

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS PQRSDF

(1 DE ABRIL A 30 DE JUNIO 2017)

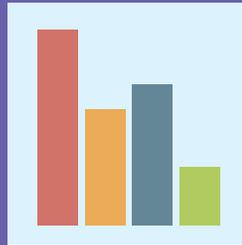


“

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.

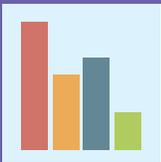
”





CIFRAS GENERALES

Del 1 de abril al 30 de junio de 2017

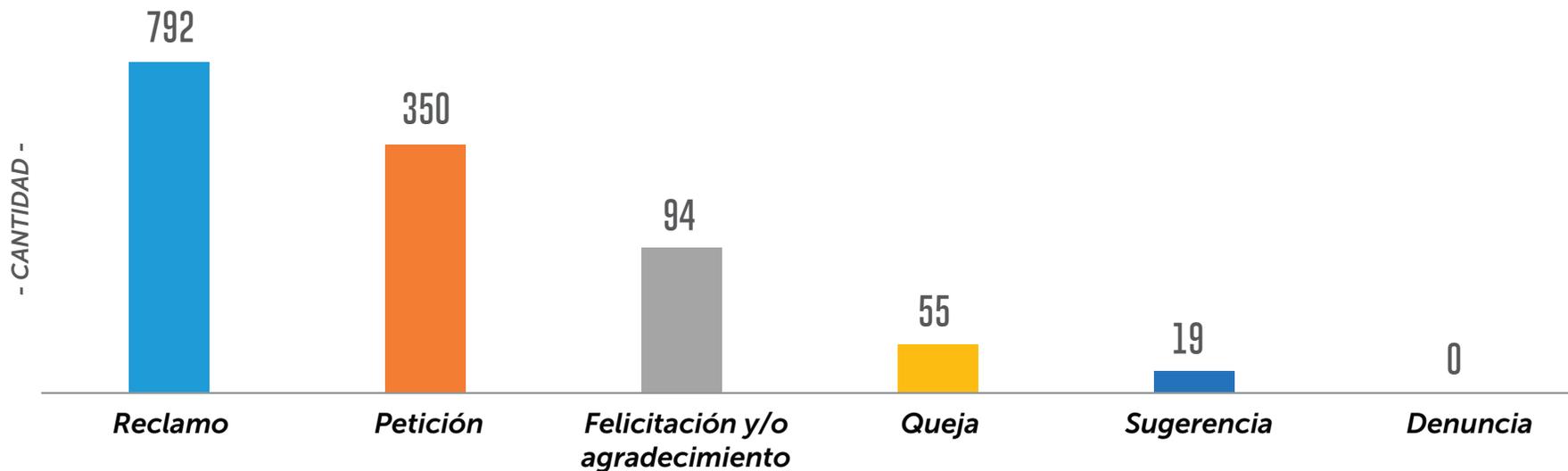


INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

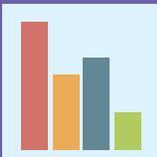
Total de requerimientos realizados ante la oficina de quejas y reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud.

(Del 01 de abril al 30 de junio del año 2017)

- Durante el II trimestre del 2017 se recibieron 1.339 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el II 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 II trimestre del 2017 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 600 solicitudes a otras entidades.
- Durante el II Trimestre del 2017, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 545.836 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla, legalizaciones y trámites consulares.
- Durante el II Trimestre del 2017, se respondieron 1.310 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,23%.



En comparación con el I trimestre del 2017 **se aumentaron las solicitudes recibidas en 30.51%**
En comparación con el II trimestre del 2016 **se redujeron las solicitudes recibidas en 0.30%**



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	251	19,16%
1	137	10,46%
2	128	9,77%
3	185	14,12%
4	128	9,77%
5	86	6,56%
6	91	6,95%
7	75	5,73%
8	65	4,96%
9	36	2,75%
10	36	2,75%
11	19	1,45%
12	12	0,92%
13	13	0,99%
14	12	0,92%
15	18	1,37%
16*	3	0,23%
17*	2	0,15%
18*	4	0,31%
19*	1	0,08%
20*	1	0,08%
21*	2	0,15%
22*	0	0,00%
24*	1	0,08%
25**	2	0,15%
29**	0	0,00%
31**	1	0,08%
33*	1	0,08%
TOTAL DE SOLICITUDES	1.310	100%

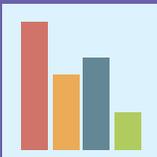
EL 98,63%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF
*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

EL 1,39%
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.

