



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
Embajada de Colombia
en Australia**

Guía de atención para población colombiana en Melbourne en el marco de la emergencia por el virus COVID-19

SECCIÓN CONSULAR EMBAJADA DE COLOMBIA EN CANBERRA, AUSTRALIA 7 DE ABRIL DE 2020 (VERSION 6)

Se le recuerda a toda la población colombiana en Australia que, de acuerdo a las disposiciones impuestas por el Gobierno victoriano, se restringieron múltiples actividades y varios negocios no esenciales se cerrarán temporalmente. Puede encontrar más información en: <https://www.dhhs.vic.gov.au/coronavirus-covid-19-new-restrictions-and-closures>

El mensaje más importante para todos los victorianos es quedarse en casa y evitar toda reunión de personas. Esto minimiza las posibilidades de transmisión, protege el sistema de salud y salva vidas.

Si está con otras personas, debe observar la regla de 1 persona por cada 4 metros cuadrados para garantizar una distancia física segura.

Estimado connacional en Melbourne:

*Hemos creado este documento con información valiosa en materia de **alojamiento, alimentación, visado y permanencia en Australia, rutas de acceso a Colombia (cuando se vuelva a abrir la posibilidad de ingresar)** esperando que pueda apoyarlo en caso de requerirlo. Queremos mencionar que todas las instituciones aquí listadas, se han dispuesto a modo orientativo y será autónomo de cada una de ellas evaluar y prestar atención a quien lo solicite.*

Debemos señalar que Australia es autónomo y soberano en la adopción de las medidas que ha estimado pertinentes para hacer frente a esta contingencia, y las restricciones pueden variar con el transcurso de los días.

Para información general sobre el manejo del COVID-19 en Australia (síntomas, aislamiento, medidas de salud e información general), por favor visite:

<https://www.health.gov.au/news/health-alerts/novel-coronavirus-2019-ncov-health-alert>

Esta guía tiene información sobre los siguientes puntos:

1. Necesito información sobre servicios asistencia social, ¿a qué entidades puedo contactar?	2
2. Necesito alojamiento en Melbourne ¿a qué entidades puedo contactar?	2
3. Necesito alimentos en Melbourne, ¿a qué entidades puedo contactar?	3
4. Soy Estudiante y necesito asesoría, ¿a qué entidades puedo contactar?	4
5. Necesito acceso a salud, ¿a qué entidades puedo contactar?	5
6. Necesito saber qué va a pasar con mi visa	5
7. No sé qué va a pasar con mi situación laboral, ¿a dónde puedo acudir?	8
8. ¿Qué recursos existen ante el riesgo de un desalojo de mi vivienda?	8
9. Me quiero ir para Colombia, ¿por dónde puedo viajar?	8
10. Autoaislamiento y Restricciones de viaje y autoaislamiento adoptadas por Australia frente a la situación que ha generado el COVID-19	10
11. Me siento con ansiedad, temor y angustia. ¿Qué puedo hacer?	10
12 ¿Cómo informarles a las instituciones colombianas que me encuentro en Australia?	11

1. Necesito información sobre servicios asistencia social, ¿a qué entidades puedo contactar?

- Ask Izzy es una base de datos de servicios de asistencia social en Australia. Para más información por favor contactar <https://askizzy.org.au/about>
- También puede consultar este enlace de la cruz roja australiana: <https://www.redcross.org.au/news-and-media/news/help-for-migrants-in-transition>

2. Necesito alojamiento en Melbourne ¿a qué entidades puedo contactar?

- Si tiene algún tipo de ingreso por parte de un empleador en Australia, usted puede contactar a la *Victorian Statewide Homelessness Line*. Teléfono: 1800-825955
- Deakin University ofrece servicios de refugio de emergencia para estudiantes de su institución que se encuentren en crisis o riesgo de precariedad económica.
 - Melbourne Burwood Campus students
Ph: (03) 9251 7671
Email: housing-melbourne@deakin.edu.au
 - Geelong Warrnambool/ Waterfront or Cloud/ Off Campus students
Ph: (03) 5227 1158
Email: housing-geelong@deakin.edu.au
 - Warrnambool students
Ph: (03) 5563 3111
Email: housing-warrnambool@deakin.edu.au

