

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS PQRSDF

(1 ENERO A 31 DE MARZO 2017)

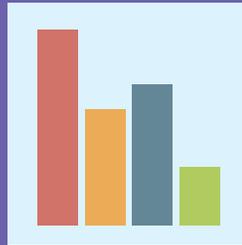


“

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 enero al 31 de marzo de 2017



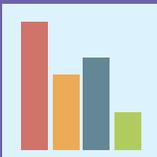
INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

Total de requerimientos realizados ante la oficina de quejas y reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. (Del 01 de enero al 31 de marzo del año 2017)

- Durante el I trimestre del 2017 se recibieron 1.026 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el I trimestre del 2017 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el I trimestre del 2017 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 743 solicitudes a otras entidades.
- Durante el I Trimestre del 2017, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 600.058 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla, legalizaciones y trámites consulares.
- Durante el I Trimestre del 2017, se respondieron 948 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,17%.



En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las solicitudes recibidas en 16.31%**
En comparación con el I trimestre del 2016, **disminuyeron las solicitudes recibidas en 27.64%**



TIEMPOS DE RESPUESTA

| TOTAL DE SOLICITUDES | | |
|-----------------------------|-------------------------|--------------------------|
| Días de respuesta | Cantidad de solicitudes | Participación porcentual |
| 0 | 16 | 1,69% |
| 1 | 71 | 7,49% |
| 2 | 141 | 14,87% |
| 3 | 184 | 19,41% |
| 4 | 176 | 18,57% |
| 5 | 131 | 13,82% |
| 6 | 56 | 5,91% |
| 7 | 47 | 4,96% |
| 8 | 31 | 3,27% |
| 9 | 18 | 1,90% |
| 10 | 21 | 2,22% |
| 11 | 11 | 1,16% |
| 12 | 3 | 0,32% |
| 13 | 11 | 1,16% |
| 14 | 12 | 1,27% |
| 15 | 9 | 0,95% |
| 17* | 1 | 0,11% |
| 18* | 2 | 0,21% |
| 19* | 1 | 0,11% |
| 20* | 1 | 0,11% |
| 21* | 1 | 0,11% |
| 22* | 1 | 0,11% |
| 25* | 2 | 0,21% |
| 29** | 1 | 0,11% |
| TOTAL DE SOLICITUDES | 948 | 100% |

EL 98,97%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

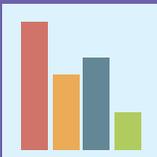
EL 1,08%
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

*se les solicitó prorroga
para dar la respuesta.*

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

¹ Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

**Esta solicitud corresponde a un desistimiento tácito, donde la ley indica que es necesario esperar 30 días hábiles la respuesta por parte del usuario, de no contar con esta respuesta, se procederá a cerrar el expediente. La respuesta por parte de la Cancillería solicitándole información de dio en 5 días hábiles.



TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre | | | Total |
|-------------------|-----------|-----|-----|------------|
| | ENE | FEB | MAR | |
| Reclamo | 98 | 132 | 135 | 365 |

A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida el reclamo.

Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **365 reclamos.**

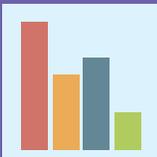


En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron los reclamos contestados en 23.80%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **disminuyeron los reclamos contestados en 44.86%**

| DIRECCIONES CANCELLERÍA | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|------------|------------|------------|---------------|
| Consulados | 36 | 51 | 46 | 133 | 36,44% |
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 50 | 62 | 68 | 180 | 49,32% |
| Dirección de Gestión de Información y Tecnología | 6 | 10 | 10 | 26 | 7,12% |
| Nacionalidad | 1 | 6 | - | 7 | 1,92% |
| Prensa y Comunicación Corporativa | 1 | - | 2 | 3 | 0,82% |
| Dirección Administrativa y Financiera | 1 | 1 | 3 | 5 | 1,37% |
| Registro y Control | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| Dirección de Europa | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| Académico | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| Servicio Generales | - | 2 | - | 2 | 0,55% |
| Usuario no indentificó Dependencia | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| Dirección de Soberanía Territorial y Desarrollo Fronterizo | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| Embajadas | 1 | - | 3 | 4 | 1,10% |
| TOTAL | 98 | 132 | 135 | 365 | 100% |