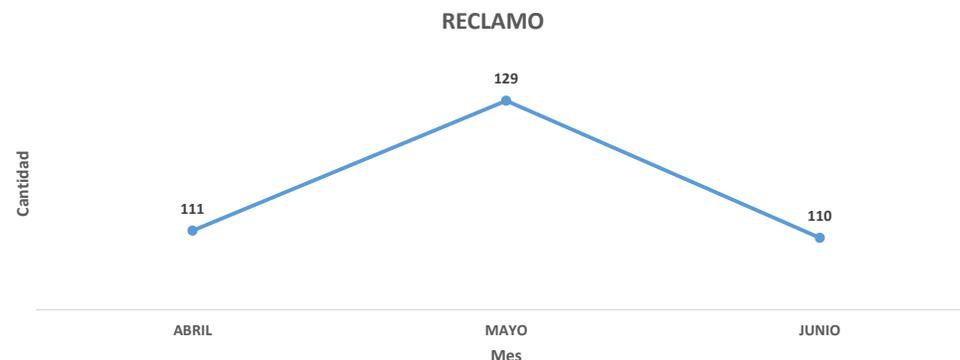


TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Reclamo	111	129	110	350

Durante el II trimestre del 2017 se respondieron **350 reclamos**.

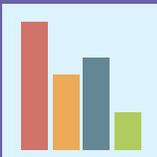
A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el II trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida el reclamo.



En comparación con el I trimestre del 2017 **se disminuyó los reclamos contestados en 4.11%**
 En comparación con el II trimestre del 2016 **se disminuyeron los reclamos contestados en 26.00%**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano.	60	62	60	182	52,00%
Consulados.	41	55	42	138	39,43%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología.	6	5	7	18	5,14%
Dirección Administrativa Y Financiera.	-	4	-	4	1,14%
Nacionalidad.	3	-	-	3	0,86%
No Se Identifica Área	1	1	-	2	0,57%
Dirección De Asuntos Culturales.	-	-	1	1	0,29%
Dirección De América.	-	1	-	1	0,29%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario.	-	1	-	1	0,29%
TOTAL	111	129	110	350	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano"



TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Felicitación y/o agradecimiento	30	35	29	94

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

Durante el II trimestre del 2017 se respondieron **94 felicitaciones.**



En comparación con el I trimestre del 2017 **se disminuyeron las felicitaciones contestadas en 11.32%**
 En comparación con el II trimestre del 2016 **se disminuyeron las felicitaciones contestadas en 54.81%**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	13	17	15	45	47,87%
Consulados	17	14	13	44	46,81%
Académico	-	-	1	1	1,06%
Nacionalidad	-	1	-	1	1,06%
No Se Identifica Área	-	1	-	1	1,06%
Despacho Ministro	-	1	-	1	1,06%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	-	1	1,06%
TOTAL	30	35	29	94	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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

