

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS PQRSDF

III TRIMESTRE 2018

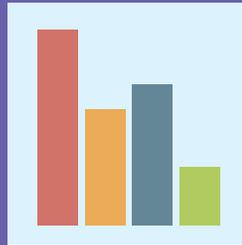


“

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 2018



“

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones resueltas durante el Tercer Trimestre del 2018. Por cada uno de los tipos de solicitudes se presentará la directriz interna de la Cancillería a la cual fue asignada la PQRSDf, además de realizar una comparación con periodos anteriores con el fin de de ver las variaciones porcentuales por cada solicitud.

”

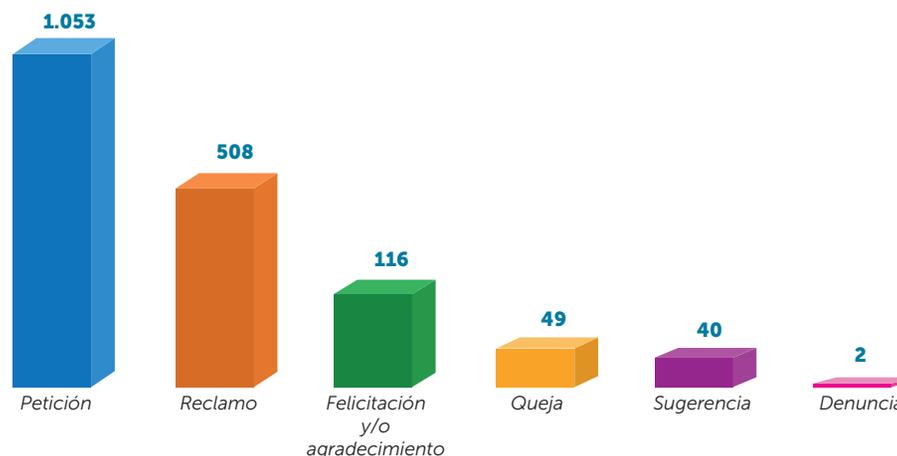


INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

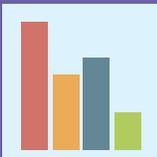
Total de requerimientos realizados ante el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. III Trimestre - 2018 (Del 01 de julio al 30 de septiembre del año 2018)

- Durante el III Trimestre del 2018 se recibieron **1.970** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el III Trimestre del 2018 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder **0** solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el III Trimestre del 2018 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado **1.579** solicitudes a otras entidades.
- Durante el III Trimestre del 2018 el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió **605.352** 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 2018, se respondieron **1.768** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el **0,33%**.

PQRSDF RESUELTAS - III TRIMESTRE 2018



En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 1.416 solicitudes, **aumentaron las solicitudes resueltas un 24,86% equivalentes a 352 solicitudes.** En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 1.559 solicitudes, **aumentaron las solicitudes resueltas un 13,41% equivalente a 209 solicitudes.**



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	145	8,19%
1	212	11,98%
2	166	9,38%
3	179	10,12%
4	109	6,17%
5	103	5,83%
6	106	6,00%
7	116	6,56%
8	143	8,09%
9	159	8,99%
10	191	10,80%
11	54	3,05%
12	19	1,07%
13	17	0,96%
14	12	0,68%
15	12	0,68%
16	4	0,23%
17	4	0,23%
18	2	0,11%
19	1	0,06%
20	1	0,06%
22	1	0,06%
25	5	0,28%
26	1	0,06%
27	1	0,06%
29	1	0,06%
31	1	0,06%
33	1	0,06%
35	1	0,06%
51	1	0,06%
TOTAL DE SOLICITUDES	1.768	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

EL 98,55%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

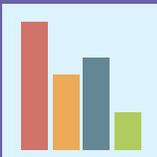
***EL 1,45%**
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

*corresponden a expedientes a los
cuales se les solicitó prórroga u
operó el desestimiento tácito.*

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.