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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



TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre | | | Total |
|---------------------------------|-----------|-----|-----|------------|
| | ENE | FEB | MAR | |
| Felicitación y/o agradecimiento | 29 | 33 | 44 | 106 |

A continuación se encontrará la clasificación de las felicitaciones respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **106 felicitaciones.**

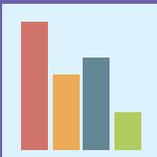


En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las felicitaciones contestadas en 62.54%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **dismuniyeron las felicitaciones contestadas en 55.83%**

| DEPENDENCIAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 14 | 19 | 20 | 53 | 50,00% |
| Consulados | 14 | 13 | 16 | 43 | 40,57% |
| Embajadas | 1 | - | 4 | 5 | 4,72% |
| Usuario No Identificó Dependencia | - | 1 | 3 | 4 | 3,77% |
| Secretaría General | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| TOTAL | 29 | 33 | 44 | 106 | 100% |

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

* Para ver en detalle los grupos internos de trabajo ver anexo Tabla 2"

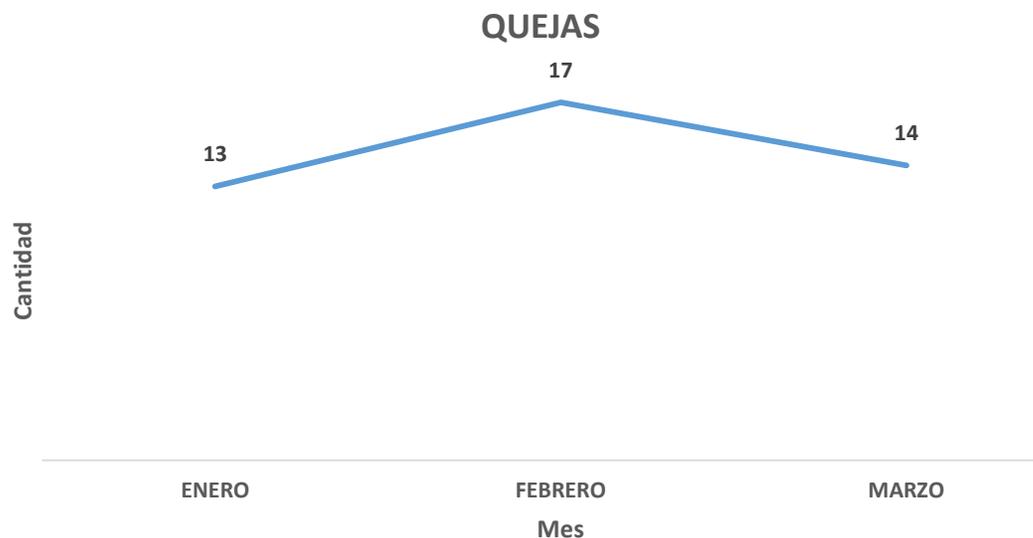


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre | | | Total |
|-------------------|-----------|-----|-----|-----------|
| | ENE | FEB | MAR | |
| Quejas | 13 | 17 | 14 | 44 |

A continuación se encuentra la clasificación de las felicitaciones respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

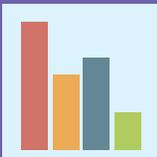
Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **44 Quejas.**



En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las quejas contestadas en 18.52%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **dismuniyeron las quejas contestadas en 45.68%**

| DEPENDENCIAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Consulados | 7 | 9 | 10 | 26 | 59,09% |
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 4 | 7 | 4 | 15 | 34,09% |
| Servicio Generales | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| Tratados | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| Dirección de Talento Humano | - | 1 | - | 1 | 2,27% |
| TOTAL | 13 | 17 | 14 | 44 | 100% |