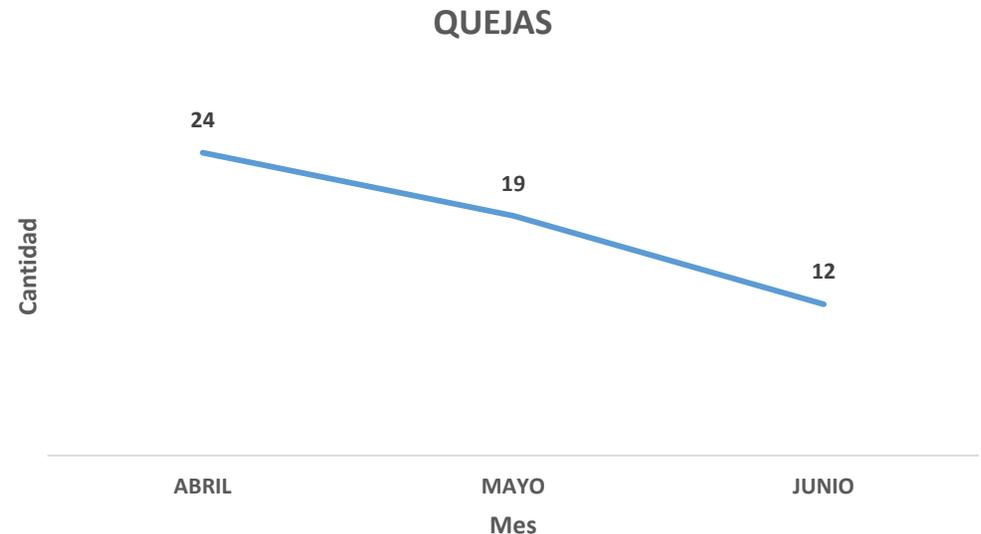


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Quejas	24	19	12	55

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

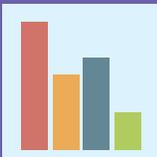
Durante el II trimestre del 2017 se respondieron **55 Quejas.**



En comparación con el I trimestre del 2017 **se aumentaron las quejas contestadas en 25.00%**
 En comparación con el II trimestre del 2016 **se redujeron las quejas contestadas en 27.63%**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Consulados.	10	9	8	27	49,09%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano.	14	8	3	25	45,45%
Servicio Generales.	-	2	-	2	3,64%
No Se Identifica Área	-	-	1	1	1,82%
TOTAL	24	19	12	55	100%

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

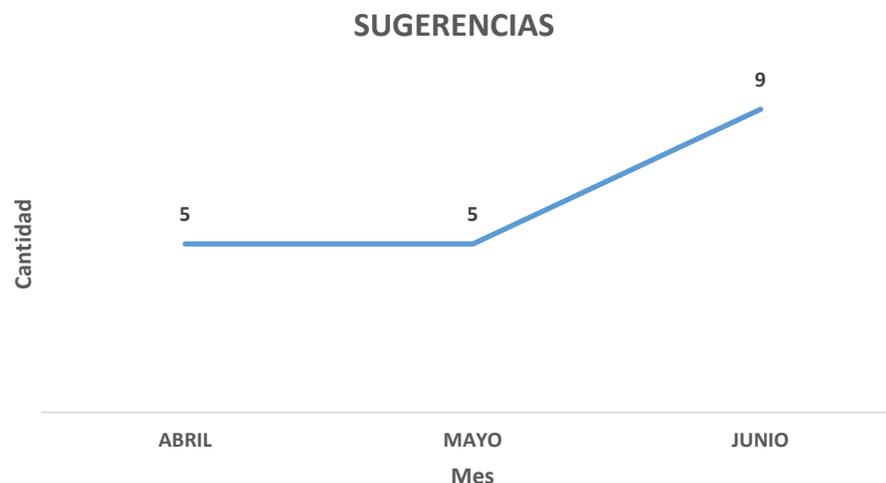


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Sugerencias	5	5	9	19

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

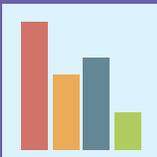
Durante el II trimestre del 2017 se respondieron **19 Sugerencias.**



En comparación con el I trimestre del 2017 **se disminuyeron las sugerencias contestadas en 26.92%**
 En comparación con el II trimestre del 2016 **se redujeron las sugerencias contestadas en 50.00%**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	2	2	3	7	36,84%
Consulados	1	1	3	5	26,32%
Servicio Generales	1	-	1	2	10,53%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	-	2	2	10,53%
Mantenimiento	-	1	-	1	5,26%
Embajadas	1	-	-	1	5,26%
Dirección de Gestión de Informática y Tecnología	-	1	-	1	5,26%
TOTAL	5	5	9	19	100%

