

# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CIFRAS PQRSDF (II TRIMESTRE 2016)

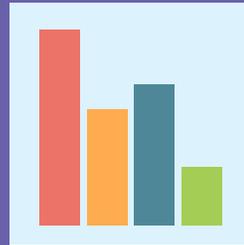


“

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

## II TRIMESTRE 2016

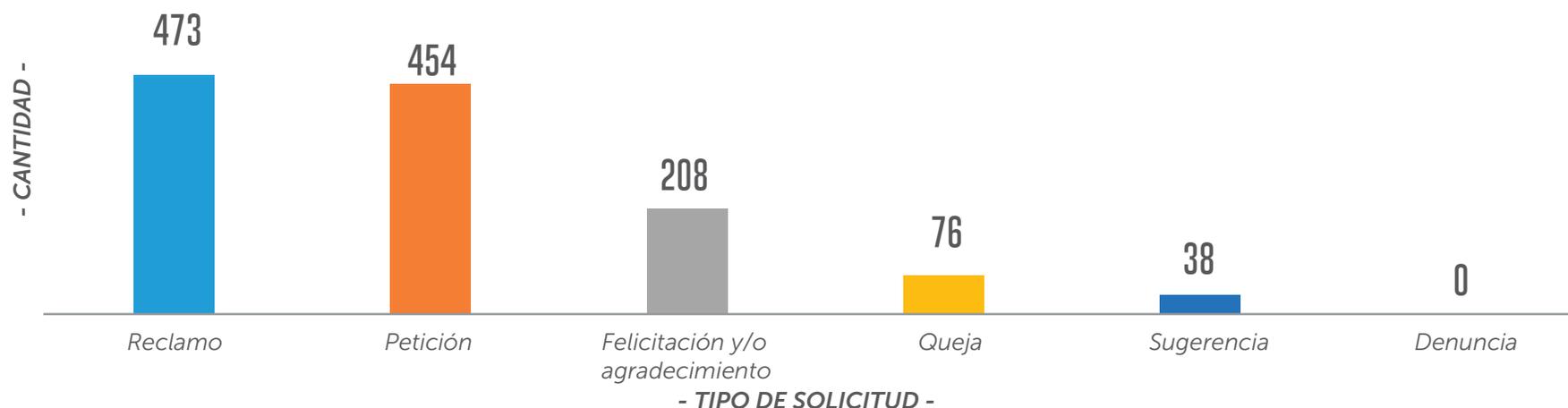
---



# 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. (II trimestre 2016)

- Durante el II trimestre del 2016 se recibieron 1.343 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el II trimestre del 2016 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el II trimestre del 2016 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 785 solicitudes a otras entidades.
- Durante el II Trimestre del 2016, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 672.041 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla y legalizaciones, trámites consulares.
- Durante el II Trimestre del 2016, se respondieron 1.249 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0.20%.





## TIEMPOS DE RESPUESTA

| TOTAL DE SOLICITUDES |                         |                          |
|----------------------|-------------------------|--------------------------|
| Días de respuesta    | Cantidad de solicitudes | Participación porcentual |
| 0                    | 58                      | 4,64%                    |
| 1                    | 102                     | 8,17%                    |
| 2                    | 129                     | 10,33%                   |
| 3                    | 259                     | 20,74%                   |
| 4                    | 218                     | 17,45%                   |
| 5                    | 142                     | 11,37%                   |
| 6                    | 86                      | 6,89%                    |
| 7                    | 51                      | 4,08%                    |
| 8                    | 46                      | 3,68%                    |
| 9                    | 37                      | 2,96%                    |
| 10                   | 37                      | 2,96%                    |
| 11                   | 25                      | 2,00%                    |
| 12                   | 13                      | 1,04%                    |
| 13                   | 14                      | 1,12%                    |
| 14                   | 9                       | 0,72%                    |
| 15                   | 10                      | 0,80%                    |
| 16                   | 3                       | 0,24%                    |
| 17                   | 0                       | 0,00%                    |
| 20                   | 1                       | 0,08%                    |
| 21                   | 1                       | 0,08%                    |
| 22                   | 1                       | 0,08%                    |
| 23                   | 2                       | 0,16%                    |
| 24                   | 4                       | 0,32%                    |
| 30                   | 1                       | 0,09%                    |
| <b>TOTAL</b>         | <b>1.249</b>            | <b>100%</b>              |