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

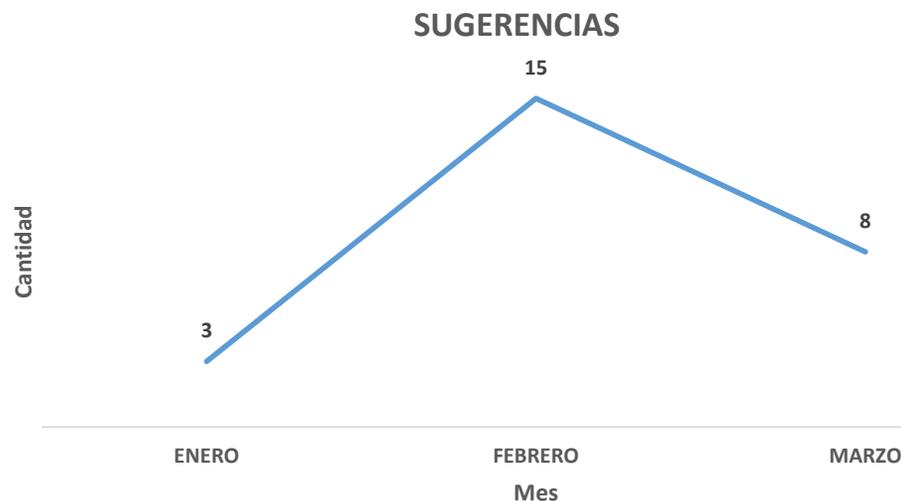


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre | | | Total |
|-------------------|-----------|-----|-----|-----------|
| | ENE | FEB | MAR | |
| Sugerencias | 3 | 15 | 8 | 26 |

A continuación se encontrará la clasificación de las Sugerencias respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

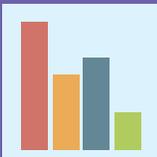
Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **26 Sugerencias.**



En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las sugerencias contestadas en 40.91%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **dismuniyeron las sugerencias contestadas en 27.78%**

| DEPENDENCIAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|-----------|----------|-----------|---------------|
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 1 | 7 | 3 | 11 | 42,31% |
| Consulados | 1 | 4 | 1 | 6 | 23,08% |
| Dirección De Talento Humano | - | 2 | 1 | 3 | 11,54% |
| Servicio Generales | - | - | 2 | 2 | 7,69% |
| Prensa y Comunicación Corporativa | 1 | 1 | - | 2 | 7,69% |
| Dirección De Asia África Y Oceanía | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| Dirección de Gestión de Información y Tecnología | - | - | 1 | 1 | 3,85% |
| TOTAL | 3 | 15 | 8 | 26 | 100% |

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



TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre | | | Total |
|-------------------|-----------|-----|-----|------------|
| | ENE | FEB | MAR | |
| Peticiones | 121 | 135 | 150 | 406 |

Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **406 Peticiones.**

A continuación se encontrará la clasificación de las Peticiones respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.



| Dependencias | Ene | Feb | Mar | Total | Participación |
|---|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Dirección de asuntos migratorios consulares servicio al ciudadano | 62 | 67 | 80 | 209 | 51,48% |
| Consulados | 33 | 36 | 34 | 103 | 25,37% |
| Embajadas | 5 | 5 | 8 | 18 | 4,43% |
| Nacionalidad | 7 | 8 | 3 | 18 | 4,43% |
| Usuario No Indico Dependencia | 6 | 2 | 4 | 12 | 2,96% |
| Dirección De Gestión De Información Y Tecnología | 2 | 4 | 3 | 9 | 2,22% |
| Tratados | 1 | 2 | 3 | 6 | 1,48% |
| Dirección De Talento Humano | - | 2 | 3 | 5 | 1,23% |
| Dirección De Asuntos Culturales | 1 | 2 | 1 | 4 | 0,99% |
| Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario | 2 | - | 2 | 4 | 0,99% |
| Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia | - | - | 3 | 3 | 0,74% |
| Oficina Asesora Jurídica Interna | - | 2 | 1 | 3 | 0,74% |
| Dirección Administrativa Y Financiera | 1 | 1 | - | 2 | 0,49% |
| Dirección De Asuntos Económicos Sociales Y Ambientales | - | - | 2 | 2 | 0,49% |
| Secretaria General | - | 2 | - | 2 | 0,49% |
| Dirección De La Academia Diplomática | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| Despacho Ministro | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| Dirección De Cooperación Internacional | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| Dirección De Asia África Y Oceanía | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| Consultivo Y Extradición | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| TOTAL | 121 | 135 | 150 | 406 | 100% |