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

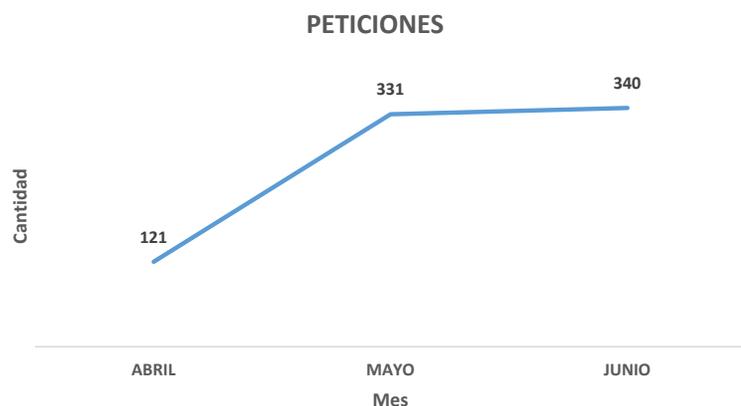


TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Peticiones	121	331	340	792

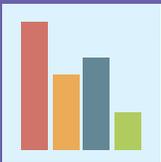
Durante el II trimestre del 2017 se respondieron **792 Peticiones.**

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



En comparación con el I trimestre del 2017 **se aumentaron las peticiones contestadas en 95.07%**
 En comparación con el II trimestre del 2016 **se aumentaron las peticiones contestadas en 74.45%**

Dependencias	Abr	May	Jun	Total	Participación
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	41	220	252	513	64,77%
Consulados	24	29	26	79	9,97%
Embajadas	11	16	8	35	4,42%
No Se Identifica Área	5	11	8	24	3,03%
Dirección De Talento Humano	8	7	6	21	2,65%
Nacionalidad	3	9	4	16	2,02%
Dirección De Asuntos Culturales	1	2	10	13	1,64%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	3	5	4	12	1,52%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	4	5	2	11	1,39%
Dirección De América	2	8	-	10	1,26%
Tratados	2	3	4	9	1,14%
Dirección De Mecanismos De Concertación E Integración Regionales	2	2	3	7	0,88%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	1	3	2	6	0,76%
Dirección De Asuntos Económicos Sociales Y Ambientales	2	2	-	4	0,51%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	2	1	4	0,51%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	1	1	-	2	0,25%
Prensa Y Comunicación Corporativa	1	-	1	2	0,25%
Consultivo Y Extradición	-	1	1	2	0,25%
Dirección Para El Desarrollo Y La Integración Fronteriza	2	-	-	2	0,25%
Oficina Asesora Jurídica Interna	1	1	-	2	0,25%
Dirección De Asia África Y Oceanía	1	-	1	2	0,25%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	-	2	-	2	0,25%
Dirección General De Protocolo	1	1	-	2	0,25%
Dirección De Europa	1	-	1	2	0,25%
Privilegios E Inmunidades	-	-	1	1	0,13%
Ceremonial Diplomático	-	-	1	1	0,13%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	-	-	1	1	0,13%
Despacho Ministro	1	-	-	1	0,13%
Despacho Del Viceministro De Relaciones Exteriores	1	-	-	1	0,13%
Dirección De Asuntos Políticos	1	-	-	1	0,13%
Secretaría General	-	-	1	1	0,13%
Dirección De Cooperación Internacional	-	-	1	1	0,13%
Jefatura De Gabinete	-	1	-	1	0,13%
Oficina Asesora De Planeación Y Desarrollo Organizacional	-	-	1	1	0,13%
TOTAL	121	331	340	792	100%



TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

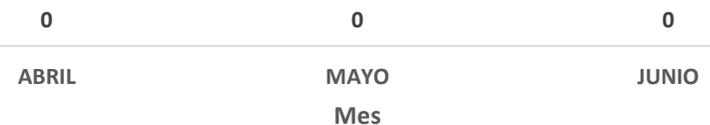
Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Denuncias	-	-	-	0

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

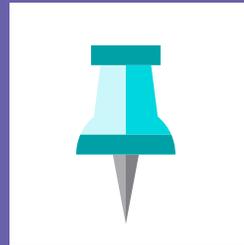
DENUNCIAS

Durante el II trimestre del 2017 se respondió **0 Denuncia.**

Cantidad



DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Consulados	-	-	0	0	n/a
TOTAL	0	1	0	0	100%



