

CANCILLERÍA TRANSPARENTE:

RINDE CUENTAS, ESCUCHA Y DIALOGA

**INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS
CONSULADO DE COLOMBIA EN TORONTO**



PERIODO:
Septiembre de 2024 a septiembre de 2025

Introducción

El Consulado General de Colombia en Toronto tiene como circunscripción la Provincia de Ontario (a excepción de la Región Capital), la más poblada de Canadá y la segunda más extensa territorialmente, con una superficie de aproximadamente 1,076,000 km². Esto significa que el área cubierta por el Consulado en Toronto representa casi el tamaño total de Colombia, dimensión territorial que impone retos logísticos y operativos para garantizar la cobertura y el acceso a los servicios consulares de una comunidad colombiana en crecimiento, especialmente en ciudades alejadas de Toronto como Thunderbay, Sudbury, London, Kitchener o Windsor, las cuales se encuentran a una distancia de entre 100 y 1.360 kilómetros desde las instalaciones de esta oficina consular.



Actualmente, el 70 % del crecimiento poblacional de la provincia de Ontario se debe a factores migratorios. En este contexto, los colombianos constituyen el principal grupo de migrantes procedentes de América Latina en Canadá, con una población estimada en más de 80.000 personas a 2022, a lo que se suman segundas y terceras generaciones, por lo que, según estimaciones no oficiales el número de usuarios potenciales de esta oficina consular podría ascender a 150.000 personas. Más del 40 % de esta comunidad se encuentra radicada en Ontario, donde en los últimos años se ha evidenciado un aumento significativo de la población colombiana a raíz del programa de reunificación familiar lanzado por Canadá en 2023. En la circunscripción reside una población diversa, que incluye estudiantes, migrantes laborales y personas refugiadas del conflicto armado colombiano.

Entre septiembre 2024 y 2025 el Consulado General de Colombia en Toronto adelantó una serie de acciones para atender la demanda de servicios de la creciente población colombiana en la circunscripción.

En relacion con el registro consular, con el ánimo de identificar el número total de connacionales residentes en Ontario, que resulta imposible de conocer a traves de censos voluntarios como el que realiza el gobierno de Canadá periodicamente, se han desarrollado campañas de inscripcion en las que, a traves de un código QR, se ha facilitado el registro de todos los connacionales en las bases de datos de la Entidad. Adicionalmente, en el desarrollo de los trámites, los funcionarios actualizan los datos de los usuarios en el sistema.

En cuanto a la atención en la sede consular, se implementó un sistema de citas que permite gestionar los trámites de manera más ordenada, cómoda y eficiente, reduciendo significativamente los tiempos de espera para los usuarios. Además, se amplió el horario de atención al público, pasando de 5 a 7 horas diarias, con el objetivo de ofrecer una mayor disponibilidad y adaptarse mejor a las necesidades y horarios de la comunidad colombiana residente en la circunscripción. Durante este periodo, el consulado realizó la atención de cerca de 18.000 trámites.

A pesar de lo anterior, uno de los principales retos que enfrentan los usuarios a la hora de acceder a los servicios es conciliar la vida laboral con los horarios de atención, que, sumados a la vasta extensión territorial de la circunscripción, obliga a los connacionales a pedir permisos y ausentarse de sus trabajos durante un día entero para poder cumplir con sus citas. Para mitigar esta situación, entre septiembre de 2024 y septiembre de 2025 se llevaron a cabo 3 consulados móviles en London, ciudad con la mayor concentración de connacionales después de Toronto, en los que se realizaron cerca de 900 trámites, facilitando el acceso a servicios en horarios de fin de semana y en zonas alejadas de la sede principal, particularmente a los connacionales residentes en ciudades como Mississauga, London Hamilton y Kitchener, en las que existe una alta concentración de colombianos residentes.



En materia de promoción de los lazos con la comunidad residente en el exterior, en marzo de 2025 se reanudó el trabajo de Colombia Nos Une. Con el establecimiento de 6 mesas de trabajo, se formuló un plan de actividades y encuentros que incorporaron un enfoque de género e intergeneracional, promoviendo la inclusión y participación de diversos grupos poblacionales. El plan también incluyó capacitaciones dirigidas a promover una migración regular, segura y ordenada; y al desarrollo de las capacidades de los colombianos migrantes favoreciendo su adaptación a la vida en Canadá.