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

En comparación con el IV trimestre del 2016, **aumentaron las peticiones contestadas en 3.05%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **aumentaron las peticiones contestadas en 42.46%**



TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre | | | Total |
|-------------------|-----------|-----|-----|----------|
| | ENE | FEB | MAR | |
| Denuncias | - | - | 1 | 1 |

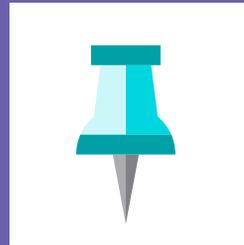
A continuación se encontrará la clasificación de las Denuncias respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

Durante el I trimestre del 2017 se respondió **1 Denuncia.**

DENUNCIAS



| DEPENDENCIAS | ENERO | FEBRERO | MARZO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|--------------|----------|----------|----------|----------|---------------|
| Consulados | - | - | 1 | 1 | 100% |
| TOTAL | 0 | 0 | 1 | 1 | 100% |



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

| RECLAMOS | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 50 | 62 | 68 | 180 | 49,32% |
| APOSTILLA Y LEGALIZACIONES | 23 | 29 | 40 | 92 | 25,21% |
| VISAS E INMIGRACIÓN | 12 | 10 | 8 | 30 | 8,22% |
| CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 4 | 12 | 8 | 24 | 6,58% |
| PASAPORTES SEDE NORTE | 5 | 4 | 2 | 11 | 3,01% |
| COLOMBIA NOS UNE | 2 | 4 | 2 | 8 | 2,19% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 2 | 2 | 3 | 7 | 1,92% |
| PASAPORTES CALLE 53 | 2 | - | 2 | 4 | 1,10% |
| ASISTENCIA A CONNACIONALES | - | 1 | 2 | 3 | 0,82% |
| ASUNTOS CONSULARES | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| CONSULADOS | 36 | 51 | 46 | 133 | 36,44% |
| C. FRANKFURT ALEMANIA | 3 | 2 | 4 | 9 | 2,47% |
| C. LONDRES GRAN BRETAÑA | 1 | 4 | 3 | 8 | 2,19% |
| C. BARQUISIMETO VENEZUELA | 3 | 3 | 2 | 8 | 2,19% |
| C. SANTIAGO CHILE | 1 | 2 | 4 | 7 | 1,92% |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS | - | 4 | 2 | 6 | 1,64% |
| C. CARACAS VENEZUELA | 1 | 3 | 2 | 6 | 1,64% |
| C. LA PAZ BOLIVIA | 3 | 2 | 1 | 6 | 1,64% |
| C. BARCELONA ESPAÑA | 1 | 1 | 3 | 5 | 1,37% |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS | 1 | - | 4 | 5 | 1,37% |
| C. OTTAWA CANADA | - | - | 4 | 4 | 1,10% |
| C. MADRID ESPAÑA | - | 3 | 1 | 4 | 1,10% |
| USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,10% |
| C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS | 2 | 2 | - | 4 | 1,10% |
| C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS | 1 | 2 | 1 | 4 | 1,10% |
| C. MEXICO MEXICO | - | 4 | - | 4 | 1,10% |
| C. PANAMA PANAMA | 1 | 2 | - | 3 | 0,82% |
| C. SEVILLA ESPAÑA | 2 | - | 1 | 3 | 0,82% |
| C. PARIS FRANCIA | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,82% |
| C. MARACAIBO VENEZUELA | 1 | - | 2 | 3 | 0,82% |