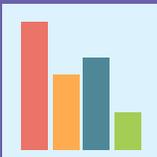
**EL 93.27%**  
**DE LAS SOLICITUDES**  
**DE PQRSDF**  
*se responden en 10 días hábiles o menos.*

---

**EL 6.73%**  
**DE LAS SOLICITUDES**  
**RESTANTES**  
*se responden después de 10 días hábiles .*

Todas las solicitudes se respondieron dentro de los términos de ley<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

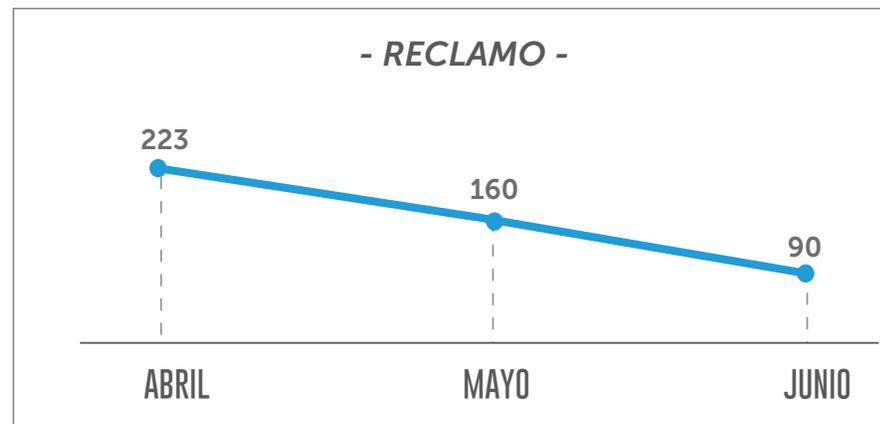


# TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre |     |     | Total      |
|-------------------|-----------|-----|-----|------------|
|                   | ABR       | MAY | JUN |            |
| Reclamo           | 223       | 160 | 90  | <b>473</b> |

Durante el II trimestre del 2016 se respondieron **473 reclamos**.

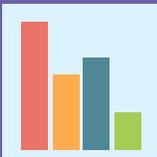
A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el II trimestre del 2016, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.



| DIRECCIONES CANCELLERÍA   | ABRIL      | MAYO       | JUNIO     | TOTAL      | PARTICIPACIÓN |
|---|------------|------------|-----------|------------|---------------|
| Consulados  | 94         | 81         | 32        | 207        | 43,76%        |
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 85         | 65         | 42        | 192        | 40,59%        |
| Dirección de Gestión de Información y Tecnología                  | 25         | 8          | 11        | 44         | 9,30%         |
| Nacionalidad  | 8          | 2          | 1         | 11         | 2,33%         |
| Dirección Administrativa y Financiera                             | 4          | 2          | -         | 6          | 1,27%         |
| Prensa y Comunicación Corporativa                                 | 1          | 1          | 1         | 3          | 0,64%         |
| Usuario No Identificó Área  | 1          | 1          | 1         | 3          | 0,64%         |
| Servicio Generales  | 2          | -          | -         | 2          | 0,42%         |
| Dirección de América  | -          | -          | 1         | 1          | 0,21%         |
| Embajadas   | 1          | -          | -         | 1          | 0,21%         |
| Asuntos Ante la Corte Internacional de Justicia                   | 1          | -          | -         | 1          | 0,21%         |
| Académico   | -          | -          | 1         | 1          | 0,21%         |
| Dirección de derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario | 1          | -          | -         | 1          | 0,21%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>223</b> | <b>160</b> | <b>90</b> | <b>473</b> | <b>100%</b>   |

En comparación con el I trimestre del 2016 se redujeron los reclamos contestados en 28.55%  
 En comparación con el II trimestre del 2015 se redujeron los reclamos contestados en 51.88%

