muestra gastronómica inspirada en las distintas regiones del país, promoviendo la riqueza cultural y natural de Colombia.

Algunas de las obras de la artista fueron exhibidas en la sede del Consulado General para su contemplación por parte de los connacionales. El evento fue ampliamente valorado por la comunidad, al ofrecer un espacio de encuentro, reflexión y reconocimiento de las raíces culturales.

La nota del evento puede consultarse en:

<https://bruselas.consulado.gov.co/newsroom/news/paz-con-la-naturaleza-arte-y-cosmovision-desde-el-territorio-apertura-de-la>

C. Orientación educativa y respuesta a las necesidades de la comunidad (ODS 4: Educación de Calidad; ODS 10: Reducción de las Desigualdades)



El 27 de febrero de 2025, el Consulado General de Colombia en Bruselas, en alianza con la organización Leerwinkel Brussel, organizó una charla virtual gratuita en español sobre el Sistema Educativo en Bélgica, dirigida a la comunidad colombiana residente en el país.

Durante el encuentro, se abordaron temas clave como:

- Orientación profesional
- Estudios posteriores a la educación secundaria
- Grados asociados en Bruselas
- Becas y apoyo económico
- Aprendizaje del idioma neerlandés

Los participantes tuvieron la oportunidad de recibir orientación directa y en tiempo real, lo que permitió resolver dudas específicas sobre el acceso y navegación del sistema educativo belga. Esta actividad se enmarcó en los esfuerzos del Consulado por fortalecer el acceso a la educación, promover la inclusión y brindar herramientas prácticas para la integración de los connacionales en el entorno local.

La nota del evento puede consultarse en:

<https://bruselas.consulado.gov.co/newsroom/news/charla-sobre-el-sistema-educativo-en-belgica-fue-organizada-por-el-consulado-de>

En conclusión, durante el periodo evaluado, el Consulado General de Colombia en Bruselas ha demostrado una gestión institucional resiliente, comprometida y eficaz en un contexto de escasez de personal y sobrecarga laboral.

La atención consular se ha caracterizado por su continuidad, calidad y cercanía, reflejada en la implementación de una política de “puertas abiertas” y en la realización de jornadas especiales que han permitido responder a las necesidades de una comunidad creciente y diversa.

El reconocimiento por parte de la ciudadanía, así como la obtención de la certificación ISO 9001:2015 por parte de ICONTEC, evidencian el esfuerzo sostenido del equipo consular por mantener altos estándares de servicio, transparencia y mejora continua. La articulación con autoridades locales, organizaciones sociales y cuerpos consulares regionales ha fortalecido la capacidad institucional para enfrentar los distintos retos.

Asimismo, el desarrollo de espacios culturales, educativos y de orientación comunitaria ha contribuido al fortalecimiento de la identidad colombiana en el exterior, promoviendo la inclusión, el acceso a derechos y el sentido de pertenencia. En conjunto, estas acciones reflejan el compromiso del Consulado con una gestión pública centrada en las personas, abierta al diálogo y orientada a resultados concretos para el bienestar de los connacionales en Bélgica y Luxemburgo.

CANALES DE CONTACTO

- Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC, que permiten la interacción con usuarios tanto nacionales como extranjeros, las 24 horas del día, 365 días al año: <https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>
- Correo electrónico: cbruselas@cancilleria.gov.co
- Teléfono: +32 026490768 de lunes a viernes de 15:00 a 17:00 horas