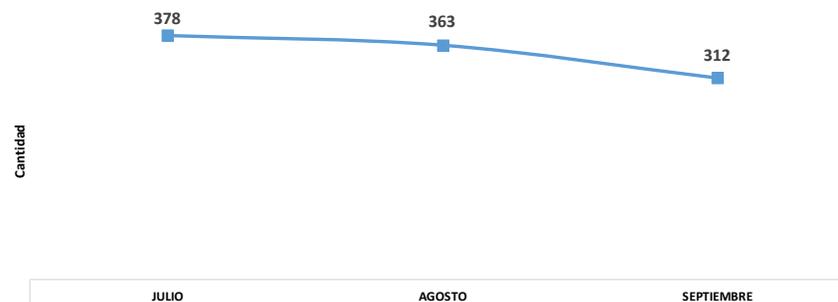


TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Peticiones	378	363	312	1.053

Durante el III trimestre del 2018 se respondieron **1.053 Peticiones.**

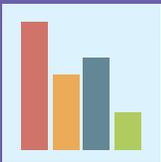
A continuación se encuentra la clasificación de las peticiones resueltas durante el III trimestre del 2018, según la Dirección competente.



En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 834 peticiones, **aumentaron las peticiones en 26.26% equivalente a 219 peticiones resueltas.**
 En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 1.109 peticiones, **disminuyeron en 5,05% las peticiones resueltas, equivalente a 56 peticiones.**

Dependencias	JUL	AGO	SEP	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	257	245	199	701	66,57%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	50	44	50	144	13,68%
DESPACHO MINISTRO	40	39	23	102	9,69%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	22	19	13	54	5,13%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	6	12	7	25	2,37%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	-	15	15	1,42%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	3	4	2	9	0,85%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	-	2	2	0,19%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	-	-	1	1	0,10%
TOTAL	378	363	312	1.053	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano
 * Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 1

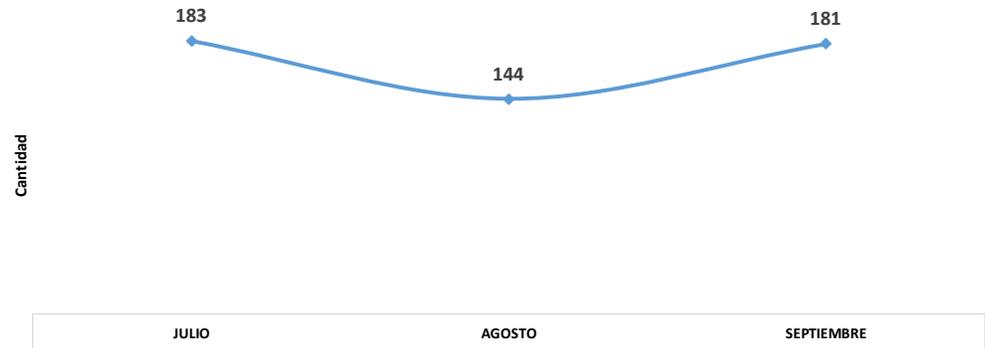


TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Reclamo	183	144	181	508

Durante el III trimestre del 2018 se respondieron **508 reclamos.**

A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos resueltos durante el III trimestre del 2018, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.



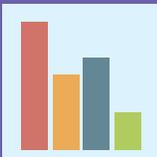
En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 411 reclamos, **aumentaron en 23,60% equivalente a 97 reclamos resueltos.**

En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 364 reclamos, **aumentaron en 39,56% equivalente a 144 reclamos resueltos.**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA GENERAL	96	65	101	262	51,57%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	81	69	70	220	43,31%
DESPACHO MINISTRO	5	8	7	20	3,94%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	1	2	-	3	0,59%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	-	3	3	0,59%
TOTAL	183	144	181	508	100%

*Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 2

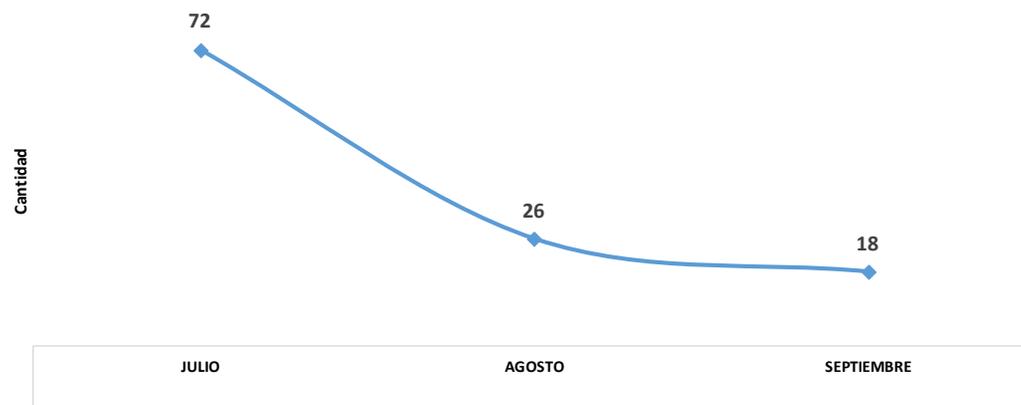


TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Felicitación y/o agradecimiento	72	26	18	116

A continuación se encuentra la clasificación de las felicitaciones a las que se le dió respuesta durante el III trimestre del 2018, según la Dirección competente.

Durante el III trimestre del 2018 se respondieron **116 felicitaciones.**

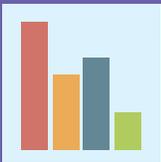


En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 86 felicitaciones, **aumentaron en 34,88% equivalentes a 30 las felicitaciones contestadas.**
 En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 112 felicitaciones, **aumentaron en 3,57% equivalentes a 4 las felicitaciones contestadas.**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	58	6	3	67	57,76%
SECRETARIA GENERAL	13	18	13	44	37,93%
DESPACHO MINISTRO	1	2	1	4	3,45%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	-	-	1	1	0,86%
TOTAL	72	26	18	116	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 3

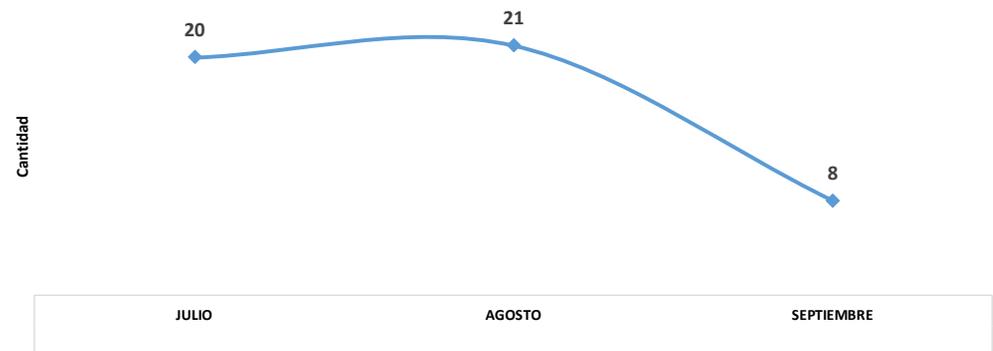


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Quejas	20	21	8	49

A continuación se encuentra la clasificación de las Quejas resueltas durante el III trimestre del 2018, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.

Durante el III trimestre del 2018 se respondieron **49 Quejas**



En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 46 quejas, **aumentaron en 6,52% equivalente a 3 quejas resueltas.**

En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 50 quejas, **disminuyeron en 2% equivalente a 1 queja resuelta.**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA GENERAL	12	14	5	31	63,27%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	8	7	3	18	36,73%
TOTAL	20	21	8	49	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 4