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

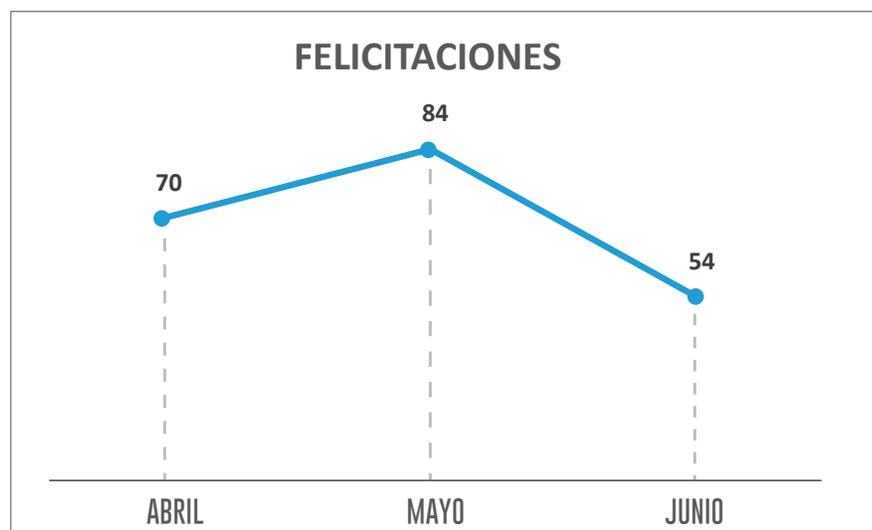


# TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

| Tipo de solicitud               | Trimestre |     |     | Total      |
|---------------------------------|-----------|-----|-----|------------|
|                                 | ABR       | MAY | JUN |            |
| Felicitación y/o agradecimiento | 70        | 84  | 54  | <b>208</b> |

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

Durante el II trimestre del 2016 se respondieron **208 felicitaciones.**



| DEPENDENCIAS   | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL      | PARTICIPACIÓN |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano                | 45        | 48        | 35        | 128        | 61,54%        |
| Consulados   | 22        | 36        | 17        | 75         | 36,06%        |
| Usuario No Identificó Área   | 2         | -         | 1         | 3          | 1,44%         |
| Misiones Permanentes ante Organismos Internacionales Multilaterales y Regionales | 1         | -         | -         | 1          | 0,48%         |
| Embajadas.   | -         | -         | 1         | 1          | 0,48%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>70</b> | <b>84</b> | <b>54</b> | <b>208</b> | <b>100%</b>   |

**En comparación con el I trimestre del 2016 se redujeron las felicitaciones contestadas en 13.33%**  
**En comparación con el II trimestre del 2015 se aumentaron las felicitaciones contestadas en 77.77%**

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

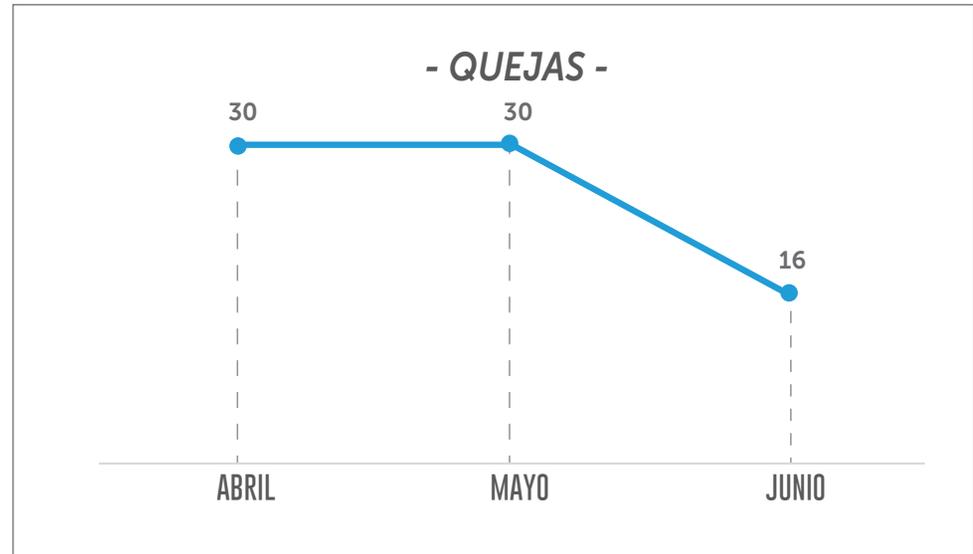


## TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre |     |     | Total     |
|-------------------|-----------|-----|-----|-----------|
|                   | ABR       | MAY | JUN |           |
| Quejas            | 30        | 30  | 16  | <b>76</b> |

