

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS PQRSDF (III TRIMESTRE 2016)

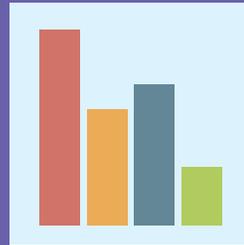


“

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.

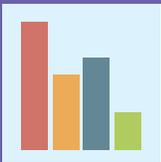
”





CIFRAS GENERALES

III TRIMESTRE 2016



INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

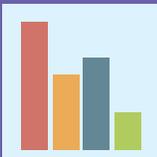
Total de requerimientos realizados ante la oficina de quejas y reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. (III trimestre 2016)

- Durante el III trimestre del 2016 se recibieron 1.003 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el III trimestre del 2016 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 2016 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 984 solicitudes a otras entidades.
- Durante el III Trimestre del 2016, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 640.921 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla y legalizaciones, trámites consulares.
- Durante el III Trimestre del 2016, se respondieron 1.144 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0.16%.



En comparación con el II trimestre del 2016 se redujeron las solicitudes recibidas en 25.32%

En comparación con el III trimestre del 2015 se redujeron las solicitudes recibidas en 32.37%



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	23	2,01%
1	36	3,15%
2	20	1,75%
3	27	2,36%
4	35	3,06%
5	20	1,75%
6	36	3,15%
7	44	3,85%
8	67	5,86%
9	118	10,31%
10	107	9,35%
11	98	8,57%
12	100	8,74%
13	151	13,20%
14	138	12,06%
15	80	6,99%
16	6	0,52%
17	6	0,52%
18	2	0,17%
19	6	0,52%
20	3	0,26%
21	4	0,35%
22	2	0,17%
23	2	0,17%
24	2	0,17%
25	2	0,17%
26	1	0,09%
27	3	0,26%
28	2	0,17%
29	2	0,17%
32*	1	0,09%
TOTAL	1.144	100%

EL 96.16%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

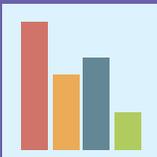
EL 3.80%
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

*se solicitó prorroga para
dar 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 se dio en 5 días hábiles.

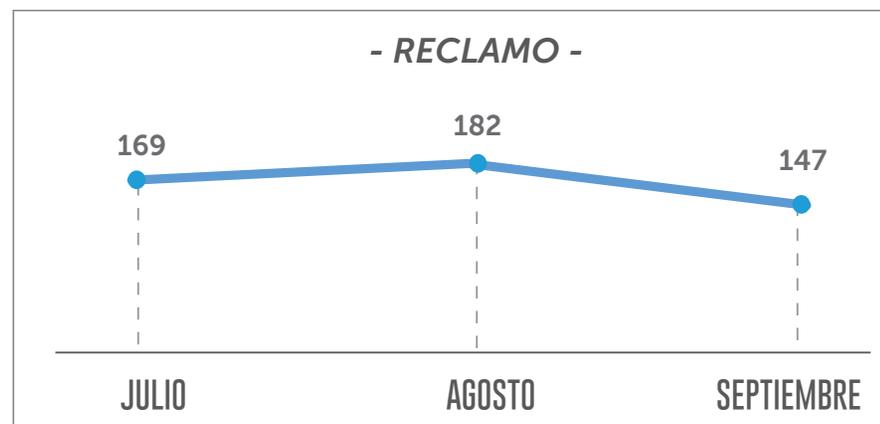


TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Reclamo	169	182	147	498

Durante el III trimestre del 2016 se respondieron **498 reclamos**.

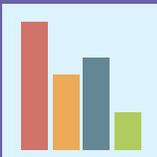
A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el III trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.