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	60	62	60	182	52,00%
Apostilla Y Legalizaciones	23	30	35	88	25,14%
Centro Integral De Atención Al Ciudadano	19	10	10	39	11,14%
Visas E Inmigración	7	8	9	24	6,86%
Colombia Nos Une	4	3	4	11	3,14%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	4	1	6	1,71%
Pasaportes Sede Norte	2	3	1	6	1,71%
Pasaportes Calle 53	2	4	-	6	1,71%
Asistencia A Connacionales	2	-	-	2	0,57%
CONSULADOS	41	55	42	138	39,43%
C Caracas Venezuela	2	5	-	7	2,00%
C Buenos Aires Argentina	2	5	-	7	2,00%
C Amsterdam Países Bajos	1	2	4	7	2,00%
C Los Angeles Estados Unidos	2	2	3	7	2,00%
C Madrid España	3	2	1	6	1,71%
C Barcelona España	3	-	2	5	1,43%
C Panama Panama	2	1	2	5	1,43%
C Valencia España	2	-	3	5	1,43%
C San Francisco Estados Unidos	2	2	-	4	1,14%
C La Paz Bolivia	3	-	1	4	1,14%
C Santiago Chile	2	1	1	4	1,14%
C Berna Suiza	-	3	1	4	1,14%
C Atlanta Estados Unidos	1	1	2	4	1,14%
C Barinas Venezuela	-	1	2	3	0,86%
C Newark Estados Unidos	-	2	1	3	0,86%
C Milan Italia	-	1	2	3	0,86%
C Orlando Estados Unidos	-	2	1	3	0,86%
C Houston Estados Unidos	2	-	1	3	0,86%
C Maracaibo Venezuela	-	2	1	3	0,86%
C Tulcan Ecuador	1	1	-	2	0,57%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
C EL CAIRO EGIPTO	-	-	2	2	0,57%
C QUITO ECUADOR	-	2	-	2	0,57%
C HONG KONG CHINA	1	1	-	2	0,57%
C SEVILLA ESPAÑA	-	1	1	2	0,57%
C BERLIN ALEMANIA	-	-	2	2	0,57%
C PARIS FRANCIA	1	1	-	2	0,57%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	-	2	-	2	0,57%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	0,57%
C BILBAO ESPAÑA	2	-	-	2	0,57%
C SAO PAULO BRASIL	1	1	-	2	0,57%
C MEXICO MEXICO	-	1	1	2	0,57%
C TORONTO CANADA	-	-	2	2	0,57%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	0,57%
C VALENCIA VENEZUELA	1	-	1	2	0,57%
C BRUSELAS BELGICA	1	-	1	2	0,57%
C NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	0,57%
C FRANKFURT ALEMANIA	-	1	-	1	0,29%
C ABU DHABI EMIRATOS ARABES	-	-	1	1	0,29%
C LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	-	1	-	1	0,29%
C ASUNCION PARAGUAY	-	1	-	1	0,29%
C NAIROBI KENIA	-	1	-	1	0,29%
C BEIRUT LIBANO	-	1	-	1	0,29%
C CANBERRA AUSTRALIA	-	1	-	1	0,29%
C PRETORIA SUDAFRICA	-	1	-	1	0,29%
C KUALA LUMPUR MALASIA	-	-	1	1	0,29%
C BOSTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,29%
C SHANGHAI CHINA	1	-	-	1	0,29%
C SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	-	1	-	1	0,29%
C ANKARA TURQUIA	1	-	-	1	0,29%
C SAN CARLOS DE ZULIA VENEZUELA	-	1	-	1	0,29%
C GUANGZHOU CHINA	-	1	-	1	0,29%
C SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	-	1	1	0,29%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
C Merida Venezuela	-	-	1	1	0,29%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	6	5	7	18	5,14%
Sistemas De Información	6	5	6	17	4,86%
Servicios Tecnológicos	-	-	1	1	0,29%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	4	-	4	1,14%
Financiero	-	2	-	2	0,57%
Almacén	-	2	-	2	0,57%
NACIONALIDAD	3	-	-	3	0,86%
Nacionalidad	3	-	-	3	0,86%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	1	-	2	0,57%
No Se Identifica Área	1	1	-	2	0,57%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	-	-	1	1	0,29%
Programas Y Convenios De Cultura Educación Y Deporte	-	-	1	1	0,29%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	-	1	-	1	0,29%
América Latina Y El Caribe	-	1	-	1	0,29%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	1	-	1	0,29%
Comisión Asesora Para La Determinación De La Condición De Refugiado	-	1	-	1	0,29%
TOTAL	111	129	110	350	100%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	13	17	15	45	47,87%
Pasaportes Calle 53	4	9	11	24	25,53%
Pasaportes Sede Norte	5	2	1	8	8,51%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	2	3	2	7	7,45%
Visas e Inmigración	2	2	1	5	5,32%
Asistencia a Connacionales	-	1	-	1	1,06%
CONSULADOS	17	14	13	44	46,81%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	5	4	2	11	11,70%
C MEXICO MEXICO	1	4	1	6	6,38%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	2	-	1	3	3,19%
C MILAN ITALIA	-	-	2	2	2,13%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	2,13%
C SANTIAGO CHILE	-	-	2	2	2,13%
C TEGUCIGALPA HONDURAS	-	2	-	2	2,13%
C MADRID ESPAÑA	1	-	1	2	2,13%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	2,13%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	-	1	1,06%
C VARSOVIA POLONIA	-	-	1	1	1,06%
C CARACAS VENEZUELA	1	-	-	1	1,06%
C BEIRUT LIBANO	1	-	-	1	1,06%
C BERNA SUIZA	-	1	-	1	1,06%
C EL AMPARO VENEZUELA	1	-	-	1	1,06%
C SYDNEY AUSTRALIA	1	-	-	1	1,06%
C MOSCU RUSIA	1	-	-	1	1,06%
C TORONTO CANADA	-	-	1	1	1,06%
C ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,06%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,06%
C PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	1	-	-	1	1,06%
ACADÉMICO	-	-	1	1	1,06%
Académico	-	-	1	1	1,06%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
NACIONALIDAD	-	1	-	1	1,06%
Nacionalidad	-	1	-	1	1,06%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	-	1	-	1	1,06%
No Se Identifica Área	-	1	-	1	1,06%
DESPACHO MINISTRO	-	1	-	1	1,06%
Despacho Ministro	-	1	-	1	1,06%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	-	1	1,06%
Almacén	-	1	-	1	1,06%
TOTAL	30	35	29	94	100%



ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
CONSULADOS	10	9	8	27	49,09%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	3	1	-	4	7,27%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	-	1	2	3,64%
C. PANAMA PANAMA	-	-	2	2	3,64%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	3,64%
C. GUANGZHOU CHINA	-	1	-	1	1,82%
C. PUERTO ORDAZ VENEZUELA	-	-	1	1	1,82%
C. PALMA DE MALLORCA ESPAÑA	-	-	1	1	1,82%
C. LA HABANA CUBA	-	1	-	1	1,82%
C. TABATINGA BRASIL	-	1	-	1	1,82%
C. LA PAZ BOLIVIA	-	-	1	1	1,82%
C. BRASILIA BRASIL	1	-	-	1	1,82%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	1	-	1	1,82%
C. CARACAS VENEZUELA	-	-	1	1	1,82%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,82%
C. SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	1,82%
C. VALENCIA VENEZUELA	1	-	-	1	1,82%
C. VALENCIA ESPAÑA	-	1	-	1	1,82%
C. BERNA SUIZA	1	-	-	1	1,82%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,82%
C. MILAN ITALIA	-	1	-	1	1,82%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	1,82%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	14	8	3	25	45,45%
Pasaportes Sede Norte	3	1	3	7	12,73%
Visas e Inmigración	4	2	-	6	10,91%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	3	3	-	6	10,91%
Pasaportes Calle 53	3	1	-	4	7,27%
Apostilla y Legalizaciones	1	1	-	2	3,64%
SERVICIO GENERALES	-	2	-	2	3,64%
Servicio Generales	-	2	-	2	3,64%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	-	-	1	1	1,82%
No Se Identifica Área	-	-	1	1	1,82%
TOTAL	24	19	12	55	100%



ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	2	2	3	7	36,84%
Visas e Inmigración	1		2	3	15,79%
Pasaportes Calle 53		1	1	2	10,53%
Apostilla y Legalizaciones	1			1	5,26%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano		1		1	5,26%
CONSULADOS		1	3	5	26,32%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS			1	1	5,26%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	1			1	5,26%
C. VALENCIA ESPAÑA		1		1	5,26%
C. MADRID ESPAÑA			1	1	5,26%
C. MEXICO MEXICO			1	1	5,26%
SERVICIO GENERALES	1		1	2	10,53%
Servicio Generales	1		1	2	10,53%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA			2	2	10,53%
Dirección Administrativa Y Financiera			2	2	10,53%
MANTENIMIENTO		1		1	5,26%
Mantenimiento		1		1	5,26%
EMBAJADAS	1			1	5,26%
E BELGICA	1			1	5,26%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA		1		1	5,26%
Gestión TICs		1		1	5,26%
TOTAL	3	15	8	26	100%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	41	220	252	513	64,77%
Asistencia a Connacionales	6	161	199	366	46,21%
Visas e Inmigración	23	25	26	74	9,34%
Apostilla y Legalizaciones	4	15	12	31	3,91%
Colombia Nos Une	4	9	8	21	2,65%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	2	5	3	10	1,26%
Pasaportes Sede Norte	1	4	1	6	0,76%
Centro Integral de Atención al Ciudadano		1	1	2	0,25%
Asuntos Consulares			2	2	0,25%
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	1			1	0,13%
CONSULADOS	24	29	26	79	9,97%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	4	4	1	9	1,14%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	2	1	2	5	0,63%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1		3	4	0,51%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	1	3		4	0,51%
C. MADRID ESPAÑA	4			4	0,51%
C. SANTIAGO CHILE		1	2	3	0,38%
C. LIMA PERU		1	2	3	0,38%
C. PARIS FRANCIA	1		1	2	0,25%
C. MILAN ITALIA		2		2	0,25%
C. VALENCIA ESPAÑA		2		2	0,25%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS			2	2	0,25%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	1		2	0,25%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA		1	1	2	0,25%
C. CARACAS VENEZUELA	1	1		2	0,25%
C. BERNA SUIZA		1	1	2	0,25%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	1		1	2	0,25%
C. MEXICO MEXICO		1	1	2	0,25%
C. GUAYAQUIL ECUADOR		1		1	0,13%
C. TULCAN ECUADOR	1			1	0,13%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	1			1	0,13%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
C. AUCKLAND NUEVA ZELANDA		1		1	0,13%
C. PALMA DE. MALLORCA ESPAÑA			1	1	0,13%
C. CALGARY CANADA			1	1	0,13%
C. LA HABANA CUBA	1			1	0,13%
C. VANCOUVER CANADA			1	1	0,13%
C. LA PAZ BOLIVIA		1		1	0,13%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS		1		1	0,13%
C. OSLO NORUEGA	1			1	0,13%
C. FRANKFURT ALEMANIA		1		1	0,13%
C. PANAMA PANAMA			1	1	0,13%
C. BERLIN ALEMANIA		1		1	0,13%
C. PUERTO ORDAZ VENEZUELA			1	1	0,13%
C. GUANGZHOU CHINA	1			1	0,13%
C. SAN CARLOS DE. ZULIA VENEZUELA			1	1	0,13%
C. NAIROBI KENIA		1		1	0,13%
C. SAN JOSE. COSTA RICA		1		1	0,13%
C. NUEVA LOJA ECUADOR	1			1	0,13%
C. SYDNEY AUSTRALIA			1	1	0,13%
C. GUATEMALA GUATEMALA			1	1	0,13%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1			1	0,13%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	1			1	0,13%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS		1		1	0,13%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS			1	1	0,13%
C. MARACAIBO VENEZUELA		1		1	0,13%
EMBAJADAS	11	16	8	35	4,42%
E. VENEZUELA	1	1	1	3	0,38%
E. CHILE		2	1	3	0,38%
E. PORTUGAL		1	1	2	0,25%
E. AUSTRALIA	1	1		2	0,25%
E. TURQUIA	2			2	0,25%
E. ESPAÑA		1	1	2	0,25%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
E. RUSIA	1			1	0,13%
E. MEXICO			1	1	0,13%
E. INDIA		1		1	0,13%
E. ARGENTINA			1	1	0,13%
E. BRASIL			1	1	0,13%
E. CHINA		1		1	0,13%
E. SUIZA		1		1	0,13%
E. COSTA RICA		1		1	0,13%
E. LA SANTA SEDE	1			1	0,13%
E. EMIRATOS ARABES	1			1	0,13%
E. PERU		1		1	0,13%
E. AUSTRIA		1		1	0,13%
E. REINO UNIDO	1			1	0,13%
E. BOLIVIA		1		1	0,13%
E. SINGAPUR	1			1	0,13%
E. ALEMANIA		1		1	0,13%
E. CANADA		1		1	0,13%
E. GUATEMALA	1			1	0,13%