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

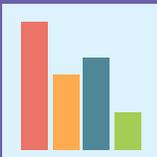
Durante el II trimestre del 2016 se respondieron **76 Quejas.**



*En comparación con el I trimestre del 2016 se redujeron las quejas contestadas en 6.17%*  
*En comparación con el II trimestre del 2015 se redujeron las quejas contestadas en 5.00%*

| DEPENDENCIAS  | ABRIL     | MAYO      | JUNIO     | TOTAL     | PARTICIPACIÓN |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 12        | 19        | 5         | 36        | 47,37%        |
| Consulados  | 17        | 10        | 9         | 36        | 47,37%        |
| Servicio Generales  | 1         | -         | 2         | 3         | 3,95%         |
| Correspondencia   | -         | 1         | -         | 1         | 1,31%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>30</b> | <b>30</b> | <b>16</b> | <b>76</b> | <b>100%</b>   |

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

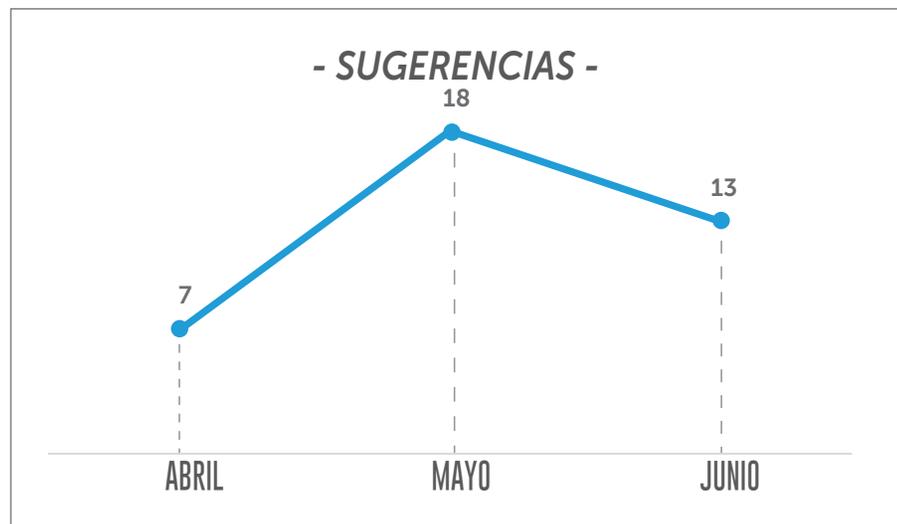


## TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre |     |     | Total     |
|-------------------|-----------|-----|-----|-----------|
|                   | ABR       | MAY | JUN |           |
| Sugerencias       | 7         | 18  | 13  | <b>38</b> |

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

Durante el II trimestre del 2016 se respondieron **38 Sugerencias.**

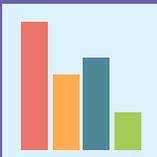


*En comparación con el I trimestre del 2016 se aumentaron las sugerencias contestadas en 5.56%*

*En comparación con el II trimestre del 2015 se redujeron las sugerencias contestadas en 57.78%*

| DEPENDENCIAS  | ABRIL    | MAYO      | JUNIO     | TOTAL     | PARTICIPACIÓN |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano | 5        | 4         | 5         | 14        | 36,85%        |
| Usuario No Identificó Área  | -        | 5         | 3         | 8         | 21,06%        |
| Consulados  | 2        | 4         | -         | 6         | 15,79%        |
| Dirección de Gestión de Información y Tecnología                  | -        | 2         | 1         | 3         | 7,89%         |
| Plan Fronteras para la Prosperidad                                | -        | -         | 2         | 2         | 5,26%         |
| Servicio Generales  | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| Dirección de Talento Humano                                       | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| Dirección Administrativa y Financiera                             | -        | -         | 1         | 1         | 2,63%         |
| Dirección de Asia África y Oceanía                                | -        | -         | 1         | 1         | 2,63%         |
| Prensa y Comunicación Corporativa                                 | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>7</b> | <b>18</b> | <b>13</b> | <b>38</b> | <b>100%</b>   |