DIRECCIONES CANCELLERÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	105	82	83	270	54,22%
Consulados	37	86	52	175	35,14%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	19	7	4	30	6,02%
Prensa Y Comunicación Corporativa	2	1	2	5	1,00%
Embajadas	1	3	1	5	1,00%
Nacionalidad	1		3	4	0,80%
Usuario No Identificó Área	1	1	1	3	0,60%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	1		2	0,40%
Correspondencia			1	1	0,20%
Secretaria General	1			1	0,20%
Dirección General De Protocolo		1		1	0,20%
Dirección De Talento Humano	1			1	0,20%
TOTAL	169	182	147	498	100%

En comparación con el II trimestre del 2016 se aumentaron los reclamos contestados en 5.29%
En comparación con el III trimestre del 2015 se redujeron los reclamos contestados en 44.61%

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	58	57	25	140

A continuación se encuentra la clasificación de las felicitaciones respondidas durante el III trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

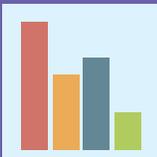
Durante el III trimestre del 2016 se respondieron **140 felicitaciones.**



DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	43	40	18	101	72,14%
Consulados	12	13	4	29	20,71%
Usuario No Identificó Área	2	1	3	6	4,29%
Embajadas	-	1	-	1	0,71%
Plan Fronteras Para La Prosperidad	-	1	-	1	0,71%
Despacho Ministro	-	1	-	1	0,71%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	1	-	-	1	0,71%
Embajadas.	-	-	1	1	0,48%
TOTAL	58	57	25	140	100%

En comparación con el II trimestre del 2016 se redujeron las felicitaciones contestadas en 32.69%
En comparación con el III trimestre del 2015 se aumentaron las felicitaciones contestadas en 26.13%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

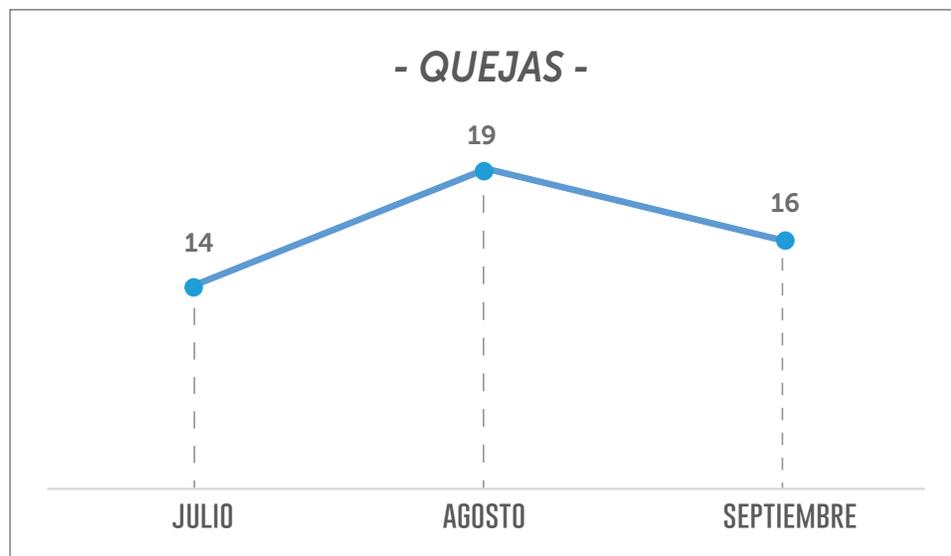


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Quejas	14	19	16	49

A continuación se encuentra la clasificación de las Quejas respondidas durante el III trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

Durante el III trimestre del 2016 se respondieron **49 Quejas.**

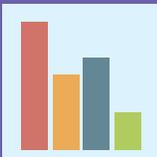


En comparación con el II trimestre del 2016 se redujeron las quejas contestadas en 35.53%

En comparación con el III trimestre del 2015 se redujeron las quejas contestadas en 45.56%

