

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
CIFRAS PQRSDF
(1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE 2017)

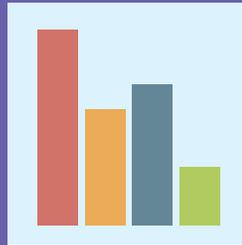


“

El Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de su **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)**, pone a su disposición los Informes de Gestión de Atención al Usuario. En este informe encontrará las cifras sobre la atención a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencia y denuncias tramitadas por la entidad.

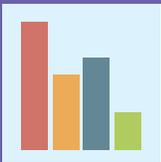
”





CIFRAS GENERALES

Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2017



INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

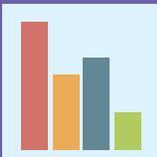
Total de requerimientos realizados ante el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. III Trimestre - 2017 (Del 01 de julio al 30 de septiembre del año 2017)

- Durante el III trimestre del 2017 se recibieron 1.762 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el III trimestre del 2017 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el III trimestre del 2017 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 766 solicitudes a otras entidades.
- Durante el III Trimestre del 2017, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 575.385 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla, legalizaciones y trámites consulares.
- Durante el III Trimestre del 2017, se respondieron 1.559 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,27%.

PQRSDF RESUELTAS - III TRIMESTRE 2017



En comparación con el II trimestre del 2017 **se aumentaron las solicitudes recibidas en 31.59%**
En comparación con el III trimestre del 2016 **se aumentaron las solicitudes recibidas en 75.67%**
Lo anterior debido principalmente al cumplimiento sobre la entrada en vigor del decreto 1166 del 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	257	15,44%
1	193	11,59%
2	91	5,47%
3	108	6,49%
4	147	8,83%
5	166	9,97%
6	121	7,27%
7	87	5,23%
8	93	5,59%
9	69	4,14%
10	74	4,44%
11	80	4,80%
12	36	2,16%
13	18	1,08%
14	25	1,50%
15	25	1,50%
16	16	0,96%
17	5	0,30%
18	4	0,24%
19	3	0,18%
20	6	0,36%
21	5	0,30%
22	3	0,18%
23	8	0,48%
24	13	0,78%
25	1	0,06%
26	1	0,06%
27	2	0,12%
28	2	0,12%
29	1	0,06%
30	1	0,06%
31	1	0,06%
34	1	0,06%
38	1	0,06%
45	1	0,06%
TOTAL DE SOLICITUDES	1.665	100%

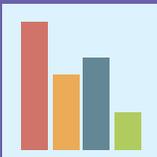
EL 95,50%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF
se responden en 15 días hábiles o menos.

EL 4,50%
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES
corresponden a expedientes a los cuales se les solicitó prórroga y/o desestimientos tácitos.

Todas las solicitudes se respondieron dentro de los términos de ley¹.

¹ Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

El desestimiento tácito se activa cuando es necesario esperar 30 días hábiles por parte del usuario cuando la entidad le requiere información, de no contar con esta respuesta, se procederá a cerrar el expediente. La respuesta por parte de la Cancillería solicitándole información se otorgó en 5 días hábiles.



TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Reclamo	106	113	145	364

Durante el III trimestre del 2017 se respondieron **364 reclamos**.

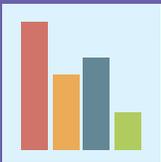
A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el III trimestre del 2017, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.



En comparación con el II trimestre del 2017 **se aumentaron los reclamos contestados en 4.00%**
 En comparación con el III trimestre del 2016 **se disminuyeron los reclamos contestados en 27.05%**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	72	69	76	217	59,62%
CONSULADOS	29	39	55	123	33,79%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	-	7	7	1,92%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	1	1	5	1,37%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	3	3	0,82%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	1	1	-	2	0,55%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	2	2	0,55%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	1	0,27%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	-	1	1	0,27%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	-	1	-	1	0,27%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	-	1	0,27%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	1	-	1	0,27%
TOTAL	106	113	145	364	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano



TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Felicitación y/o agradecimiento	42	21	49	112

A continuación se encuentra la clasificación de las felicitaciones respondidas durante el III trimestre del 2017, según la Dirección competente.