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

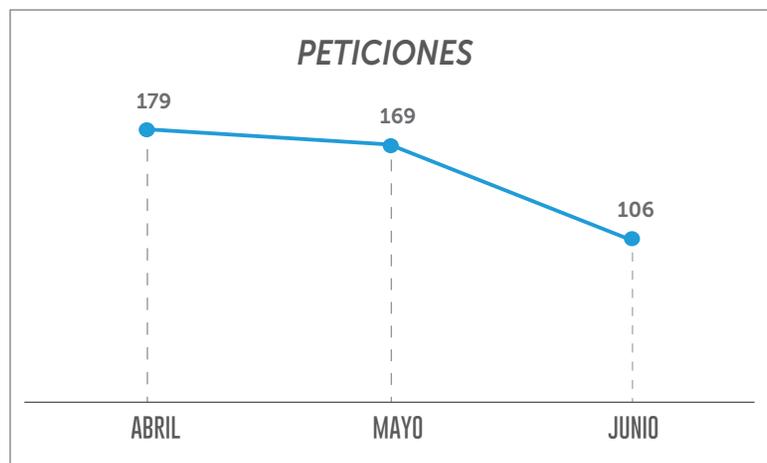


# TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

| Tipo de solicitud | Trimestre |     |     | Total      |
|-------------------|-----------|-----|-----|------------|
|                   | ABR       | MAY | JUN |            |
| Peticiones        | 179       | 169 | 106 | <b>454</b> |

Durante el II trimestre del 2016 se respondieron **454 Peticiones**.

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



*En comparación con el I trimestre del 2016 se aumentaron las peticiones contestadas en 59.30%*

*En comparación con el II trimestre del 2015 se redujeron las peticiones contestadas en 136.46%*

| Dependencias   | Abr        | May        | Jun        | Total      | Participación |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano                | 67         | 80         | 62         | 209        | 46,05%        |
| Consulados   | 66         | 47         | 22         | 135        | 29,75%        |
| Dirección de Gestión de Información y Tecnología                                 | 4          | 9          | 5          | 18         | 3,96%         |
| Embajadas  | 5          | 7          | 4          | 16         | 3,52%         |
| Nacionalidad   | 4          | 8          | 1          | 13         | 2,86%         |
| Asuntos Ante La Corte Internacional de Justicia                                  | 5          | 3          | -          | 8          | 1,76%         |
| Tratados   | 4          | 2          | 1          | 7          | 1,54%         |
| Dirección de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario                | 2          | 4          | 1          | 7          | 1,54%         |
| Dirección Administrativa y Financiera  | 1          | 3          | 2          | 6          | 1,32%         |
| Usuario No Identificó Área   | 5          | 1          | -          | 6          | 1,32%         |
| Dirección de Talento Humano  | 1          | 3          | -          | 4          | 0,88%         |
| Asuntos Ante La Corte Internacional de Justicia                                  | 2          | 1          | -          | 3          | 0,66%         |
| Dirección de La Academia Diplomática   | -          | -          | 3          | 3          | 0,66%         |
| Dirección de Asuntos Jurídicos Internacionales                                   | 2          | -          | -          | 2          | 0,44%         |
| Oficina Asesora Jurídica Interna   | 2          | -          | -          | 2          | 0,44%         |
| Despacho Ministro  | 1          | -          | 1          | 2          | 0,44%         |
| Dirección de Asia África y Oceanía   | 2          | -          | -          | 2          | 0,44%         |
| Académico  | -          | -          | 2          | 2          | 0,44%         |
| Dirección de Europa  | -          | 1          | -          | 1          | 0,22%         |
| Biblioteca Hemeroteca y Centro de Documentación                                  | -          | -          | 1          | 1          | 0,22%         |
| Dirección de Asuntos Culturales  | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| Control Interno de Gestión   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| Privilegios e Inmunities   | -          | -          | 1          | 1          | 0,22%         |
| Ceremonial Diplomático   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| Consultivo y Extradición   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales y Regionales | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| Dirección de Asuntos Políticos   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>179</b> | <b>169</b> | <b>106</b> | <b>454</b> | <b>100%</b>   |