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	7	9	9	25	51,02%
Consulados	6	8	6	20	40,82%
Embajadas	-	2	-	2	4,08%
Servicio Generales	1	-	-	1	2,04%
REGISTRO Y CONTROL	-	-	1	1	2,04%
TOTAL	14	19	16	49	100%

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

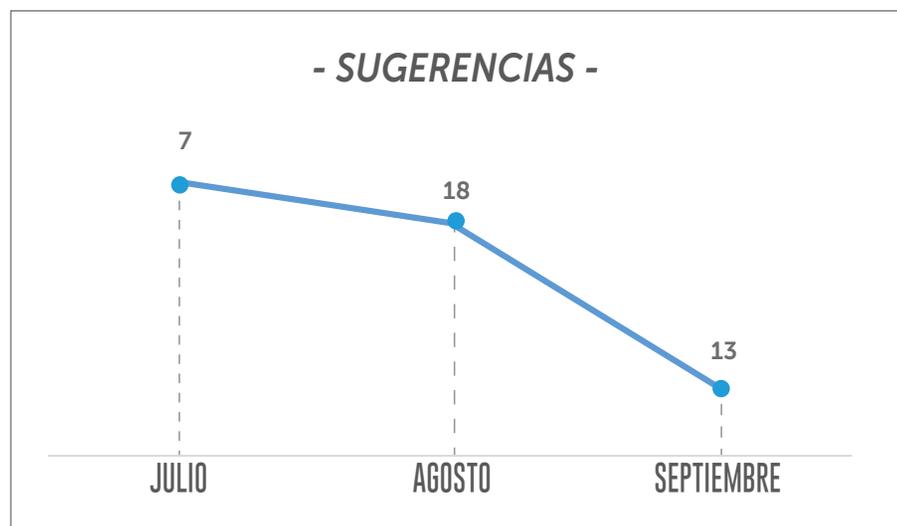


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Sugerencias	20	18	10	48

A continuación se encontrará la clasificación de las Sugerencias respondidas durante el III trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

Durante el III trimestre del 2016 se respondieron **48 Sugerencias.**

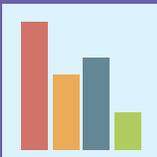


En comparación con el II trimestre del 2016 se aumentaron las sugerencias contestadas en 26.32%

En comparación con el III trimestre del 2015 se redujeron las sugerencias contestadas en 42.86%

DEPENDENCIAS	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	6	6	2	14	29,17%
Usuario No Identificó Área	5	3	2	10	20,83%
Consulados	5	1	3	9	18,75%
Prensa Y Comunicación Corporativa	1	2	2	5	10,42%
Embajadas	1	1	-	2	4,17%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	1	2	4,17%
Dirección Para El Desarrollo Y La Integración Fronteriza	-	2	-	2	4,17%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	1	1	-	2	4,17%
Plan Fronteras Para La Prosperidad	1	-	-	1	2,08%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	-	1	-	1	2,08%
TOTAL	20	18	10	48	100%

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

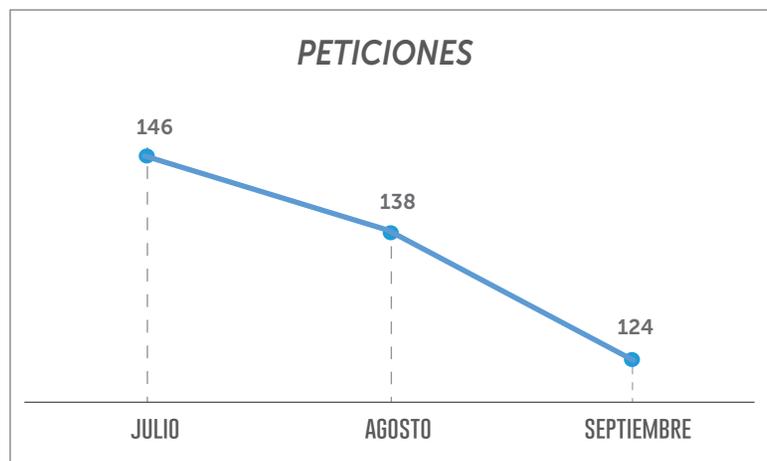


TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	JUL	AGO	SEP	
Peticiones	146	138	124	408

Durante el III trimestre del 2016 se respondieron **408 Peticiones**.