- University of Melbourne el “Student Housing department” ofrece apoyo a estudiantes de la Universidad de Melbourne que se encuentren en situaciones de crisis y requieran acomodación en el corto plazo.
Ph: 13 MELB (13 6352) Monday
9.00am–5.00pm
Tuesday and Wednesday
9.00am–6.00pm
Thursday and Friday
10.00am–5.00pm
<http://students.unimelb.edu.au/stop1>

3. Necesito alimentos en Melbourne, ¿a qué entidades puedo contactar?

- FoodBank – Banco de Alimentos (base de datos que centraliza los bancos de alimentos en Australia): <https://www.foodbank.org.au/homepage/who-we-help/charities/?state=au>
- Community Food Guide: Documento con todas las despensas comunitarias, comedores comunitarios, comedores parroquiales, caridades de comida, jardines de comida gratis, y otros recursos para obtener comida en Melbourne gratis. Para saber si los recursos funcionan durante la crisis de COVID-19, es importante llamar a la organización antes de ir.
<https://www.melbourne.vic.gov.au/SiteCollectionDocuments/community-food-guide.pdf>
- Desayuno
 - Sacred Heart Church
(La mayoría de los asistentes son hombres, pero las mujeres también pueden asistir)
87 Grey Street, St Kilda
Ph: 9537 1166
Tea, coffee, light breakfast 8.30 am - 10.00 am
 - Lazarus Centre
15 Gisborne Street, East Melbourne. (Cnr Albert & Gisborne Sts)
Breakfast Mon-Sun 7.30 am – 9 am.
Cereal, toast, tea and coffee
Ph: 1800 809 722 / 0458 750 031
- Almuerzo
 - Ozanam Community Centre
268 Abbotsford Street
North Melbourne:
Ph 9329 6733

Lunch every day, 12:00 - 1.00 pm

Tram 57 from Elizabeth St

- Sacred Heart Church
87 Grey Street, St Kilda
9537 1166

Ph:

Lunch: every day, 12 - 1.30 pm

- Lentil as Anything
<https://www.lentilasanything.com/>

Cada persona paga lo que puede. Está haciendo entrega en Melbourne en los suburbios cercana Thornbury, St Kilda.

- Cena
 - Ozanam Community Centre
268 Abbotsford Street
North Melbourne: Ph 9329 6733
Dinner: 5.00-6.00 pm
 - Missionaries of Charity
Rear 69 George St Fitzroy
Ph: (03) 9417 1704 or 94151010
Mon-Tues-Wed-Fri 5pm

4. Soy Estudiante y necesito asesoría, ¿a qué entidades puedo contactar?

- El Gobierno australiano ha recomendado que los estudiantes estén en constante contacto con sus proveedores de servicios educativos acerca de los arreglos para continuar con sus clases remotamente y los servicios de apoyo que estas instituciones puedan ofrecer.
- El Department of Education, Skills and Employment tiene en su página web información sobre salud mental y otros servicios de asistencia para estudiantes internacionales en <https://www.dese.gov.au/news/coronavirus-covid-19>.
- La plataforma www.studyinaustralia.gov.au también provee información sobre los servicios de apoyo disponibles. Y si usted se encuentra en Victoria puede consultar:
 - Study Melbourne (<https://www.studymelbourne.vic.gov.au/#>) en la sección Frequently Asked Questions - Coronavirus (COVID-19)
- En el caso de los servicios de salud los estudiantes internacionales con visas temporales deben contactar su respectivo proveedor de seguro de salud (Overseas Student Health Cover) sobre información sobre la cobertura. Una guía básica en este punto se puede consultar aquí https://www.medibank.com.au/content/dam/retail/marketing-assets/private/covid-19-oshc-faqs.pdf?_ga=2.243207298.1804040655.1585606654-1557631402.1573023030
- ¿Has estado **estudiando en Australia por más de 12 meses**? Si tiene **dificultades financieras**, podrá acceder a su jubilación australiana (*superannuation*). Puede hacer

su solicitud en el sitio web [MyGov](#) desde el 20 de abril y más información está disponible en www.ato.gov.au en la sección “Early access to your super” (puede dar click [aquí](#)) donde están todos los requisitos que debe cumplir para acceder al beneficio.