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

| RECLAMOS | | | | | |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| C. LIMA PERU | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,82% |
| C. VALENCIA ESPAÑA | 1 | 1 | - | 2 | 0,55% |
| C. MOSCU RUSIA | 1 | 1 | - | 2 | 0,55% |
| C. QUITO ECUADOR | 2 | - | - | 2 | 0,55% |
| C. BILBAO ESPAÑA | - | - | 2 | 2 | 0,55% |
| C. TORONTO CANADA | 1 | - | 1 | 2 | 0,55% |
| C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES | 1 | 1 | - | 2 | 0,55% |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS | - | 2 | - | 2 | 0,55% |
| C. NEWARK ESTADOS UNIDOS | - | - | 2 | 2 | 0,55% |
| C. BRASILIA BRASIL | - | 2 | - | 2 | 0,55% |
| C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS | - | 1 | - | 1 | 0,27% |
| C. VALENCIA VENEZUELA | - | 1 | - | 1 | 0,27% |
| C. AD HONOREM EN SANTA CRUZ BOLIVIA | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| C. MANAGUA NICARAGUA | - | 1 | - | 1 | 0,27% |
| C. MERIDA VENEZUELA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| C. SYDNEY AUSTRALIA | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| C. NUEVA DELHI INDIA | - | 1 | - | 1 | 0,27% |
| C. BUENOS AIRES ARGENTINA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA | - | 1 | - | 1 | 0,27% |
| C. PALMA DE MALLORCA ESPAÑA | - | 1 | - | 1 | 0,27% |
| C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| C. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA | 6 | 10 | 10 | 26 | 7,12% |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 6 | 8 | 9 | 23 | 6,30% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA | - | 2 | - | 2 | 0,55% |
| GESTIÓN TICS | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| NACIONALIDAD | 1 | 6 | - | 7 | 1,92% |
| NACIONALIDAD | 1 | 6 | - | 7 | 1,92% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. | 1 | 1 | 3 | 5 | 1,37% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 | 2 | 4 | 1,10% |
| FINANCIERO | - | - | 1 | 1 | 0,27% |



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

| RECLAMOS | | | | | |
|---|-----------|------------|------------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| EMBAJADAS | 1 | - | 3 | 4 | 1,10% |
| E SAN JOSÉ DE COSTAR RICA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| E RUSIA | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| E AZERBAIYAN | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| E PAISES BAJOS | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA | 1 | - | 2 | 3 | 0,82% |
| PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA | 1 | - | 2 | 3 | 0,82% |
| SERVICIO GENERALES | - | 2 | - | 2 | 0,55% |
| SERVICIO GENERALES | - | 2 | - | 2 | 0,55% |
| REGISTRO Y CONTROL | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| REGISTRO Y CONTROL | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN DE EUROPA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| EUROPA CENTRAL ORIENTAL Y EUROASIA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| ACADÉMICO | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| ACADÉMICO | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| NO IDENTIFICÓ ÁREA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| NO SE IDENTIFICA ÁREA | 1 | - | - | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO | - | - | 1 | 1 | 0,27% |
| TOTAL | 98 | 132 | 135 | 363 | 100% |



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

| FELICITACIONES | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 14 | 19 | 20 | 53 | 50,00% |
| PASAPORTES CALLE 53 | 6 | 11 | 10 | 27 | 25,47% |
| PASAPORTES SEDE NORTE | 1 | 7 | 5 | 13 | 12,26% |
| ASISTENCIA A CONNACIONALES | 2 | 1 | - | 3 | 2,83% |
| COLOMBIA NOS UNE | 1 | - | 2 | 3 | 2,83% |
| USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA | 1 | - | 1 | 2 | 1,89% |
| CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | - | 1 | 2 | 1,89% |
| APOSTILLA Y LEGALIZACIONES | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| VISAS E INMIGRACIÓN | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| ASUNTOS CONSULARES | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| CONSULADOS | 14 | 13 | 16 | 43 | 40,57% |
| C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS | - | 3 | 5 | 8 | 7,55% |
| C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS | - | 3 | 3 | 6 | 5,66% |
| C. PARIS FRANCIA | 1 | 1 | 1 | 3 | 2,83% |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS | - | 3 | - | 3 | 2,83% |
| C. VALENCIA ESPAÑA | 3 | - | - | 3 | 2,83% |
| C. TELAVIV ISRAEL | 2 | - | - | 2 | 1,89% |
| C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS | - | 1 | 1 | 2 | 1,89% |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS | - | - | 2 | 2 | 1,89% |
| C. KUALA LUMPUR MALASIA | 2 | - | - | 2 | 1,89% |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS | - | 1 | 1 | 2 | 1,89% |
| C. TULCAN ECUADOR | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| C. SANTIAGO CHILE | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| C. GUADALAJARA MEXICO | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| C. MEXICO MEXICO | - | 1 | - | 1 | 0,94% |
| C. ROMA ITALIA | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| C. GUAYAQUIL ECUADOR | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| C. PANAMA PANAMA | 1 | - | - | 1 | 0,94% |