Otro asunto que ocupó la atención del consulado fue la preparación de cara a los comicios que tendrán lugar en 2026. Al respecto, el consulado gestionó con la Registraduría Nacional del Estado Civil, la apertura de un nuevo puesto de votación, el cual estará ubicado en London, Ontario. Este puesto, que se abre por primera vez, facilitará el acceso al derecho al voto de los ciudadanos residentes en el Oeste de la Provincia. Así mismo, en el segundo semestre de 2025 se evidenció un aumento significativo del número de inscripciones de cédulas, que pasó de un promedio de 13 en los 3 primeros meses de 2025 a 228 en promedio entre julio y septiembre de 2025.



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

Este informe se refiere a la gestión del Consulado General de Colombia en Toronto entre el 1 de septiembre de 2024 y el 30 de septiembre de 2025.

Marco normativo y lineamientos

Este informe se enmarca en las disposiciones legales y directrices institucionales que regulan la transparencia, la participación ciudadana y el control social de la gestión pública. En particular, se destacan:

- **Ley 1757 de 2015 (artículos 48 - 59)**, por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 1712 de 2014**, que establece la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)**, en lo relativo con las políticas de participación ciudadana y de transparencia.
- **Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC)**, del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- **Lineamientos internos del Ministerio de Relaciones Exteriores:** Estrategia institucional de Rendición de Cuentas del Ministerio.

Información de gestión



Entre el 1° de septiembre de 2024 y el 30 de septiembre de 2025, el Consulado General de Colombia en Toronto, en ejercicio de sus competencias funcionales y en cumplimiento de los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), brindó atención, asistencia y servicios a los connacionales residentes en la Provincia de Ontario desde cuatro ejes funcionales: trámites consulares, asistencia a connacionales, atención a víctimas del conflicto armado y proyectos de Colombia Nos Une.

Trámites consulares:

Durante el periodo al que se refiere este informe, el Consulado General de Colombia en Toronto atendió más de 18.000 trámites incluyendo estudios de visa, reconocimientos de firma, certificaciones, autenticaciones, pasaportes, registros civiles y expedición de cédulas de ciudadanía y tarjetas de identidad.

En ese escenario, los trámites de mayor demanda en este Consulado General fueron los notariales, que incluyen los reconocimientos de firma, las certificaciones y las autenticaciones y que, en promedio, representan alrededor de 710 solicitudes cada mes.

El segundo trámite más demandado por la comunidad colombiana residente en Ontario fue la expedición de pasaportes, con un promedio de 580 pasaportes expedidos mensualmente; mientras que, en tercer lugar, encontramos a los servicios registrales, que incluyen la expedición de cédulas de ciudadanía, tarjetas de identidad y de todos los tipos de registros civiles, los cuales representan cerca 130 solicitudes cada mes.

Por último, teniendo en cuenta que los ciudadanos canadienses no requieren visa para visitas de corta estancia al territorio nacional, el estudio de visas fue el trámite menos demandado en esta oficina consular, al representar un promedio de 90 solicitudes mensuales, aproximadamente.



En cuanto a los retos evidenciados en este eje funcional, resulta importante resaltar que la demanda de trámites consulares proviene de connacionales residentes en toda la Provincia de Ontario, quienes, debido a la extensión geográfica y a las restricciones propias del horario laboral habitual en Canadá, encuentran dificultades a la hora de acceder a los servicios en el horario de atención de lunes a viernes.

Debido a esto y con el ánimo de facilitar el acceso de todos los colombianos residentes en la circunscripción de esta oficina consular, se han desarrollado consulados móviles en ciudades apartadas en donde residen un gran número de connacionales, los cuales, al realizarse los fines de semana, no solo acercaron el servicio a los ciudadanos, sino que permitieron el acceso de personas que, debido a su horario laboral, no se pueden presentar en el Consulado entre semana.

Así pues, este eje funcional propendió por el cumplimiento del ODS número 16, relacionado con la construcción de instituciones eficaces, responsables e inclusivas en todos los niveles, ya que, como se evidencia en las estadísticas expuestas, esta oficina consular logró atender de forma eficaz y satisfactoria la demanda de trámites de parte de la comunidad colombiana residente en la Provincia de Ontario.

Asistencia a connacionales:

El programa de Asistencia Social del Consulado General de Colombia en Toronto atendió, entre septiembre de 2024 y septiembre de 2025, a 1.480 connacionales de diferentes ciudades de la circunscripción en temas migratorios, jurídicos, psicológicos, emergencias de salud, repatriación de cenizas, suicidios, violencia intrafamiliar, fallecimiento, localización, visita social, asalto sexual, problemas mentales, deportaciones, racismo, sustracción de menores, entre otros.

De este total, debido a su complejidad, se hizo seguimiento a 140 casos que han requerido una gestión más profunda, incluso con el apoyo de profesionales voluntarios externos al consulado.