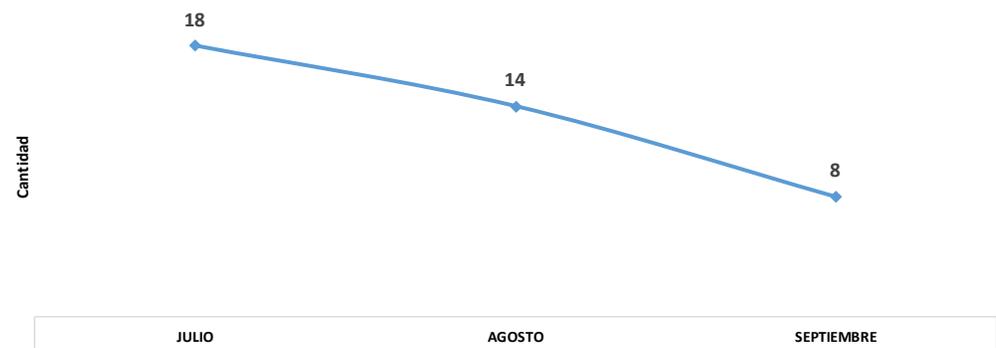


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Sugerencias	18	14	8	40

A continuación se encuentra la clasificación de las Sugerencias a las que se le dió respuesta durante el III trimestre del 2018, según la Dirección competente.

Durante el III trimestre del 2018 se respondieron **40 Sugerencias.**

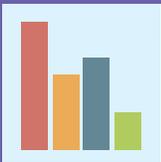


En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 35 sugerencias, **aumentaron en 14,29% equivalente a 5 sugerencias recibidas.**
 En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 27 sugerencias, **aumentaron en 48,15% equivalente a 13 sugerencias recibidas.**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA GENERAL	12	11	4	27	67,50%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	4	2	1	7	17,50%
DESPACHO MINISTRO	2	1	1	4	10,00%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	-	-	2	2	5,00%
TOTAL	18	14	8	40	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

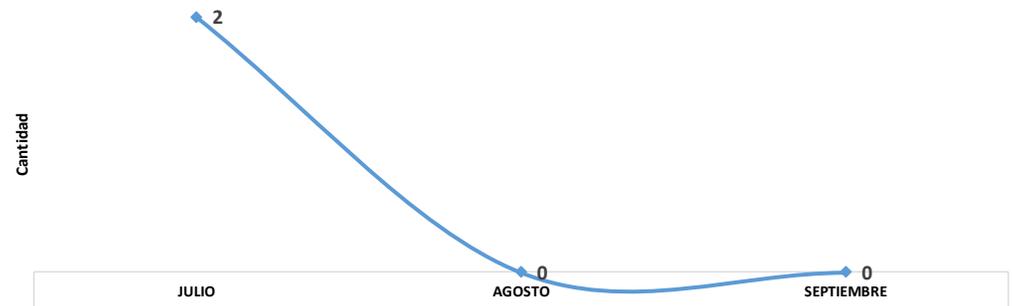
* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 5



TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Denuncias	2	0	0	2

Durante el III trimestre del 2018 se respondieron **2 denuncias**.



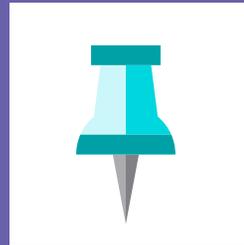
En comparación con el II Trimestre del 2018 donde se respondieron 4 denuncias, **disminuyeron en 50% equivalente a 2 denuncias recibidas.**

En comparación con el III Trimestre del 2017 donde se respondieron 3 denuncias, **diminuyeron en 33,33% equivalente a 1 denuncia recibida.**

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	2	-	-	2	100%
TOTAL	2	0	0	2	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 6