E. VIETNAM		1		1	0,13%
E. ESTADOS UNIDOS			1	1	0,13%
E. FRANCIA	1			1	0,13%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	5	11	8	24	3,03%
No Se Identifica Área	5	11	8	24	3,03%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	7	6	21	2,65%
Administración de Personal	7	6	1	14	1,77%
Dirección De Talento Humano	1	1	4	6	0,76%
Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación			1	1	0,13%
NACIONALIDAD	3	9	4	16	2,02%
Nacionalidad	3	9	4	16	2,02%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	1	2	10	13	1,64%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Dirección De Asuntos Culturales	1	1	5	7	0,88%
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte		1	3	4	0,51%
Acción Cultural			2	2	0,25%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	5	4	12	1,52%
Sistemas de Información	3	4	4	11	1,39%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología		1		1	0,13%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	4	5	2	11	1,39%
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	3	3	2	8	1,01%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario		2		2	0,25%
Asuntos de Protección sobre Derechos Humanos	1			1	0,13%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	2	8		10	1,26%
América Latina y el Caribe	2	8		10	1,26%
TRATADOS	2	3	4	9	1,14%
Tratados	2	3	4	9	1,14%
DIRECCIÓN DE MECANISMOS DE CONCERTACIÓN E INTEGRACIÓN REGIONALES	2	2	3	7	0,88%
Mecanismos de Integración Regionales	2		1	3	0,38%
Dirección De Mecanismos De Concertación E Integración Regionales		2		2	0,25%
Mecanismos de Concertación Regionales			2	2	0,25%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	1	3	2	6	0,76%
Fronteras Terrestres y Cartografía		1	1	2	0,25%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	1	1		2	0,25%
Marítimos y Aéreos			1	1	0,13%
Asuntos Comisiones de Vecindad y Desarrollo Fronterizo		1		1	0,13%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	2	2		4	0,51%
Asuntos Ambientales	2			2	0,25%
Dirección De Asuntos Económicos Sociales Y Ambientales		1		1	0,13%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Asuntos Sociales		1		1	0,13%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	2	1	4	0,51%
Financiero		2		2	0,25%
Dirección Administrativa Y Financiera	1		1	2	0,25%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	1	1		2	0,25%
Litigio caso Nicaragua vs Colombia	1	1		2	0,25%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1		1	2	0,25%
Prensa Y Comunicación Corporativa	1		1	2	0,25%
CONSULTIVO Y EXTRADICION		1	1	2	0,25%
Consultivo Y Extradicion		1	1	2	0,25%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	2			2	0,25%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	2			2	0,25%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	1	1		2	0,25%
Asuntos Legales	1	1		2	0,25%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	1		1	2	0,25%
Asia Pacífico	1			1	0,13%
África Medio Oriente y Asia Central			1	1	0,13%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES		2		2	0,25%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales		2		2	0,25%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	1	1		2	0,25%
Direccion General De Protocolo	1	1		2	0,25%
DIRECCIÓN DE EUROPA	1		1	2	0,25%
Europa Occidental y Asuntos de la Unión Europea	1			1	0,13%
Europa Central Oriental y Euroasia			1	1	0,13%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES			1	1	0,13%
Privilegios E Inmunidades			1	1	0,13%
CEREMONIAL DIPLOMÁTICO			1	1	0,13%
Ceremonial Diplomático			1	1	0,13%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES			1	1	0,13%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales			1	1	0,13%
DESPACHO MINISTRO	1			1	0,13%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Abril	Mayo	Junio	Total	Participación
Despacho Ministro	1			1	0,13%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	1			1	0,13%
Despacho Del Viceministro De Relaciones Exteriores	1			1	0,13%
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	121	331	340	792	100%



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)