A continuación se encontrará la clasificación de las Peticiones respondidas durante el III trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

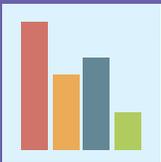


En comparación con el II trimestre del 2016 se disminuyeron las peticiones contestadas en 10.13%

En comparación con el III trimestre del 2015 se aumentaron las peticiones contestadas en 37.84%

Dependencias	Jul	Ago	Sep	Total	Participación
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	82	73	65	220	53,92%
Consulados	32	35	29	96	23,53%
Nacionalidad	8	6	4	18	4,41%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	5	6	2	13	3,19%
Dirección De Talento Humano	2	4	6	12	2,94%
Académico	6	5	-	11	2,70%
Embajadas	1	2	2	5	1,23%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	3	1	1	5	1,23%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	1	2	4	0,98%
Tratados	1	1	1	3	0,74%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	2	-	1	3	0,74%
Dirección Para El Desarrollo Y La Integración Fronteriza	-	-	2	2	0,49%
Registro Y Control	-	2	-	2	0,49%
Privilegios E Inmidades	1	-	1	2	0,49%
Despacho Ministro	-	-	2	2	0,49%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	1	-	1	0,25%
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	-	1	1	0,25%
Usuario No Identificó Área	-	-	1	1	0,25%
Dirección De Asuntos Culturales	1	-	-	1	0,25%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	-	-	1	1	0,25%
Despacho Del Viceministro De Asuntos Multilaterales	-	-	1	1	0,25%
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	-	1	1	0,25%
Oficina Asesora De Planeacion Y Desarrollo Organizacional	-	1	-	1	0,25%
Dirección De Asuntos Políticos	-	-	1	1	0,25%
Oficina Asesora Juridica Interna	1	-	-	1	0,25%
TOTAL	146	138	124	408	100%

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

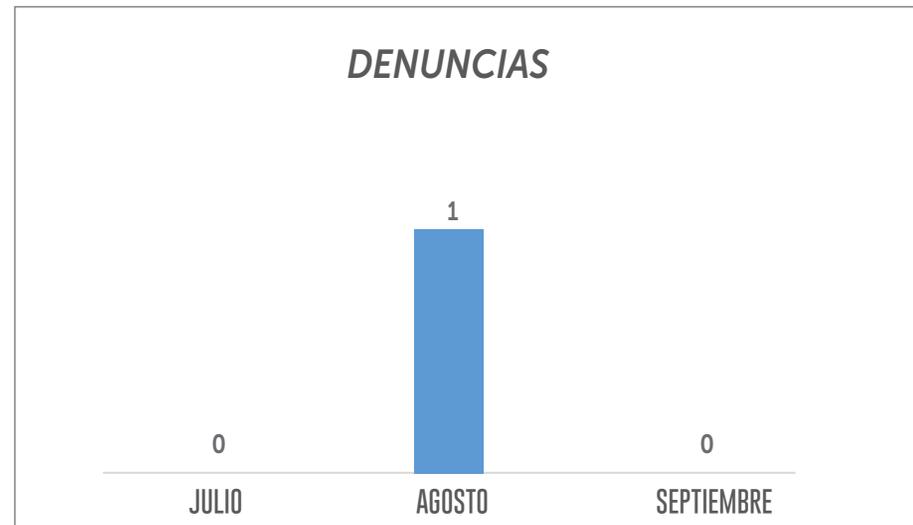


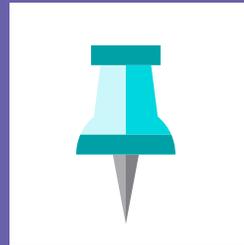
TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

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

A continuación se encontrará la clasificación de las Sugerencias respondidas durante el III trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

Durante el III trimestre del 2016
se respondió 1 denuncia.





ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO.	105	82	83	270	54,22%
Apostilla y Legalizaciones	53	41	49	143	28,71%
Visas e Inmigración	11	7	13	31	6,22%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	34	16	11	61	12,25%
Pasaportes Sede Norte	3	5	4	12	2,41%
Pasaportes Calle 53	-	4	3	7	1,41%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	7	2	10	2,01%
Asuntos Consulares	1	-	1	2	0,40%
Colombia Nos Une	1	2	-	3	0,60%
Usuario no identifica área	1	-	-	1	0,20%
CONSULADOS.	37	86	52	175	35,14%
C. CARACAS VENEZUELA	1	4	6	11	2,21%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	2	8	6	16	3,21%
C. VALENCIA VENEZUELA	2	-	5	7	1,41%
C. PARIS FRANCIA	1	-	4	5	1,00%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	0,60%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	2	7	2	11	2,21%
C. TEGUCIGALPA HONDURAS	-	-	2	2	0,40%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	2	2	0,40%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	5	2	7	1,41%
C. QUITO ECUADOR	1	-	2	3	0,60%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	0,40%
C. MILAN ITALIA	1	-	2	3	0,60%
C. MEXICO MEXICO	-	4	2	6	1,20%
C. VALENCIA ESPAÑA	1	2	1	4	0,80%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	2	1	4	0,80%
C. SANTO DOMINGO REP. DOMINICANA	1	-	1	2	0,40%
C. CANBERRA AUSTRALIA	-	-	1	1	0,20%
C. MANAGUA NICARAGUA	-	1	1	2	0,40%
C. BILBAO ESPAÑA	2	1	1	4	0,80%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
C. SAN JOSE COSTA RICA	-	6	1	7	1,41%
C. PANAMA PANAMA	1	3	1	5	1,00%
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	1	1	2	0,40%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	3	1	5	1,00%
C. PRETORIA SUDAFRICA	-	-	1	1	0,20%
C. VARSOVIA POLONIA	-	-	1	1	0,20%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,20%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	1	3	-	4	0,80%
C. SAO PAULO BRASIL	-	3	-	3	0,60%
C. ESTOCOLMO SUECIA	1	-	-	1	0,20%
C. ROMA ITALIA	1	-	-	1	0,20%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	0,40%
C. SANTIAGO CHILE	-	1	-	1	0,20%
C. BERNA SUIZA	2	-	-	2	0,40%
C. BERLIN ALEMANIA	1	1	-	2	0,40%
C. MONTREAL CANADA	1	2	-	3	0,60%
C. ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS	-	1	-	1	0,20%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	-	1	-	1	0,20%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	1	1	-	2	0,40%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	5	-	6	1,20%
C. BARINAS VENEZUELA	1	-	-	1	0,20%
C. PALMA DE MALLORCA ESPAÑA	1	-	-	1	0,20%
C. MADRID ESPAÑA	3	5	-	8	1,61%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	0,40%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	2	-	2	0,40%
C. LA HABANA CUBA	-	2	-	2	0,40%
C. TORONTO CANADA	-	4	-	4	0,80%
C. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	1	-	-	1	0,20%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	1	-	1	0,20%
C. LIMA PERU	4	-	-	4	0,80%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	1	-	1	0,20%
C. ANKARA TURQUIA	-	1	-	1	0,20%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
C. MERIDA VENEZUELA	1	-	-	1	0,20%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA.	19	7	4	30	6,02%
Sistemas de Información	19	7	4	30	6,02%
NACIONALIDAD.	1	-	3	4	0,80%
Nacionalidad	1	-	3	4	0,80%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA.	2	1	2	5	1,00%
Prensa Y Comunicación Corporativa	2	1	2	5	1,00%
CORRESPONDENCIA.	-	-	1	1	0,20%
Correspondencia	-	-	1	1	0,20%
EMBAJADAS.	1	3	1	5	1,00%
E PAISES BAJOS	-	-	1	1	0,20%
E ECUADOR	-	1	-	1	0,20%
E PANAMA	-	1	-	1	0,20%
E LA SANTA SEDE	-	1	-	1	0,20%
E MEXICO	1	-	-	1	0,20%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	1	1	1	3	0,60%
Usuario no identifica área	1	1	1	3	0,60%
SECRETARIA GENERAL.	1	-	-	1	0,20%
Secretaria General	1	-	-	1	0,20%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	1	1	-	2	0,40%
Financiero	1	1	-	2	0,40%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO.	-	1	-	1	0,20%
Direccion General De Protocolo	-	1	-	1	0,20%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.	1	-	-	1	0,20%
Administración de Personal	1	-	-	1	0,20%
Total general	169	182	147	498	100%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	43	40	18	101	72,14%
Pasaportes Calle 53	34	21	8	63	45,00%
Pasaportes Sede Norte	4	12	5	21	15,00%
Centro Integral de Atención al Ciudadano		5	2	7	5,00%
Usuario no indica			1	1	0,71%
Visas e Inmigración		1	1	2	1,43%
Apostilla y Legalizaciones	1	1	1	3	2,14%
Asistencia a Connacionales	4			4	2,86%
CONSULADOS	12	13	4	29	20,71%
C SANTIAGO CHILE		1	1	2	1,43%
C NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS		1	1	2	1,43%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	4	1	7	5,00%
C MEXICO MEXICO			1	1	0,71%
C PARIS FRANCIA	1			1	0,71%
C TELAVIV ISRAEL		1		1	0,71%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS		1		1	0,71%
C BRUSELAS BELGICA	1			1	0,71%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS		2		2	1,43%
C MADRID ESPAÑA	3			3	2,14%
C QUITO ECUADOR		1		1	0,71%
C VALENCIA VENEZUELA		1		1	0,71%
C KUALA LUMPUR MALASIA	1	1		2	1,43%
C BERNA SUIZA	1			1	0,71%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	1			1	0,71%
C NEWARK ESTADOS UNIDOS	1			1	0,71%
C MILAN ITALIA	1			1	0,71%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	2	1	3	6	4,29%
Usuario no identifica área	2	1	2	5	3,57%
Usuario no indica			1	1	0,71%
EMBAJADAS		1		1	0,71%
E FINLANDIA		1		1	0,71%
PLAN FRONTERAS PARA LA PROSPERIDAD		1		1	0,71%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Plan Fronteras Para La Prosperidad		1		1	0,71%
DESPACHO MINISTRO		1		1	0,71%
Despacho Ministro		1		1	0,71%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	1			1	0,71%
Gestión TICs	1			1	0,71%
TOTAL	58	57	25	140	100%



ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	7	9	9	25	47,37%
Pasaportes Sede Norte	4	6	3	13	15,79%
Visas e Inmigración	-	1	3	4	13,16%
Pasaportes Calle 53	1	2	1	4	7,89%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	2	-	1	3	6,58%
Asuntos Consulares	-	-	1	1	3,95%
CONSULADOS	6	8	6	20	47,37%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	3	-	3	6,58%
C CARACAS VENEZUELA	-	1	2	3	5,26%
C SANTIAGO CHILE	1	1	-	2	3,95%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	2,63%
C LIMA PERU	-	-	1	1	2,63%
C MONTREAL CANADA	-	-	1	1	2,63%
C BARINAS VENEZUELA	-	1	-	1	2,63%
C BOSTON ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	2,63%
C PUERTO ORDAZ VENEZUELA	-	-	1	1	1,32%
C TELAVIV ISRAEL	-	1	-	1	1,32%
C SEUL COREA	-	1	-	1	1,32%
C FRANKFURT ALEMANIA	-	-	1	1	1,32%
C ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	1,32%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	1,32%
EMBAJADAS	-	2	-	2	1,32%
E PORTUGAL	-	1	-	1	1,32%
E COREA	-	1	-	1	1,32%
SERVICIO GENERALES	1	-	-	1	1,32%
Servicio Generales	1	-	-	1	1,32%
REGISTRO Y CONTROL	-	-	1	1	1,32%
Registro y Control	-	-	1	1	1,32%
TOTAL	14	19	16	49	100%



ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	6	6	2	14	29,17%
Pasaportes Sede Norte	2	2	1	5	10,42%
Visas e Inmigración	2			2	4,17%
Colombia Nos Une	1	1		2	4,17%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	1		2	4,17%
Pasaportes Calle 53		1		1	2,08%
Apostilla y Legalizaciones		1		1	2,08%
Asuntos Consulares			1	1	2,08%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	5	3	2	10	20,83%
Usuario no identifica área	5	3		8	16,67%
Usuario no indica			2	2	4,17%
CONSULADOS	5	1	3	9	18,75%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	3			3	6,25%
C CALGARY CANADA			2	2	4,17%
C SANTIAGO CHILE		1		1	2,08%
C SEVILLA ESPAÑA	1			1	2,08%
C ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS	1			1	2,08%
C MARACAIBO VENEZUELA			1	1	2,08%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	2	2	5	10,42%
Prensa Y Comunicación Corporativa	1	2	2	5	10,42%
EMBAJADAS	1	1		2	4,17%
E REINO UNIDO	1			1	2,08%
E CANADA		1		1	2,08%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		1	1	2	4,17%
Dirección Administrativa Y Financiera		1		1	2,08%
Almacén			1	1	2,08%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA		2		2	4,17%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza		2		2	4,17%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	1	1		2	4,17%
Sistemas de Información	1	1		2	4,17%
PLAN FRONTERAS PARA LA PROSPERIDAD	1			1	2,08%
Plan Fronteras Para La Prosperidad	1			1	2,08%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA		1		1	2,08%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia		1		1	2,08%
TOTAL	20	18	10	48	100%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO.	82	73	65	220	53,92%
Visas e Inmigración	17	28	20	65	15,93%
Apostilla y Legalizaciones	23	17	11	51	12,50%
Colombia Nos Une	13	14	8	35	8,58%
Asistencia a Connacionales	8	4	11	23	5,64%
Asuntos Consulares	5	2	7	14	3,43%
Pasaportes Sede Norte	8	4	2	14	3,43%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	5	2	5	12	2,94%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	3	1	1	5	1,23%
Pasaportes Calle 53		1		1	0,25%
CONSULADOS.	32	35	29	96	23,53%
C. CARACAS VENEZUELA	3	4	2	9	2,21%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	4	4		8	1,96%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	3	1	1	5	1,23%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS		1	3	4	0,98%
C. MARACAIBO VENEZUELA	1		3	4	0,98%
C. BERNA SUIZA	2	1		3	0,74%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS		1	2	3	0,74%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	2	1		3	0,74%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA			2	2	0,49%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	2			2	0,49%
C. SAN JOSE COSTA RICA		2		2	0,49%
C. ROMA ITALIA	1		1	2	0,49%
C. ANTOFAGASTA CHILE	1	1		2	0,49%
C. MILAN ITALIA		1	1	2	0,49%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	2			2	0,49%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	2			2	0,49%
C. LA HABANA CUBA		2		2	0,49%
C. PANAMA PANAMA		1	1	2	0,49%
C. LA PAZ BOLIVIA			2	2	0,49%
C. QUITO ECUADOR		2		2	0,49%
C. VALENCIA VENEZUELA	1		1	2	0,49%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA		1	1	2	0,49%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
C. BARCELONA ESPAÑA		1	1	2	0,49%
C. BEIRUT LIBANO	1	1		2	0,49%
C. BARINAS VENEZUELA	1	1		2	0,49%
C. MADRID ESPAÑA	1		1	2	0,49%
C. SHANGHAI CHINA		1		1	0,25%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS			1	1	0,25%