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	257	245	199	701	66,57%
Asistencia a Connacionales	162	158	95	415	39,42%
Visas e Inmigración	28	27	31	86	8,18%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	7	10	20	37	3,52%
Asuntos Consulares	17	9	6	32	3,05%
Apostilla y Legalizaciones	10	8	7	25	2,38%
Pasaportes Sede Norte	8	7	6	21	2,00%
Colombia Nos Une	4	5	8	17	1,61%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	3	4	7	14	1,33%
Pasaportes Calle 53	6	2	3	11	1,04%
Administración de Personal	2	6	3	11	1,04%
Oficina Asesora Jurídica Interna	4	1	-	5	0,47%
Dirección De Talento Humano	1	1	3	5	0,47%
Archivo	1	2	1	4	0,38%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	3	4	0,38%
Secretaria General	1	1	-	2	0,19%
Carreras Diplomática y Administrativa	2	-	-	2	0,19%
Nómina y Prestaciones Sociales	-	1	1	2	0,19%
Correspondencia	-	-	2	2	0,19%
Financiero	1	-	-	1	0,09%
Conceptos y Regulación Normativa	-	1	-	1	0,09%
Servicios Administrativos	-	-	1	1	0,09%
Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación	-	-	1	1	0,09%
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	-	-	1	1	0,09%
Licitaciones y Contratos	-	1	-	1	0,09%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	50	44	50	144	13,68%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	4	4	3	11	1,06%
C. CARACAS VENEZUELA	3	3	1	7	0,68%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	5	1	1	7	0,68%
C. MADRID ESPAÑA	4	2	1	7	0,68%
C. SANTIAGO CHILE	2	3	1	6	0,58%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
C. VALENCIA VENEZUELA	1	2	2	5	0,48%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	1	1	2	4	0,39%
E MEXICO	-	2	2	4	0,39%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	2	2	4	0,39%
E RUSIA	4	-	-	4	0,39%
E CHINA	-	-	3	3	0,29%
C. SAN SALVADOR	2	1	-	3	0,29%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	1	2	3	0,29%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	1	-	2	3	0,29%
C. LIMA PERU	1	1	1	3	0,29%
C. BERNA SUIZA	1	-	2	3	0,29%
E FRANCIA	1	-	2	3	0,29%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	1	1	1	3	0,29%
C. EL CAIRO EGIPTO	1	1	1	3	0,29%
C. QUITO ECUADOR	-	1	1	2	0,19%
C. MILAN ITALIA	-	1	1	2	0,19%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	1	1	-	2	0,19%
C. BEIRUT LIBANO	-	1	1	2	0,19%
E ALEMANIA	-	-	2	2	0,19%
C. LA HABANA CUBA	1	1	-	2	0,19%
E ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	0,19%
C. SAO PAULO BRASIL	1	1	-	2	0,19%
C. ANKARA TURQUIA	1	-	1	2	0,19%
C. VALENCIA ESPAÑA	-	-	2	2	0,19%
C. MEXICO MEXICO	-	2	-	2	0,19%
C. PARIS FRANCIA	-	-	2	2	0,19%
C. OTTAWA CANADA	-	-	1	1	0,10%
C. GUATEMALA GUATEMALA	-	1	-	1	0,09%
E CANADA	-	1	-	1	0,09%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	1	-	1	0,09%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,09%
C. PRETORIA SUDAFRICA	1	-	-	1	0,09%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
C. BILBAO ESPAÑA	1	-	-	1	0,09%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	1	1	0,09%
C. GUADALAJARA MEXICO	-	1	-	1	0,09%
C. HONG KONG CHINA	1	-	-	1	0,09%
E ISRAEL	1	-	-	1	0,09%
C. BOSTON ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,09%
E POLONIA	-	-	1	1	0,09%
C. LA PAZ BOLIVIA	-	-	1	1	0,09%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales y Regionales	1	-	-	1	0,09%
C. SAN JUAN PUERTO RICO	1	-	-	1	0,09%
E ARGENTINA	-	1	-	1	0,09%
C. BRASILIA BRASIL	1	-	-	1	0,09%
E CHILE	-	1	-	1	0,09%
C. BARINAS VENEZUELA	-	-	1	1	0,09%
E ESPAÑA	-	-	1	1	0,09%
C. ANTOFAGASTA CHILE	1	-	-	1	0,09%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	-	1	-	1	0,09%
C. TORONTO CANADA	-	-	1	1	0,09%
E JAPÓN	-	1	-	1	0,09%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,09%
E PAISES BAJOS	1	-	-	1	0,09%
C. MANAGUA NICARAGUA	-	-	1	1	0,09%
E REINO UNIDO	1	-	-	1	0,09%
C. VANCOUVER CANADA	-	1	-	1	0,09%
E TAILANDIA	-	1	-	1	0,09%
C. VARSOVIA POLONIA	-	-	1	1	0,09%
C. PANAMA PANAMA	-	-	1	1	0,09%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,09%
DESPACHO MINISTRO	40	39	23	102	9,69%
Nacionalidad	9	11	3	23	2,19%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	7	4	11	22	2,10%
Despacho Ministro	3	6	1	10	0,96%
Tratados	6	3	-	9	0,86%
Prensa y Comunicación Corporativa	5	1	3	9	0,86%
Sistemas de Información	1	2	2	5	0,47%
Jefatura De Gabinete	-	2	2	4	0,38%
Privilegios E Inmunidades	2	1	-	3	0,28%
Dirección De La Academia Diplomática	1	1	1	3	0,28%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	2	1	-	3	0,28%
Litigio caso Nicaragua vs Colombia	-	3	-	3	0,28%
Dirección General De Protocolo	2	-	-	2	0,19%
Asuntos ante la Corte Internacional de Justicia	-	2	-	2	0,19%
Consultivo Y Extradición	2	-	-	2	0,19%
Registro Y Control	-	1	-	1	0,09%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	-	1	-	1	0,09%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	22	19	13	54	5,13%
Determinación de la Condición de Refugiado	6	3	2	11	1,05%
Dirección De Asuntos Culturales	6	3	2	11	1,05%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	2	4	3	9	0,86%
Dirección De Cooperación Internacional	3	2	-	5	0,48%
Asuntos Institucionales ante Organismos Multilaterales	2	1	1	4	0,39%
Dirección De Mecanismos De Concertación E Integración Regionales	1	-	2	3	0,28%
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	-	1	2	3	0,28%
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	-	2	-	2	0,19%