Es importante tener en cuenta que:

- Puede acceder hasta un monto de \$ 10,000 AUD en el periodo 2019–20 y otros \$ 10,000 AUD en 2020–21 y no tendrá que pagar impuestos sobre los montos liberados
- ¿Es usted un **estudiante internacional empleado** en un supermercado importante o que trabaja en cuidado de adultos mayores o enfermería? El gobierno australiano ha anunciado medidas especiales para extender sus horas de trabajo hasta el 1 de mayo de 2020. Póngase en contacto con su empleador para obtener más información y en la página del **Department of Home Affairs** (<https://covid19.homeaffairs.gov.au/frequently-asked-questions>) sección *International Students* o llamando al *Global Service Centre* Tel 131 881

El Departamento de Educación, Habilidades y Empleo está trabajando con el sector educativo para garantizar que los estudiantes internacionales reciban apoyo mientras estudian en Australia. El Departamento ha brindado asesoramiento a estudiantes internacionales sobre COVID-19 (<https://docs.education.gov.au/node/53250>), incluidos los servicios de apoyo a los que pueden acceder durante este momento difícil.

5. Necesito acceso a salud, ¿a qué entidades puedo contactar?

Si ha estado en alguno de los territorios con mayores brotes el virus, presenta dificultades para respirar, tiene tos y/o fiebre, comuníquese de inmediato con la **línea de emergencia (healthline)** dispuesta por el Departamento de Salud de Australia:

Línea de urgencia: **000** (llamadas desde Australia)
Línea para mayor orientación sobre le COVID-19: **1800 020 080**
La atención es 24/7 (Coronavirus Health Information Line)
Si requiere acceso a intérpretes: **131 450**
Línea Victoria: 1800 675 398

Si requiere orientación sobre cómo desarrollar el **aislamiento preventivo**, por favor visite: <https://www.health.gov.au/resources/publications/coronavirus-covid-19-isolation-guidance>

6. Necesito saber qué va a pasar con mi visa

Department of Home Affairs ha comunicado a través de su página web (<https://covid19.homeaffairs.gov.au/>) todas las medidas tomadas. De igual manera usted puede llamar al *Global Service Centre* en el teléfono 131 881

A continuación, hemos traducido, de manera **no** oficial algunas de las situaciones más comunes en la comunidad colombiana:

Recuerde que es potestad soberana de la autoridad australiana analizar caso por caso y tomar la decisión que corresponda.

Existe información especial para estudiantes internacionales en Australia, por favor consultar el enlace <https://covid19.homeaffairs.gov.au/staying-australia#6> "I have a student visa".

Titulares de visa en Australia:

- **Debe aplicar a una nueva visa antes de que expire su visa actual.** Usted podría ser elegible para que se le otorgue una "*bridging visa*" que lo mantendrá en una situación de regularidad en Australia hasta que se tome una decisión sobre su solicitud de visa. Por favor consulte el enlace <https://immi.homeaffairs.gov.au/visas/visa-about-to-expire/stay-longer>
- **En caso de tener el "No further stay condition (includes 8503, 8534 and 8535):"** Esto significa que no puede solicitar la mayoría de las otras visas hasta que salga de Australia. Si su visa tiene menos de 2 meses de validez restante, puede solicitar renunciar a esta condición. Para más información por favor consultar el enlace <https://immi.homeaffairs.gov.au/visas/already-have-a-visa/check-visa-details-and-conditions/waivers-and-permissions/no-further-stay-waiver>
- **En caso de tener la "Condition 8558 (Non-resident cannot stay for more than 12 months in any 18 months period)"** Deberá solicitar una nueva visa que se adapte a sus nuevas necesidades. Explore sus opciones de visa. Para más información por favor consultar el enlace <https://immi.homeaffairs.gov.au/visas/getting-a-visa/visa-finder>
- Si su visa ha expirado, debe solicitar la visa *Bridging E (BVE)* inmediatamente para legalizar su situación migratoria. Un BVE regulariza su situación migratoria mientras hace arreglos para salir del país o finalizar su asunto de inmigración ante la autoridad australiana. <https://www.homeaffairs.gov.au/news-media/current-alerts/novel-coronavirus>

Cumplir con las condiciones de visa:

- **En caso de no poder proporcionar información adicional debido al cierre de la oficina** (autorizaciones sanitarias o policiales, biometría, pruebas del idioma inglés): Se le dará tiempo adicional para completar las verificaciones y proporcionar la información solicitada. <https://www.homeaffairs.gov.au/news-media/current-alerts/novel-coronavirus>
- **En caso de no poder regresar a Australia antes de que venza mi visa y quiero regresar:** Deberá solicitar una nueva visa una vez que se eliminen las restricciones de viaje. <https://covid19.homeaffairs.gov.au/staying-australia>

- **En caso de no poder completar el requisito de estudio australiano o los períodos de estadía en virtud de las iniciativas regionales para titulares de visas de posgrado temporales:** El Departamento de Home Affairs está analizando posibles concesiones caso por caso. <https://covid19.homeaffairs.gov.au/staying-australia>

Procesamiento de solicitudes de visa

- Los solicitantes deben tener en cuenta que algunos servicios relacionados con el proceso de solicitud de visa pueden verse afectados por COVID-19. <https://covid19.homeaffairs.gov.au/>
- Home Affairs es consciente de los problemas de acceso al sistema VEVO para ciertos titulares de visas. Si no puede usar VEVO para verificar el estado y las condiciones de su visa, aún puede acceder a su carta de concesión de visa y las condiciones de la visa en línea utilizando su ImmiAccount. <https://covid19.homeaffairs.gov.au/>

Cancelación de visa:

El Departamento de Home Affairs le notificará por escrito si su visa ha sido cancelada en respuesta a las restricciones temporales de viaje. Esto incluirá información sobre cómo solicitar la revocación de la decisión de cancelación de la visa. <https://covid19.homeaffairs.gov.au/>

Titulares de visa temporales (COVID-19 Pandemic event visa.)

- El gobierno australiano anuncio algunas medidas especiales para personas que:
 - o No pueden regresar a sus países de origen.
 - o Trabajan actualmente en sectores críticos para la economía (agricultura, salud, asistencia al adulto mayor o supermercados) y no han completado los tres o seis meses para aplicar a una nueva visa

Estas personas pueden aplicar a la visa subclase 408 sin costo. Las condiciones se encuentran en la página del **Department of Home Affairs**: <https://immi.homeaffairs.gov.au/visas/getting-a-visa/visa-listing/temporary-activity-408/australian-government-endorsed-events#HowTo>

Titulares de visa de estudiantes

- **¿Es un estudiante internacional empleado** en un supermercado importante o que trabaja en cuidado de adultos mayores o enfermería?:
 - o El gobierno australiano ha anunciado medidas especiales para extender sus horas de trabajo hasta el 1 de mayo de 2020.
 - o Póngase en contacto con su empleador para obtener más información y puede encontrar más información en la página del **Department of Home**

Affairs (<https://covid19.homeaffairs.gov.au/frequently-asked-questions>)
sección **International Students**

- **¿No es un estudiante internacional empleado** en un supermercado importante o que trabaja en cuidado de adultos mayores y necesita extender su visa?
Desafortunadamente, el **Department of Home Affairs** ha informado que no es posible extender su visa. Si necesita más tiempo para acabar sus estudios o no puede regresar al país de origen debe:
 - Aplicar a una nueva visa de estudiante antes de que expire su visa actual. No es necesario adjuntar información sobre los impactos del COVID19 en su aplicación
 - Si sus estudios están acabando puede también ampliar a una visa de visitante subclass 600 y debe hacerlo antes que expire su actual visa de estudiante.

Para mayor información por favor consulte: <https://covid19.homeaffairs.gov.au/frequently-asked-questions#1>

7. No sé qué va a pasar con mi situación laboral, ¿a dónde puedo acudir?

El gobierno de Australia ha dispuesto un **apoyo** disponible para apoyar a los empleadores afectados. Esta herramienta fue creada para respaldar negocios afectados por el COVID-19. Por favor comparta este apoyo con su jefe, en caso tal que pudiera aplicarle. Puede encontrar más información en: <https://www.dss.gov.au/about-the-department/coronavirus-covid-19-information-and-support>

Si usted es estudiante internacional puede encontrar información en el punto 4 de esta guía

8. ¿Qué recursos existen ante el riesgo de un desalojo de mi vivienda?