C. VIENA AUSTRIA			1	1	0,25%
C. MONTREAL CANADA	1			1	0,25%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS		1		1	0,25%
C. GUAYAQUIL ECUADOR		1		1	0,25%
C. VALENCIA ESPAÑA		1		1	0,25%
C. NUEVA DELHI INDIA			1	1	0,25%
C. RABAT MARRUECOS		1		1	0,25%
C. BRUSELAS BELGICA		1		1	0,25%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS			1	1	0,25%
C. KUALA LUMPUR MALASIA		1		1	0,25%
C. SAO PAULO BRASIL	1			1	0,25%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1			1	0,25%
C. TOKIO JAPON	1			1	0,25%
C. PRETORIA SUDAFRICA			1	1	0,25%
C. FRANKFURT ALEMANIA			1	1	0,25%
C. CANBERRA AUSTRALIA	1			1	0,25%
C. GUATEMALA GUATEMALA			1	1	0,25%
C. ANKARA TURQUIA		1		1	0,25%
C. MANAGUA NICARAGUA		1		1	0,25%
NACIONALIDAD.	8	6	4	18	4,41%
Nacionalidad	8	6	4	18	4,41%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA.	5	6	2	13	3,19%
Sistemas de Información	5	6	2	13	3,19%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.	2	4	6	12	2,94%
Administración de Personal	1	2	4	7	1,72%
Dirección De Talento Humano	1	2	1	4	0,98%
Nómina y Prestaciones Sociales			1	1	0,25%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
ACADÉMICO.	6	5		11	2,70%
Académico	6	5		11	2,70%
EMBAJADAS.	1	2	2	5	1,23%
E ESTADOS UNIDOS		1		1	0,25%
E ARGENTINA	1			1	0,25%
E MEXICO			1	1	0,25%
E AUSTRALIA		1		1	0,25%
E ECUADOR			1	1	0,25%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA.	3	1	1	5	1,23%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia .	3	1	1	5	1,23%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	1	1	2	4	0,98%
Financiero	1	1	1	3	0,74%
Archivo			1	1	0,25%
TRATADOS.	1	1	1	3	0,74%
Tratados	1	1	1	3	0,74%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.	2		1	3	0,74%
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	2		1	3	0,74%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA.			2	2	0,49%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza			2	2	0,49%
REGISTRO Y CONTROL.		2		2	0,49%
Registro Y Control		2		2	0,49%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES.	1		1	2	0,49%
Privilegios E Inmunidades	1		1	2	0,49%
DESPACHO MINISTRO.			2	2	0,49%
Despacho Ministro			2	2	0,49%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO.		1		1	0,25%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo		1		1	0,25%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA.			1	1	0,25%
Prensa Y Comunicación Corporativa			1	1	0,25%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA			1	1	0,25%
Usuario no identifica área			1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES.	1			1	0,25%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Participación
Acción Cultural	1			1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES.			1	1	0,25%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales			1	1	0,25%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES.			1	1	0,25%
Despacho Del Viceministro De Asuntos Multilaterales			1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA.			1	1	0,25%
Dirección De Asia África Y Oceanía			1	1	0,25%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL.		1		1	0,25%
Oficina Asesora De Planeacion Y Desarrollo Organizacional		1		1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS.			1	1	0,25%
Prevención del Delito			1	1	0,25%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA.	1			1	0,25%
Licitaciones y Contratos	1			1	0,25%
TOTAL	146	138	124	408	100%



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)