Dirección De Asuntos Económicos Sociales Y Ambientales	-	1	1	2	0,19%
Unesco	1	-	-	1	0,09%
Asuntos Económicos	-	1	-	1	0,09%
Asuntos Ambientales	-	1	-	1	0,09%
Cooperación Sur Sur y Programas Especiales	1	-	-	1	0,09%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	6	12	7	25	2,37%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
Dirección De Asia África Y Oceanía	1	3	2	6	0,58%
Dirección De América	2	2	1	5	0,47%
África Medio Oriente y Asia Central	-	3	1	4	0,38%
Estados Unidos y Canadá	2	2	-	4	0,38%
América Latina y el Caribe	-	1	2	3	0,28%
Despacho Del Viceministro De Relaciones Exteriores	-	1	1	2	0,19%
Europa Occidental y Asuntos de la Unión Europea	1	-	-	1	0,09%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	0	0	15	15	1,42%
Nacionalidad	-	-	7	7	0,67%
Tratados	-	-	5	5	0,47%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	-	-	3	3	0,28%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	3	4	2	9	0,85%
No se indentifica área	3	4	2	9	0,85%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	0	0	2	2	0,19%
Dirección De La Academia Diplomática	-	-	2	2	0,19%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	0	0	1	1	0,10%
Ceremonial Diplomático	-	-	1	1	0,10%
TOTAL	378	363	312	1.053	100%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	96	65	101	262	51,57%
Visas e Inmigración	28	19	28	75	14,76%
Apostilla y Legalizaciones	24	20	29	73	14,37%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	24	13	31	68	13,39%
Pasaportes Sede Norte	6	6	3	15	2,95%
Pasaportes Calle 53	6	2	3	11	2,17%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	4	3	1	8	1,57%
Asuntos Consulares	1	1	1	3	0,59%
Servicios Administrativos	-	-	3	3	0,59%
Asistencia a Connacionales	2	-	1	3	0,59%
Colombia Nos Une	1	1	-	2	0,39%
Dirección De Talento Humano	-	-	1	1	0,20%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	81	69	70	220	43,32%
C. SANTIAGO CHILE	9	5	8	22	4,32%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	6	3	2	11	2,17%
C. MADRID ESPAÑA	5	4	2	11	2,17%
C. BARCELONA ESPAÑA	6	2	2	10	1,97%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	3	5	2	10	1,97%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	3	4	8	1,57%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	4	2	1	7	1,38%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	3	2	2	7	1,38%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	3	1	6	1,18%
C. LA HABANA CUBA	3	1	2	6	1,18%
C. LIMA PERU	1	2	3	6	1,18%
C. SANTO DOMINGO REP. DOMINICANA	-	1	4	5	0,98%
C. BEIRUT LIBANO	2	-	3	5	0,98%
C. ROMA ITALIA	1	2	2	5	0,98%
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	2	3	5	0,98%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	2	3	5	0,98%
C. MONTREAL CANADA	1	4	-	5	0,98%
C. SAN JOSE COSTA RICA	3	1	-	4	0,79%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	2	1	1	4	0,79%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
C. CARACAS VENEZUELA	2	1	1	4	0,79%
C. QUITO ECUADOR	1	1	2	4	0,79%
C. VALENCIA ESPAÑA	3	1	-	4	0,79%
C. MILAN ITALIA	-	2	2	4	0,79%
C. ANTOFAGASTA CHILE	1	2	-	3	0,59%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1	2	-	3	0,59%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	2	-	1	3	0,59%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	0,59%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	1	2	3	0,59%
C. BERNA SUIZA	1	1	1	3	0,59%
C. MERIDA VENEZUELA	1	2	-	3	0,59%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	1	1	-	2	0,39%
C. GUANGZHOU CHINA	-	2	-	2	0,39%
C. VALENCIA VENEZUELA	1	1	-	2	0,39%
C. MANAGUA NICARAGUA	2	-	-	2	0,39%
C. GUATEMALA GUATEMALA	1	1	-	2	0,39%
C. BERLIN ALEMANIA	1	-	1	2	0,39%
C. TORONTO CANADA	1	-	1	2	0,39%
C. BRUSELAS BELGICA	1	-	1	2	0,39%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	1	-	1	2	0,39%
C. PARIS FRANCIA	-	1	1	2	0,39%
C. SAO PAULO BRASIL	-	1	-	1	0,20%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,20%
C. COLON PANAMA	-	1	-	1	0,20%
C. EL AMPARO VENEZUELA	-	1	-	1	0,20%
C. KUALA LUMPUR MALASIA	1	-	-	1	0,20%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	-	1	1	0,20%
C. ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS	-	-	1	1	0,20%
C. PALMA DE MALLORCA ESPAÑA	1	-	-	1	0,20%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	-	-	1	1	0,20%
C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES	-	-	1	1	0,20%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	-	1	1	0,20%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS			Total	Participación
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE		
C. AD HONOREM EN FLORENCIA ITALIA	1	-	-	1	0,20%
C. ANKARA TURQUIA	-	-	1	1	0,20%
C. PUERTO ORDAZ VENEZUELA	-	-	1	1	0,20%
C. TELAVIV ISRAEL	-	1	-	1	0,20%
C. CANBERRA AUSTRALIA	-	1	-	1	0,20%
C. CALGARY CANADA	1	-	-	1	0,20%
C. MEXICO MEXICO	-	-	1	1	0,20%
C. BILBAO ESPAÑA	1	-	-	1	0,20%
C. AD HONOREM EN ESTAMBUL TURQUIA	1	-	-	1	0,20%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	1	-	-	1	0,20%
DESPACHO MINISTRO	5	8	7	20	3,93%
Sistemas de Información	-	4	6	10	1,97%
Nacionalidad	5	2	1	8	1,57%
Tratados	-	2	-	2	0,39%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	1	2	0	3	0,59%
África Medio Oriente y Asia Central	1	1	-	2	0,39%
América Latina y el Caribe	-	1	-	1	0,20%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	0	0	3	3	0,59%
Nacionalidad	-	-	3	3	0,59%
TOTAL	183	144	181	508	100%