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

| FELICITACIONES | | | | | |
|----------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| C. MANAOS BRASIL | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| EMBAJADAS | 1 | - | 4 | 5 | 4,72% |
| E ARGENTINA | - | - | 2 | 2 | 1,89% |
| E SUDAFRICA | 1 | - | - | 1 | 0,94% |
| USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| E PERU | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| NO IDENTIFICÓ ÁREA | - | 1 | 3 | 4 | 3,77% |
| NO SE IDENTIFICA ÁREA | - | 1 | 3 | 4 | 3,77% |
| SECRETARIA GENERAL | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| SECRETARIA GENERAL | - | - | 1 | 1 | 0,94% |
| TOTAL | 29 | 33 | 44 | 106 | 100% |



ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

| QUEJAS | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| CONSULADOS | 7 | 9 | 10 | 26 | 59,09% |
| C. BRASILIA BRASIL | - | 3 | - | 3 | 6,82% |
| C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS | - | - | 3 | 3 | 6,82% |
| C. BUENOS AIRES ARGENTINA | 1 | - | 1 | 2 | 4,55% |
| C. BARCELONA ESPAÑA | 2 | - | - | 2 | 4,55% |
| C. BARINAS VENEZUELA | - | 2 | - | 2 | 4,55% |
| C. FRANKFURT ALEMANIA | 1 | 1 | - | 2 | 4,55% |
| C. PANAMA PANAMA | - | - | 1 | 1 | 2,27% |
| USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| C. VALENCIA ESPAÑA | - | 1 | - | 1 | 2,27% |
| C. EL CAIRO EGIPTO | - | - | 1 | 1 | 2,27% |
| C. BARQUISIMETO VENEZUELA | - | - | 1 | 1 | 2,27% |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS | - | - | 1 | 1 | 2,27% |
| C. SANTIAGO CHILE | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| C. MADRID ESPAÑA | - | 1 | - | 1 | 2,27% |
| C. VALENCIA VENEZUELA | - | - | 1 | 1 | 2,27% |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| C. BEIRUT LIBANO | - | 1 | - | 1 | 2,27% |
| C. NEWARK ESTADOS UNIDOS | - | - | 1 | 1 | 2,27% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 4 | 7 | 4 | 15 | 34,09% |
| PASAPORTES CALLE 53 | 2 | 2 | 1 | 5 | 11,36% |
| PASAPORTES SEDE NORTE | 2 | 1 | 1 | 4 | 9,09% |
| VISAS E INMIGRACIÓN | - | 2 | 1 | 3 | 6,82% |
| CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | 2 | 1 | 3 | 6,82% |
| SERVICIO GENERALES | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| SERVICIO GENERALES | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| TRATADOS | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| TRATADOS | 1 | - | - | 1 | 2,27% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | - | 1 | - | 1 | 2,27% |
| ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL | - | 1 | - | 1 | 2,27% |
| TOTAL | 13 | 17 | 14 | 44 | 100% |



ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

| SUGERENCIAS | | | | | |
|--|----------|-----------|----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 1 | 7 | 3 | 11 | 42,31% |
| VISAS E INMIGRACIÓN | 1 | 1 | 1 | 3 | 11,54% |
| PASAPORTES CALLE 53 | - | 2 | 1 | 3 | 11,54% |
| CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | 2 | - | 2 | 7,69% |
| PASAPORTES SEDE NORTE | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| ASISTENCIA A CONNACIONALES | - | - | 1 | 1 | 3,85% |
| COLOMBIA NOS UNE | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| CONSULADOS | 1 | 4 | 1 | 6 | 23,08% |
| C. SAN JOSE COSTA RICA | 1 | - | - | 1 | 3,85% |
| C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS | - | - | 1 | 1 | 3,85% |
| C. VALENCIA ESPAÑA | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| C. BEIRUT LIBANO | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| C. AMSTERDAM PAISES BAJOS | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | - | 2 | 1 | 3 | 11,54% |
| ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL | - | 2 | - | 2 | 7,69% |
| BIENESTAR, DESARROLLO DE PERSONAL Y CAPACITACIÓN | - | - | 1 | 1 | 3,85% |
| PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA | 1 | 1 | - | 2 | 7,69% |
| PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA | 1 | 1 | - | 2 | 7,69% |
| SERVICIO GENERALES | - | - | 2 | 2 | 7,69% |
| SERVICIO GENERALES | - | - | 2 | 2 | 7,69% |
| DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| ÁFRICA MEDIO ORIENTE Y ASIA CENTRAL | - | 1 | - | 1 | 3,85% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA | - | - | 1 | 1 | 3,85% |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | - | - | 1 | 1 | 3,85% |
| TOTAL | 3 | 15 | 8 | 26 | 100% |



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

| PETICIONES | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 62 | 67 | 80 | 209 | 51,48% |
| VISAS E INMIGRACIÓN | 17 | 19 | 15 | 51 | 12,56% |
| ASISTENCIA A CONNACIONALES | 22 | 12 | 10 | 44 | 10,84% |
| COLOMBIA NOS UNE | 8 | 9 | 17 | 34 | 8,37% |
| APOSTILLA Y LEGALIZACIONES | 6 | 9 | 17 | 32 | 7,88% |
| PASAPORTES SEDE NORTE | 3 | 3 | 10 | 16 | 3,94% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO | 2 | 11 | 1 | 14 | 3,45% |
| ASUNTOS CONSULARES | 3 | 3 | 7 | 13 | 3,20% |
| CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | - | 1 | 3 | 4 | 0,99% |
| PASAPORTES CALLE 53 | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| CONSULADOS | 33 | 36 | 34 | 103 | 25,37% |
| C. PARIS FRANCIA | 4 | 4 | 1 | 9 | 2,22% |
| C. BARCELONA ESPAÑA | 1 | 5 | - | 6 | 1,48% |
| C. MADRID ESPAÑA | 4 | 1 | - | 5 | 1,23% |
| C. SANTIAGO CHILE | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,99% |
| C. MILAN ITALIA | 2 | - | 2 | 4 | 0,99% |
| C. BARINAS VENEZUELA | 1 | 1 | 2 | 4 | 0,99% |
| C. VALENCIA VENEZUELA | 1 | 1 | 2 | 4 | 0,99% |
| C. FRANKFURT ALEMANIA | 3 | 1 | - | 4 | 0,99% |
| C. MEXICO MEXICO | 2 | 1 | 1 | 4 | 0,99% |
| C. BUENOS AIRES ARGENTINA | - | 1 | 2 | 3 | 0,74% |
| C. PANAMA PANAMA | - | 2 | 1 | 3 | 0,74% |
| C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,74% |
| C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS | - | 2 | 1 | 3 | 0,74% |
| C. LIMA PERU | - | 2 | 1 | 3 | 0,74% |
| C. NEWARK ESTADOS UNIDOS | 1 | 1 | 1 | 3 | 0,74% |
| C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS | - | - | 2 | 2 | 0,49% |
| C. BARQUISIMETO VENEZUELA | - | 1 | 1 | 2 | 0,49% |
| C. SYDNEY AUSTRALIA | 2 | - | - | 2 | 0,49% |
| C. LA PAZ BOLIVIA | 1 | - | 1 | 2 | 0,49% |