Los temas más tratados durante este período fueron: violencia intrafamiliar, depresión y problemas mentales, traslado de cenizas, temas relacionados con menores de edad, asistencia en salud, y consulta en temas migratorios por parte de estudiantes internacionales y personas en situación migratoria irregular.



Además, se atendieron consultas sobre localizaciones, deportaciones, violencia sexual, estudiantes en situación precaria, robo de documentos, personas en situación de vulnerabilidad y asuntos jurídicos, entre otros.

Sumado a eso, se brindó información y se direccionó a connacionales con inquietudes o situaciones complejas a instituciones de apoyo en temas migratorios, psicológicos y jurídicos.

En cuanto a los connacionales privados de la libertad en la Provincia de Ontario, durante este periodo se registraron 13 casos. Sin embargo, se registraron 54 asistencias a los detenidos y sus familias.

Por otra parte, el Consulado General de Colombia en Toronto puso a disposición de la comunidad diferentes líneas de atención para situaciones urgentes: la línea telefónica de emergencia de asistencia social en la que se atendieron cerca de 720 llamadas, y el correo electrónico en el que se respondieron alrededor de 85 solicitudes relacionadas con temas migratorios, jurídicos, psicológicos y de asistencia en general.

Adicionalmente, entre abril y septiembre de 2025, se realizaron un total de 14 consultorios gratuitos en temas de inmigración, psicología y familia, los cuales beneficiaron a 90 personas. De este total, se realizaron siete de inmigración beneficiando a 66 personas, cinco de psicología beneficiando a 17 personas y dos de familia beneficiando a 7 personas.

Atención a víctimas del conflicto armado:

Según informe de la Unidad de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV), actualmente residen 747 víctimas en la provincia de Ontario, Canadá, quienes pueden acceder a los servicios y atención de la Entidad a través de varios mecanismos, sin importar el lugar donde se encuentren en Ontario.

De manera presencial, entre septiembre de 2024 y septiembre de 2025, el Consulado General de Colombia en Toronto, además de haber tomado 14 declaraciones en el Registro Único de Víctimas y haber realizado todo el proceso de notificación a 15 colombianos, le brindó atención personalizada a 126 connacionales de diferentes ciudades de la circunscripción en temas como: actualización de datos, seguimiento a sus casos, kit de notificaciones, preguntas sobre temas de Ley de Víctimas, restitución de tierras, registro de casos, invitación a eventos, entre otros.



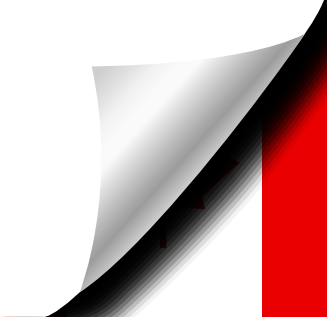
Sumado a eso, en el marco del Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas, como una medida de satisfacción dirigida a las víctimas residentes en la Provincia de Ontario, se realizó el taller de fotografía “Historias que Iluminan el Alma”, el cual, inicialmente, estaba previsto para desarrollarse en cuatro sesiones, con una duración total de 10 horas. Sin embargo, debido al interés y la activa participación de los asistentes, los talleristas decidieron donar parte de su tiempo, extendiendo la actividad a dos sesiones adicionales. De esta manera, el taller alcanzó una duración total de 22 horas, combinando sesiones virtuales y presenciales a las que asistieron 18 personas, entre los que se encontraban personas afrocolombianas e integrantes de la comunidad LGTBI.

Como resultado del taller, se realizó la exposición fotográfica “Historias que Iluminan el Alma”, que contó con la asistencia de 33 víctimas, incluyendo seis menores de edad.

Por otra parte, en cuanto a los servicios suministrados a las víctimas de forma remota, es de resaltar que se brindó orientación por correo electrónico a 100 connacionales sobre sus solicitudes, algunas de las cuales fueron enviadas al correo de la Unidad de Víctimas, mientras que las respuestas posteriores de esa entidad fueron direccionadas a los connacionales. Además, en algunos casos, se recibieron documentos a través de medios digitales, lo que facilitó el acceso a los servicios de las víctimas residentes en ciudades apartadas del Consulado, ya que esto evitó su desplazamiento hasta la oficina consular.

Complementariamente, el Consulado General de Colombia en Toronto habilitó una línea de WhatsApp para recibir orientación, brindar atención y conocer los servicios disponibles. Durante el año se atendieron cerca de 300 llamadas telefónicas de parte de víctimas residentes en la circunscripción que solicitaron información sobre sus casos.