ANEXO TABLA 3 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	58	6	3	67	57,76%
C. BILBAO ESPAÑA	47	-	-	47	40,53%
C. SANTIAGO CHILE	2	1	-	3	2,59%
C. BEIJING CHINA	-	2	-	2	1,73%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	1,73%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	-	1	-	1	0,86%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	-	1	1	0,86%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,86%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,86%
C. PANAMA PANAMA	1	-	-	1	0,86%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	1	-	-	1	0,86%
C. QUITO ECUADOR	-	-	1	1	0,86%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,86%
E POLONIA	1	-	-	1	0,86%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	1	-	-	1	0,86%
E SANTA SEDE	1	-	-	1	0,86%
C. MEXICO MEXICO	1	-	-	1	0,86%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,86%
SECRETARIA GENERAL	13	18	13	44	37,93%
Pasaportes Calle 53	2	7	3	12	10,35%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	3	6	10	8,62%
Pasaportes Sede Norte	3	4	-	7	6,03%
Asistencia a Connacionales	2	1	1	4	3,45%
Usuario no indica	3	-	-	3	2,59%
Colombia Nos Une	1	-	2	3	2,59%
Apostilla y Legalizaciones	1	1	-	2	1,72%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	-	1	1	2	1,72%
Visas e Inmigración	-	1	-	1	0,86%
DESPACHO MINISTRO	1	2	1	4	3,45%
Despacho Ministro	1	2	1	4	3,45%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	0	0	1	1	0,86%
No se indentifica área	-	-	1	1	0,86%
TOTAL	72	26	18	116	100%