El Primer Ministro ha anunciado que los Estados y Territorios pondrán una prohibición de seis meses a los desalojos tanto para inquilinos residenciales como comerciales durante la pandemia COVID-19. Si requiere más asesoramiento sobre sus derechos como inquilino en este momento deben comunicarse a Consumer Affairs Victoria - www.consumer.vic.gov.au/

9. Me quiero ir para Colombia, ¿por dónde puedo viajar?

Por disposición del Presidente de la República a partir de la 00.00 hrs del lunes 23 de marzo se restringió la llegada de **TODOS** los vuelos internacionales de pasajeros (colombianos y no colombianos) a los aeropuertos del país por un periodo de **30 días**, como parte de las medidas tomadas en el marco de la emergencia sanitaria generada por la pandemia de COVID-19.

Cuando se levante esta medida, las rutas aéreas posibles para los viajeros colombianos son:

- Trayecto **Melbourne/Sidney – Santiago de Chile – Bogotá**: Por favor, consultar: <https://minrel.gob.cl/>
- Trayecto **Sidney-Melbourne – Auckland – Buenos Aires – Bogotá**: Por favor, consultar: <https://www.cancilleria.gob.ar/> Favor tener en cuenta que Air New Zealand anunció que suspenderá los vuelos entre Auckland y Buenos Aires del 30 de marzo al 30 de junio.
- Restricción de aterrizaje en **Lima**: Por favor, consultar: <https://www.gob.pe/rree>
- Trayecto **Sidney/Melbourne/Brisbane – Los Ángeles**: Por favor, consultar: <https://travel.state.gov/content/travel/en/traveladvisories/ea/covid-19-information.html> y <https://www.usa.gov/coronavirus>
- Trayecto **Perth – Londres – Bogotá**: Tener en cuenta que se requiere visa de tránsito para tomar esta ruta. Puede encontrar más información en el siguiente link: <https://www.gov.uk/transit-visa>.
- **Recomendamos consultar directamente con las aerolíneas el estado de los vuelos toda vez que muchos han sido reprogramados o cancelados:**
 - ✓ Información general del Aeropuerto de Sídney: <https://www.sydneyairport.com.au/>
 - ✓ Información general del Aeropuerto de Melbourne: <https://www.melbourneairport.com.au/>
 - ✓ Información general del Aeropuerto de Brisbane: <https://www.bne.com.au/>
 - ✓ LATAM: https://www.latam.com/es_co/
 - ✓ Qantas: <https://www.qantas.com/nz/en.html>
 - ✓ Virgin: <https://www.virginaustralia.com/au/en/>
 - ✓ Air New Zealand: <https://www.airnewzealand.co.nz/>
 - ✓ United: <https://www.united.com/en/nz/>
 - ✓ American Airlines: <https://www.americanairlines.com.au/>
- Así mismo, consideramos relevante informar que **Qantas**, la principal aerolínea de Australia, **suspenderá todos los vuelos internacionales desde fines de marzo** como resultado de la pandemia de coronavirus. La aerolínea manifestó que los vuelos internacionales regularmente programados continuarán hasta fines de marzo para ayudar con los esfuerzos de repatriación, antes de ser suspendidos al menos hasta finales de mayo.
- Así mismo, LATAM ha suspendido el 90% de sus operaciones, situación que va a dificultar los esfuerzos de retorno ya que solamente Qantas y LATAM operaban la ruta con conexión en Chile, que era la más usada por los connacionales.

10. Autoaislamiento y Restricciones de viaje y autoaislamiento adoptadas por Australia frente a la situación que ha generado el COVID-19

- A partir de las 9 p.m. del viernes 20 de marzo, solamente se permite el ingreso de ciudadanos, residentes y familiares inmediatos a Australia.
- Desde el 15 de marzo, Australia impulso el aislamiento obligatorio a todas las personas que llegan a Australia durante 14 días. Y recientemente decidió que ese aislamiento se tiene que realizar en instalaciones predefinidas en el primer puerto de llegada del viajero.
- Es importante que siga las recomendaciones establecidas **por el gobierno de Victoria** en el marco de la etapa tres de la declaración de emergencia decretada en el Estado. Estas medidas incluyen:
 - Restringir cualquier encuentro social a máximo dos personas. Esto tiene excepciones para miembros de un mismo hogar
 - Restringir al máximo salir de su residencia y solo hacerlo para comprar alimentos y suministros esenciales, necesidades médicas, Eventos públicos que deba asistir en ejercicio de sus funciones, trabajar o estudiar si no puede hacerlo desde su hogar.
 - Para más información puede consultar el siguiente enlace:
<https://www.vic.gov.au/coronavirus-covid-19-restrictions-victoria>