Además, en este periodo se realizó una campaña de socialización de la Ley 2343 del 29 de diciembre de 2023 que amplió los plazos establecidos en la Ley 1448 de 2011 (Ley de Víctimas y Restitución de Tierras), para que, quienes se consideran víctimas del conflicto armado, presenten su declaración. En ese sentido, el Consulado guó e incentivó a los connacionales a acceder a la plataforma virtual (unidadvictimas.gov.co), la cual les permite consultar su estado, radicar solicitudes, y obtener información sobre la oferta institucional, desde cualquier lugar donde se encuentren.



De la misma forma, se promovió la participación en programas de formación técnica y talleres que permiten a las víctimas adquirir habilidades demandadas en el mercado laboral del país donde residen. Estas capacitaciones se brindaron a través del SENA, del programa Colombia Nos Une, de la Alcaldía de Toronto, de instituciones privadas y de organizaciones no gubernamentales.

En ese orden de ideas, las acciones realizadas, tanto en este eje funcional como a través del Programa de Asistencia a Connacionales, propendieron por el cumplimiento de los ODS 1, 2, 3, 4, 5 y 17, debido a que buscaron facilitar la erradicación de la pobreza y el hambre entre los colombianos residentes en la circunscripción consular, facilitaron su acceso a servicios de educación, salud y bienestar y, además, aseguraron un acceso eficaz e igualitario a las instituciones colombianas en el marco del respeto a la igualdad de género.

Proyectos de Colombia Nos Une:

Desde abril de 2025, el Consulado General de Colombia en Toronto, a través del servicio de multiplicador de Colombia Nos Une, fortaleció la integración de la comunidad colombiana en Ontario mediante seis mesas de trabajo: emprendimiento, cultura, salud, adultos mayores, género y participación de la sociedad civil.

Durante este periodo se beneficiaron 62.335 connacionales con actividades que contribuyeron directamente a la Agenda 2030 de Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

Es así como, a través de la mesa cultural se hicieron actividades como el curso de verano en español para niños, la celebración del 20 de julio en cinco ciudades de Ontario, las cuales beneficiaron a 60.000 personas residentes en Toronto, Mississauga, Oakville, Brampton y Burlington.

Además, gracias a la mesa de emprendimiento, se hicieron cinco sesiones informativas y consultorios de finanzas personales, asesoría a emprendedores, homologación de títulos de ingenieros, charlas con ProColombia, y el curso de desarrollo empresarial. Estas actividades beneficiaron a 354 personas.



De otra parte, a través de las mesas de adultos mayores, género y salud, se hicieron sesiones informativas sobre Alzheimer y planeación para el retiro; talleres de escritura creativa y actividades recreativas; se inició una investigación sobre el impacto de la migración en la salud de los colombianos en Ontario, con participación de médicos, psicólogos, fisioterapeutas y especialistas en estadística; y se desarrolló una alianza con Acces Employment a través de la cual se organizaron sesiones informativas sobre los programas de la institución para mujeres y recién llegadas. Estas actividades beneficiaron a alrededor de 514 connacionales.

Por último, a través de la mesa de participación de la sociedad civil, que es transversal a las demás actividades relacionadas con Colombia Nos Une, se generaron espacios de integración y trabajo conjunto con instituciones públicas y privadas.

Así pues, se evidencia que el trabajo realizado por el Consulado General de Colombia en Toronto y el programa Colombia Nos Une, no solo fortaleció la identidad y la integración de los colombianos en Ontario, sino que también contribuyó de manera significativa a la consecución de los ODS 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 16 y 17. Estas acciones reflejan un compromiso estratégico con el desarrollo sostenible, la inclusión social, la igualdad de género y el bienestar de la comunidad migrante.

Para llevar a cabo todo este trabajo se realizaron alianzas con instituciones públicas como los departamentos de desarrollo económico de la Alcaldía de Toronto, del Gobierno de Ontario, Development Bank of Canada, la Sociedad de Ingenieros de Ontario, Acces Employment, Grace Food, Statera Immigration, TGM Language Services, Distress Centre, Himigo y Toronto Hispanic Chamber of Commerce, Global Startups, Nabutec, y ProColombia, entre otros.





Horario de atención presencial:

Lunes a jueves de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:30 p.m. a 4:30 p.m.
Viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Correo electrónico:

ctoronto@cancilleria.gov.co

WhatsApp para consultas generales sobre trámites:

+1 416 977 0098

Recepción de preguntas quejas y reclamos:

contactenos@cancilleria.gov.co

**Línea telefónica para consultas sobre los trámites que realiza este
Consulado:**

+1 416 977 0098. Únicamente de lunes a viernes de 3:00 a 4:00 p.m.

**Línea telefónica y de WhatsApp para solicitar asistencia consular en
casos de emergencia.**

+1 416 977 0475. Horario de atención: 24 horas.