ANEXO TABLA 4 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	12	14	5	31	63,27%
Pasaportes Sede Norte	2	8	4	14	28,58%
Pasaportes Calle 53	2	3	-	5	10,21%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	3	1	1	5	10,20%
Asistencia a Connacionales	2	-	-	2	4,08%
Servicios Administrativos	-	1	-	1	2,04%
Asuntos Consulares	1	-	-	1	2,04%
Apostilla y Legalizaciones	-	1	-	1	2,04%
Visas e Inmigración	1	-	-	1	2,04%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	-	-	1	2,04%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	8	7	3	18	36,73%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	3	-	1	4	8,17%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	4,08%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	-	1	1	2	4,08%
C. VALENCIA ESPAÑA	1	1	-	2	4,08%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	1	-	1	2,04%
C. TELAVIV ISRAEL	-	1	-	1	2,04%
C. SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	2,04%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	2,04%
C. QUITO ECUADOR	1	-	-	1	2,04%
C. PARIS FRANCIA	1	-	-	1	2,04%
C. BEIJING CHINA	-	-	1	1	2,04%
C. PUERTO AYACUCHO VENEZUELA	1	-	-	1	2,04%
TOTAL	20	21	8	49	100%



ANEXO TABLA 5 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	12	11	4	27	67,50%
Visas e Inmigración	9	4	2	15	37,50%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	2	2	1	5	12,50%
Pasaportes Calle 53	-	2	-	2	5,00%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	-	1	2	5,00%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	-	1	2,50%
Apostilla y Legalizaciones	-	1	-	1	2,50%
Dirección De Talento Humano	-	1	-	1	2,50%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	4	2	1	7	17,50%
C. BILBAO ESPAÑA	1	-	-	1	2,50%
E CHILE	1	-	-	1	2,50%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	2,50%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	1	-	1	2,50%
E ISRAEL	1	-	-	1	2,50%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	1	-	-	1	2,50%
C. MADRID ESPAÑA	-	-	1	1	2,50%
DESPACHO MINISTRO	2	1	1	4	10,00%
Despacho Ministro	1	-	1	2	5,00%
Sistemas de Información	1	-	-	1	2,50%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	-	1	-	1	2,50%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	0	0	2	2	5,00%
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	-	2	2	5,00%
TOTAL	18	14	8	40	100%



ANEXO TABLA 6 / DENUNCIAS

DENUNCIAS			
Grupos internos de trabajo	JULIO	Total	Participación
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	2	2	100%
C. SAN JOSE COSTA RICA	1	1	50%
C. KINGSTON JAMAICA	1	1	50%
TOTAL	2	2	100%



CANCILLERÍA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)