Los viajeros que tienen una razón compasiva o convincente para viajar a Australia pueden usar este formulario para solicitar una exención:

<https://immi.homeaffairs.gov.au/help-support/departmental-forms/online-forms/covid19-enquiry-form>

11. Me siento con ansiedad, temor y angustia. ¿Qué puedo hacer?

Entendemos que la situación es muy estresante, que todos nos sentimos abrumados, expuestos a situaciones de ansiedad, así que sugerimos seguir las siguientes pautas:

- ✓ Elija un momento específico para leer noticias.
- ✓ Pause la interacción en redes sociales y evalúe el efecto que las cuentas que siguen tienen en su estado de ánimo.
- ✓ Manténgase hidratado.
- ✓ Manténgase en contacto con sus seres queridos.
- ✓ Evite el agotamiento.

Estos consejos fueron tomados del artículo *Coronavirus: cómo proteger tu salud mental durante la pandemia de covid-19*, publicado en **BBC MUNDO**, autoría de Kirstie Brewer, el 17 de marzo de 2020. Enlace disponible: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-51908567>

Sentimos que es deber de todos estar informados por fuentes confiables. Recomendamos consultar la página oficial de la Organización Mundial de la Salud -OMS relacionada con los

rumores falsos alrededor del COVID-19:

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>

Adicionalmente, nos permitimos informar del servicio virtual de apoyo ante el COVID-19 que el Centro Psicopedagógico Integrado CEPI está ofreciendo de manera gratuita para quienes lo requieran. Para mayor información consultar: <http://cepicolombia.com.co/index.html>



"Hay que unirse, no para estar juntos, sino para hacer algo juntos"
Juan Donoso Cortés

El Centro Psicopedagógico Integrado CEPI, coordinado por la Dra. Elizabeth Gutiérrez Flórez, ha conformado una red de apoyo compuesta por mas de 100 profesionales en Psicología, expertos(as) en las áreas de duelos, crisis de pánico, angustia, temores, separaciones familiares, ansiedad, desesperanza, depresión, enfermedades psicosomáticas, ideación suicida, violencia intrafamiliar, entre otras necesidades **TODAS** relacionadas con el tema del **coronavirus**. Dichos(as) profesionales están comprometidos(as) en prestar ayuda de forma **GRATUITA** a todas las personas o familias que lo requieran, en esta crisis que afecta la humanidad

La ayuda será prestada vía Skype, WhatsApp o cualquier medio virtual y **sin ningún costo** a las personas que la soliciten.

Las personas interesadas pueden solicitar su cita en el siguiente correo electrónico egutierrez@une.net.co, suministrando los siguientes datos:

1. Nombre 2. Edad 3. Ciudad o País 4. Nro. Celular 5. Correo electrónico 6. Motivo de consulta

Una vez recibamos esta información, uno(a) de nuestros(as) profesionales voluntarios(as) se pondrá en contacto para iniciar la intervención requerida

SI TODOS(AS) COLABORAMOS, SUPERAREMOS CUALQUIER CRISIS

12 ¿Cómo informarles a las instituciones colombianas que me encuentro en Australia?

Invitamos a la comunidad colombiana residente en Melbourne a actualizar su localización e inscribirse en el Boletín Consular, a través del siguiente enlace: <https://tramitesmre.cancilleria.gov.co/tramites/enlinea/registrarCiudadano.xhtml>

Si tiene alguna duda por favor contáctenos en:

- A. Correo electrónico: ccanberra@cancilleria.gov.co
- B. Teléfono Consulado: (+02) 62732091 (en caso de no poder comunicarse, deje su mensaje, número de teléfono y consulta)
- C. Línea de atención COVID-19: 0411469556 y 0411465508 (en caso de no poder comunicarse, por favor deje su mensaje, número de teléfono y consulta o envíe un mensaje de texto)
- D. Chat en línea, video-llamada y llamada en línea: las 24 horas del día desde la página oficial de la Cancillería: <http://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>