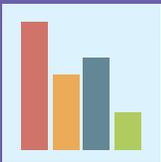
Durante el III trimestre del 2017 se respondieron **112 felicitaciones.**



En comparación con el II trimestre del 2017 **se aumentaron las felicitaciones contestadas en 19.15%**
 En comparación con el III trimestre del 2016 **se disminuyeron las felicitaciones contestadas en 20.00%**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	23	7	33	63	56,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	15	11	16	42	37,50%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	2	-	3	2,68%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	-	-	2	1,79%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	1	-	1	0,89%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	1	0,89%
TOTAL	42	21	49	112	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano"



TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Quejas	19	11	20	50

A continuación se encuentra la clasificación de las Quejas respondidas durante el III trimestre del 2017, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.

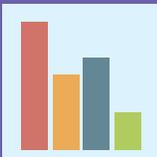
Durante el III trimestre del 2017 se respondieron **50 Quejas**



En comparación con el II trimestre del 2017 **se disminuyeron las quejas contestadas en 9.09%**
 En comparación con el III trimestre del 2016 **se aumentaron las quejas contestadas en 2.04%**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	11	6	10	27	54,00%
CONSULADOS	7	5	8	20	40,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	1	1	2,00%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	2,00%
EMBAJADAS	-	-	1	1	2,00%
TOTAL	19	11	20	50	100%

* Para ver en detalle los grupos internos de trabajo ver anexo Tabla 3



TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Sugerencias	14	6	7	27

A continuación se encuentra la clasificación de las Sugerencias respondidas durante el III trimestre del 2017, según la Dirección competente.

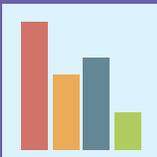
Durante el III trimestre del 2017 se respondieron **27 Sugerencias.**



En comparación con el II trimestre del 2017 **se aumentaron las sugerencias contestadas en 42.11%**
 En comparación con el III trimestre del 2016 **se redujeron las sugerencias recibidas por parte de los ciudadanos en 43.75%**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	9	5	3	17	62,96%
CONSULADOS	2	-	2	4	14,81%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	-	-	2	7,41%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	3,70%
EMBAJADAS	-	-	1	1	3,70%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	-	1	3,70%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	-	1	1	3,70%
TOTAL	14	6	7	27	100%

* Para ver en detalle los grupos internos de trabajo ver anexo Tabla 4



TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Peticiones	362	382	365	1.109

Durante el III trimestre del 2016 se respondieron **1.109 Peticiones.**

A continuación se encuentra la clasificación de las peticiones respondidas durante el III trimestre del 2017, según la Dirección competente.



En comparación con el II trimestre del 2017 **se aumentaron las peticiones contestadas en 40.03%**
 En comparación con el III trimestre del 2016 **se aumentaron las peticiones contestadas en 171.81%**
Lo anterior debido principalmente al cumplimiento sobre la entrada en vigor del decreto 1166 del 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

Dependencias	Jul	Ago	Sep	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	298	300	253	851	76,74%
CONSULADOS	20	23	33	76	6,85%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	7	7	13	27	2,43%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	4	13	17	1,53%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	8	5	3	16	1,44%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	12	-	13	1,17%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	1	11	12	1,08%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	4	3	2	9	0,81%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	1	1	6	8	0,72%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	4	-	7	0,63%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	-	4	7	0,63%
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	6	1	-	7	0,63%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	-	7	7	0,63%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	5	5	0,45%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	-	3	2	5	0,45%
EMBAJADAS	4	-	-	4	0,36%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	3	1	4	0,36%
SECRETARIA GENERAL	-	2	2	4	0,36%
EMBAJADAS	-	1	3	4	0,36%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	3	-	3	0,27%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	1	2	3	0,27%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	3	3	0,27%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	2	-	2	0,18%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	2	-	-	2	0,18%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	2	-	-	2	0,18%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	-	1	1	2	0,18%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES	-	1	-	1	0,09%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	1	-	-	1	0,09%
JEFATURA DE GABINETE	1	-	-	1	0,09%
DIRECCIÓN DE EUROPA	1	-	-	1	0,09%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	0,09%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	1	-	1	0,09%
DESPACHO MINISTRO	-	1	-	1	0,09%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	-	1	1	0,09%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	-	1	-	1	0,09%
TOTAL	362	382	365	1109	100%

* Para ver en detalle los grupos internos de trabajo ver anexo Tabla 5



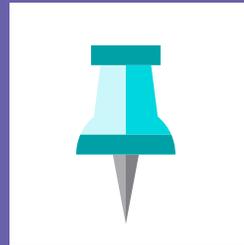
TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Denuncias	2	1	-	3

Durante el III trimestre del 2017 se respondieron **3 denuncias**.



DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	1	1	-	2	66,67%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	1	-	-	1	33,33%
TOTAL	2	1	0	3	100%



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	72	69	76	217	59,62%
Apostilla y Legalizaciones	34	40	34	108	49,77%
Visas e Inmigración	16	12	13	41	18,89%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	7	7	9	23	10,60%
Pasaportes Calle 53	4	5	5	14	6,45%
Pasaportes Sede Norte	6	2	3	11	5,07%
Colombia Nos Une	4	1	3	8	3,69%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	1	4	6	2,76%
Asistencia a Connacionales	-	1	3	4	1,84%
Pasaportes diplomáticos y oficiales	-	-	1	1	0,46%
No Se Identifica Área	-	-	1	1	0,46%
CONSULADOS	29	39	55	123	33,79%
C SANTIAGO CHILE	-	6	7	13	10,57%
C CARACAS VENEZUELA	-	4	8	12	9,76%
C MERIDA VENEZUELA	2	2	-	4	3,25%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	-	3	1	4	3,25%
C VALENCIA VENEZUELA	-	2	1	3	2,44%
C PANAMA PANAMA	-	3	-	3	2,44%
C BARINAS VENEZUELA	3	-	-	3	2,44%
C QUITO ECUADOR	3	-	-	3	2,44%
C QUITO ECUADOR	-	2	1	3	2,44%
C SAN JOSE COSTA RICA	1	1	1	3	2,44%
C MADRID ESPAÑA	3	-	-	3	2,44%
C VALENCIA VENEZUELA	3	-	-	3	2,44%
C MADRID ESPAÑA	-	-	3	3	2,44%
C ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	2,44%
C PARIS FRANCIA	-	1	2	3	2,44%
C BEIJING CHINA	-	-	3	3	2,44%
C BERLIN ALEMANIA	-	1	2	3	2,44%
C VALENCIA ESPAÑA	-	1	2	3	2,44%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
C NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	1,63%
C ANTOFAGASTA CHILE	-	-	2	2	1,63%
C SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	2	-	2	1,63%
C MILAN ITALIA	-	1	1	2	1,63%
C PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	2	2	1,63%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	1,63%
C LA HABANA CUBA	-	-	2	2	1,63%
C BERNA SUIZA	-	2	-	2	1,63%
C MONTREAL CANADA	-	1	-	1	0,81%
C CARACAS VENEZUELA	1	-	-	1	0,81%
C VALENCIA ESPAÑA	1	-	-	1	0,81%
No Se Identifica Área	1	-	-	1	0,81%
C BARQUISIMETO VENEZUELA	-	-	1	1	0,81%
Usuario no indica	-	-	1	1	0,81%
C TORONTO CANADA	1	-	-	1	0,81%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,81%
C WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,81%
C BERLIN ALEMANIA	1	-	-	1	0,81%
C SEVILLA ESPAÑA	-	-	1	1	0,81%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,81%
C VIENA AUSTRIA	-	-	1	1	0,81%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,81%
C MOSCU RUSIA	-	-	1	1	0,81%
C SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	0,81%
C NUEVA DELHI INDIA	-	1	-	1	0,81%
C LA PAZ BOLIVIA	-	-	1	1	0,81%
C BILBAO ESPAÑA	-	1	-	1	0,81%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	-	-	1	1	0,81%
C ANKARA TURQUIA	-	-	1	1	0,81%
C SEVILLA ESPAÑA	1	-	-	1	0,81%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,81%
C MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	0,81%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
C TORONTO CANADA	-	-	1	1	0,81%
C MERIDA VENEZUELA	-	-	1	1	0,81%
C MONTREAL CANADA	1	-	-	1	0,81%
C MEXICO MEXICO	-	1	-	1	0,81%
C GUATEMALA GUATEMALA	-	1	-	1	0,81%
C SYDNEY AUSTRALIA	1	-	-	1	0,81%
C ABU DHABI EMIRATOS ARABES	1	-	-	1	0,81%
C BILBAO ESPAÑA	-	-	1	1	0,81%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	-	7	7	1,92%
Registro Y Control	-	-	4	4	57,14%
Académico	-	-	2	2	28,57%
Dirección De La Academia Diplomática	-	-	1	1	14,29%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	1	1	5	1,37%
Sistemas de Información	3	1	-	4	80,00%
Servicios Tecnológicos	-	-	1	1	20,00%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	3	3	0,82%
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	-	3	3	100,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	1	1	-	2	0,55%
Nacionalidad	-	1	-	1	50,00%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	1	-	-	1	50,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	2	2	0,55%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	-	2	2	100,00%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	1	0,27%
Nómina y Prestaciones Sociales	1	-	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	-	1	1	0,27%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	-	1	1	100,00%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	-	1	-	1	0,27%
Dirección De América	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	-	1	0,27%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	-	1	100,00%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	1	-	1	0,27%
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	-	1	-	1	100,00%
TOTAL	106	113	145	364	100%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
CONSULADOS	23	7	33	63	56,25%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	-	3	10	13	20,63%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	1	6	7	11,11%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	4	1	-	5	7,94%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	4	4	6,35%
C MEXICO MEXICO	4	-	-	4	6,35%
C CANBERRA AUSTRALIA	3	-	-	3	4,76%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	3,17%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	3,17%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	3,17%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	3,17%
C ATLANTA ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	3,17%
C VALENCIA ESPAÑA	-	-	2	2	3,17%
C SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	1	-	-	1	1,59%
C PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	1	1	1,59%
C MEXICO MEXICO	-	-	1	1	1,59%
C MANAGUA NICARAGUA	1	-	-	1	1,59%
C MADRID ESPAÑA	1	-	-	1	1,59%
C BRUSELAS BELGICA	1	-	-	1	1,59%
C MERIDA VENEZUELA	-	-	1	1	1,59%
C MONTEVIDEO URUGUAY	1	-	-	1	1,59%
C MOSCU RUSIA	-	1	-	1	1,59%
C IQUITOS PERU	-	-	1	1	1,59%
C QUITO ECUADOR	-	1	-	1	1,59%
C LIMA PERU	-	-	1	1	1,59%
C NEWARK ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	1,59%
C BARCELONA ESPAÑA	-	-	1	1	1,59%
C CARACAS VENEZUELA	-	-	1	1	1,59%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	15	11	16	42	37,50%
Pasaportes Calle 53	9	2	8	19	45,24%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Pasaportes Sede Norte	1	5	1	7	16,67%
Asistencia a Connacionales	2	1	2	5	11,90%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	1	3	5	11,90%
Visas e Inmigración	1	1	2	4	9,52%
Apostilla y Legalizaciones	1	1	-	2	4,76%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	2	-	3	2,68%
No Se Identifica Área	1	2	-	3	100,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	-	-	2	1,79%
Sistemas de Información	1	-	-	1	50,00%
Servicios Tecnológicos	1	-	-	1	50,00%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	1	-	1	0,89%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	-	-	1	0,89%
Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación	1	-	-	1	100,00%
TOTAL	42	21	49	112	100%



ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	11	6	10	27	54,00%
Pasaportes Sede Norte	4	-	4	8	29,63%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	3	2	3	8	29,63%
Visas e Inmigración	1	2	2	5	18,52%
Pasaportes Calle 53	3	1	1	5	18,52%
Colombia Nos Une	-	1	-	1	3,70%
CONSULADOS	7	5	8	20	40,00%
C CARACAS VENEZUELA	3	-	-	3	15,00%
C MOSCU RUSIA	-	2	-	2	10,00%
C SANTIAGO CHILE	-	-	2	2	10,00%
C AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	-	1	1	5,00%
C SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	-	1	1	5,00%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	5,00%
C NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	5,00%
C ABU DHABI EMIRATOS ARABES	-	-	1	1	5,00%
C PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	1	-	1	5,00%
C ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS	-	-	1	1	5,00%
C QUITO ECUADOR	-	1	-	1	5,00%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	5,00%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	5,00%
C MONTREAL CANADA	1	-	-	1	5,00%
C VARSOVIA POLONIA	1	-	-	1	5,00%
C RABAT MARRUECOS	-	1	-	1	5,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	1	1	2,00%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	-	1	1	100,00%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	2,00%
No Se Identifica Área	1	-	-	1	100,00%
EMBAJADAS	-	-	1	1	2,00%
E NICARAGUA	-	-	1	1	100,00%
TOTAL	24	19	12	55	100%



ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	9	5	3	17	62,96%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	5	1	-	6	35,29%
Visas e Inmigración	1	1	2	4	23,53%
Pasaportes Sede Norte	2	1	-	3	17,65%
Apostilla y Legalizaciones	-	1	1	2	11,76%
Pasaportes Calle 53	1	-	-	1	5,88%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	-	1	-	1	5,88%
CONSULADOS	2	-	2	4	14,81%
C ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	25,00%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	25,00%
C LIMA PERU	1	-	-	1	25,00%
C SAO PAULO BRASIL	1	-	-	1	25,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	-	-	2	7,41%
Sistemas de Información	1	-	-	1	50,00%
Servicios Tecnológicos	1	-	-	1	50,00%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	3,70%
No Se Identifica Área	1	-	-	1	100,00%
EMBAJADAS	-	-	1	1	3,70%
E FRANCIA	-	-	1	1	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	-	1	3,70%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	-	1	1	3,70%
Académico	-	-	1	1	100,00%
TOTAL	3	15	8	26	100%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	298	300	253	851	76,74%
Asistencia a Connacionales	232	237	152	621	72,97%
Visas e Inmigración	25	34	43	102	11,99%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	6	1	25	32	3,76%
Apostilla y Legalizaciones	15	9	8	32	3,76%
Colombia Nos Une	5	5	9	19	2,23%
Asuntos Consulares	2	5	7	14	1,65%
Pasaportes Sede Norte	4	5	5	14	1,65%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	6	3	2	11	1,29%
Pasaportes Calle 53	3	1	1	5	0,59%
Usuario no identifica área	-	-	1	1	0,12%
CONSULADOS	20	23	33	76	6,85%
C SAO PAULO BRASIL	-	-	5	5	6,58%
C CARACAS VENEZUELA	3	2	-	5	6,58%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	3,95%
C MEXICO MEXICO	-	-	3	3	3,95%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	1	2	3	3,95%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	3	-	-	3	3,95%
C PANAMA PANAMA	3	-	-	3	3,95%
C CARACAS VENEZUELA	-	1	2	3	3,95%
C MADRID ESPAÑA	-	1	1	2	2,63%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	2,63%
C MEXICO MEXICO	1	1	-	2	2,63%
C ROMA ITALIA	1	1	-	2	2,63%
C QUITO ECUADOR	-	1	1	2	2,63%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	-	-	2	2	2,63%
C BARCELONA ESPAÑA	1	1	-	2	2,63%
C GUAYAQUIL ECUADOR	1	-	-	1	1,32%
C ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	1,32%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	1,32%
C VALENCIA VENEZUELA	1	-	-	1	1,32%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
C VALENCIA ESPAÑA	1	-	-	1	1,32%
C ABU DHABI EMIRATOS ARABES	-	1	-	1	1,32%
C MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	1,32%
C ANTOFAGASTA CHILE	-	1	-	1	1,32%
C NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,32%
C BARCELONA ESPAÑA	-	-	1	1	1,32%
C PARIS FRANCIA	-	-	1	1	1,32%
C BARQUISIMETO VENEZUELA	-	-	1	1	1,32%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	-	-	1	1	1,32%
C BEIJING CHINA	-	1	-	1	1,32%
C QUITO ECUADOR	-	1	-	1	1,32%
C BILBAO ESPAÑA	-	1	-	1	1,32%
C ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	1,32%
C FRANKFURT ALEMANIA	1	-	-	1	1,32%
C MONTEVIDEO URUGUAY	-	1	-	1	1,32%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	1,32%
C NUEVA DELHI INDIA	-	1	-	1	1,32%
C MILAN ITALIA	-	1	-	1	1,32%
C PANAMA PANAMA	-	1	-	1	1,32%
C SYDNEY AUSTRALIA	-	-	1	1	1,32%
C SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	1,32%
C TORONTO CANADA	-	-	1	1	1,32%
C MOSCU RUSIA	-	1	-	1	1,32%
C SEVILLA ESPAÑA	-	1	-	1	1,32%
C FRANKFURT ALEMANIA	-	-	1	1	1,32%
C TELAVIV ISRAEL	-	-	1	1	1,32%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,32%
C VALENCIA VENEZUELA	-	-	1	1	1,32%
C LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	-	-	1	1	1,32%
C LIMA PERU	-	-	1	1	1,32%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	7	7	13	27	2,43%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Nacionalidad	2	2	10	14	51,85%
Tratados	2	3	2	7	25,93%
Consultivo Y Extradicion	2	1	-	3	11,11%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	1	1	1	3	11,11%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	4	13	17	1,53%
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	-	4	11	15	88,24%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	-	-	1	1	5,88%
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	-	-	1	1	5,88%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	8	5	3	16	1,44%
No Se Identifica Área	8	5	3	16	100,00%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	12	-	13	1,17%
América Latina y el Caribe	1	6	-	7	53,85%
Dirección De América	-	6	-	6	46,15%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	1	11	12	1,08%