| PETICIONES | | | | | |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| C. ROMA ITALIA | 1 | 1 | - | 2 | 0,49% |
| C. CARACAS VENEZUELA | 1 | - | 1 | 2 | 0,49% |
| C. SAO PAULO BRASIL | - | 1 | 1 | 2 | 0,49% |
| C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES | 1 | 1 | - | 2 | 0,49% |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS | 1 | - | 1 | 2 | 0,49% |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS | 1 | 1 | - | 2 | 0,49% |
| C. SEVILLA ESPAÑA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. LONDRES GRAN BRETAÑA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. MOSCU RUSIA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. VARSOVIA POLONIA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. AMSTERDAM PAISES BAJOS | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. TEGUCIGALPA HONDURAS | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. GUATEMALA GUATEMALA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| C. BRASILIA BRASIL | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. BILBAO ESPAÑA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. BERLIN ALEMANIA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. SEUL COREA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. ANTOFAGASTA CHILE | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| C. QUITO ECUADOR | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. VALENCIA ESPAÑA | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| C. MARACAIBO VENEZUELA | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. GUAYAQUIL ECUADOR | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| EMBAJADAS | 5 | 5 | 8 | 18 | 4,43% |
| E AUSTRALIA | 3 | 2 | 1 | 6 | 1,48% |
| E MEXICO | - | 2 | 2 | 4 | 0,99% |
| E BRASIL | 1 | - | 2 | 3 | 0,74% |



| PETICIONES | | | | | |
|--|----------|----------|----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| E CHILE | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| E GHANA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| E BOLIVIA | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| E PERU | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| E CANADA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| NACIONALIDAD | 7 | 8 | 3 | 18 | 4,43% |
| NACIONALIDAD | 7 | 8 | 3 | 18 | 4,43% |
| NO SE IDENTIFICA ÁREA | 6 | 2 | 4 | 12 | 2,96% |
| NO SE IDENTIFICA ÁREA | 6 | 2 | 4 | 12 | 2,96% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA | 2 | 4 | 3 | 9 | 2,22% |
| SISTEMAS DE INFORMACIÓN | 2 | 3 | 3 | 8 | 1,97% |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| TRATADOS | 1 | 2 | 3 | 6 | 1,48% |
| TRATADOS | 1 | 2 | 3 | 6 | 1,48% |
| DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO | - | 2 | 3 | 5 | 1,23% |
| ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL | - | 2 | 2 | 4 | 0,99% |
| ASUNTOS PENSIONALES | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES | 1 | 2 | 1 | 4 | 0,99% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES | 1 | 2 | - | 3 | 0,74% |
| PROGRAMAS Y CONVENIOS DE CULTURA EDUCACIÓN Y DEPORTE | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO | 2 | - | 2 | 4 | 0,99% |
| COMISIÓN ASESORA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO | 2 | - | 1 | 3 | 0,74% |
| DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA | - | - | 3 | 3 | 0,74% |
| LITIGIO CASO NICARAGUA VS COLOMBIA | - | - | 3 | 3 | 0,74% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA | - | 2 | 1 | 3 | 0,74% |
| LICITACIONES Y CONTRATOS | - | 2 | 1 | 3 | 0,74% |



| PETICIONES | | | | | |
|---|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo | Enero | Febrero | Marzo | Total | Participación |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 | - | 2 | 0,49% |
| DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA | 1 | 1 | - | 2 | 0,49% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES | - | - | 2 | 2 | 0,49% |
| DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| ASUNTOS SOCIALES | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| SECRETARIA GENERAL | - | 2 | - | 2 | 0,49% |
| SECRETARIA GENERAL | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| LICITACIONES Y CONTRATOS | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| DESPACHO MINISTRO. | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| DESPACHO MINISTRO | 1 | - | - | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| COOPERACIÓN SUR SUR Y PROGRAMAS ESPECIALES | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA | - | 1 | - | 1 | 0,25% |
| CONSULTIVO Y EXTRADICION | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| CONSULTIVO Y EXTRADICION | - | - | 1 | 1 | 0,25% |
| TOTAL | 121 | 135 | 150 | 406 | 100% |



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)