Administración de Personal	-	-	6	6	50,00%
Dirección De Talento Humano	-	1	2	3	25,00%
Nómina y Prestaciones Sociales	-	-	1	1	8,33%
Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación	-	-	1	1	8,33%
Carreras Diplomática y Administrativa	-	-	1	1	8,33%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	4	3	2	9	0,81%
Litigio caso Nicaragua vs Colombia	3	1	2	6	66,67%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	1	2	-	3	33,33%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	1	1	6	8	0,72%
Dirección De La Academia Diplomática	-	1	3	4	50,00%
Académico	-	-	3	3	37,50%
Registro Y Control	1	-	-	1	12,50%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	3	4	-	7	0,63%
Dirección De Talento Humano	1	3	-	4	57,14%
Administración de Personal	2	1	-	3	42,86%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	-	4	7	0,63%
Sistemas de Información	3	-	1	4	57,14%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	-	-	3	3	42,86%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	6	1	-	7	0,63%
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	3	1	-	4	57,14%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	3	-	-	3	42,86%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	-	7	7	0,63%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	-	-	7	7	100,00%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	5	5	0,45%
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	-	5	5	100,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	-	3	2	5	0,45%
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	-	2	2	4	80,00%
Dirección De Asuntos Culturales	-	1	-	1	20,00%
EMBAJADAS	4	-	-	4	0,36%
E AUSTRALIA	2	-	-	2	50,00%
E PAISES BAJOS	1	-	-	1	25,00%
E BRASIL	1	-	-	1	25,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	3	1	4	0,36%
Asuntos Legales	-	3	-	3	75,00%
Oficina Asesora Jurídica Interna	-	-	1	1	25,00%
SECRETARIA GENERAL	-	2	2	4	0,36%
Licitaciones y Contratos	-	2	1	3	75,00%
Secretaria General	-	-	1	1	25,00%
EMBAJADAS	-	1	3	4	0,36%
E ESPAÑA	-	-	2	2	50,00%
E GUATEMALA	-	-	1	1	25,00%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
E FRANCIA	-	1	-	1	25,00%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	3	-	3	0,27%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	-	3	-	3	100,00%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	1	2	3	0,27%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	1	2	3	100,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	3	3	0,27%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	-	2	2	66,67%
Financiero	-	-	1	1	33,33%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	2	-	2	0,18%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	-	2	-	2	100,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	2	-	-	2	0,18%
Dirección De Asuntos Culturales	2	-	-	2	100,00%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	2	-	-	2	0,18%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	2	-	-	2	100,00%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	-	1	1	2	0,18%
Direccion General De Protocolo	-	1	1	2	100,00%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES	-	1	-	1	0,09%
Privilegios E Inmunidades	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	1	-	-	1	0,09%
África Medio Oriente y Asia Central	1	-	-	1	100,00%
JEFATURA DE GABINETE	1	-	-	1	0,09%
Jefatura De Gabinete	1	-	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE EUROPA	1	-	-	1	0,09%
Europa Occidental y Asuntos de la Unión Europea	1	-	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	0,09%
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	1	-	1	0,09%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Asuntos Sociales	-	1	-	1	100,00%
DESPACHO MINISTRO	-	1	-	1	0,09%
Despacho Ministro	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	-	1	1	0,09%
Dirección De Cooperación Internacional	-	-	1	1	100,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	-	1	-	1	0,09%
Oficina Asesora De Planeacion Y Desarrollo Organizacional	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS	1			1	0,13%
Desarme y no Proliferación	1			1	0,13%
SECRETARIA GENERAL			1	1	0,13%
SECRETARIA GENERAL			1	1	0,13%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL			1	1	0,13%
Dirección De Cooperación Internacional			1	1	0,13%
JEFATURA DE GABINETE		1		1	0,13%
Jefatura De Gabinete		1		1	0,13%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL			1	1	0,13%
Oficina Asesora De Planeacion Y Desarrollo Organizacional			1	1	0,13%
TOTAL	362	382	365	1.109	100%



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)