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



## TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

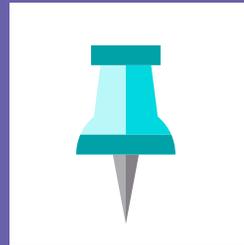
| Tipo de solicitud | Trimestre |     |     | Total    |
|-------------------|-----------|-----|-----|----------|
|                   | ABR       | MAY | JUN |          |
| Denuncias         | -         | -   | -   | <b>0</b> |

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

Durante el II trimestre del 2016  
**no se respondieron denuncias.**



| DEPENDENCIAS | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|--------------|-------|------|-------|-------|---------------|
| -            | -     | -    | -     | -     | -             |
| <b>TOTAL</b> | -     | -    | -     | -     | -             |



ANEXOS

---



## ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

| RECLAMOS                      |           |           |           |            |               |
|-------------------------------|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo    | Abril     | Mayo      | Junio     | Total      | Participación |
| <b>CONSULADOS</b>             | <b>94</b> | <b>81</b> | <b>32</b> | <b>310</b> | <b>43,76%</b> |
| C. LONDRES GRAN BRETAÑA       | 10        | 5         | 3         | 50         | 3,81%         |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS     | 9         | 5         | 2         | 37         | 3,38%         |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS       | 7         | 1         | 4         | 25         | 2,54%         |
| C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS | 6         | 3         |           | 18         | 1,90%         |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS     | 3         | 6         |           | 16         | 1,90%         |
| C. TORONTO CANADA             | 5         | 2         | 1         | 16         | 1,69%         |
| C. PANAMA PANAMA              | 3         | 2         | 2         | 14         | 1,48%         |
| C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS     | 3         | 4         |           | 12         | 1,48%         |
| C. SANTIAGO CHILE             |           | 5         | 1         | 9          | 1,27%         |
| C. LIMA PERU                  | 3         | 3         |           | 8          | 1,27%         |
| C. BUENOS AIRES ARGENTINA     | 2         | 3         | 1         | 7          | 1,27%         |
| C. MADRID ESPAÑA              | 2         | 2         | 2         | 6          | 1,27%         |
| C. PARIS FRANCIA              | 4         | 1         |           | 6          | 1,06%         |
| C. SAO PAULO BRASIL           | 2         | 3         |           | 5          | 1,06%         |
| C. BARCELONA ESPAÑA           | 1         | 3         | 1         | 5          | 1,06%         |
| C. MILAN ITALIA               | 4         | 1         |           | 5          | 1,06%         |
| C. LA PAZ BOLIVIA             |           | 2         | 2         | 5          | 0,85%         |
| C. VARSOVIA POLONIA           |           | 4         |           | 4          | 0,85%         |
| C. NEWARK ESTADOS UNIDOS      | 2         | 2         |           | 4          | 0,85%         |
| C. ROMA ITALIA                | 2         |           | 1         | 4          | 0,63%         |
| C. VALENCIA ESPAÑA            | 1         | 1         | 1         | 4          | 0,63%         |
| C. GUAYAQUIL ECUADOR          |           | 1         | 2         | 4          | 0,63%         |
| C. VALENCIA VENEZUELA         | 2         | 1         |           | 4          | 0,63%         |
| C. MEXICO MEXICO              | 1         | 1         | 1         | 2          | 0,63%         |
| C. CARACAS VENEZUELA          | 1         | 1         | 1         | 2          | 0,63%         |
| C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS  | 1         | 1         | 1         | 2          | 0,63%         |
| C. TELAVIV ISRAEL             | 2         |           |           | 2          | 0,42%         |
| C. BERLIN ALEMANIA            | 1         |           | 1         | 2          | 0,42%         |
| C. BEIRUT LIBANO              | 1         | 1         |           | 2          | 0,42%         |
| C. BERNA SUIZA                |           | 2         |           | 2          | 0,42%         |
| C. FRANKFURT ALEMANIA         | 1         | 1         |           | 2          | 0,42%         |
| C. BILBAO ESPAÑA              |           | 2         |           | 2          | 0,42%         |



# ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

| RECLAMOS   |           |           |           |           |               |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo   | Abril     | Mayo      | Junio     | Total     | Participación |
| C. MARACAIBO VENEZUELA   |           | 2         |           | 2         | 0,42%         |
| C. MANAOS BRASIL   | 2         |           |           | 2         | 0,42%         |
| C. AMSTERDAM PAISES BAJOS  | 1         | 1         |           | 2         | 0,42%         |
| C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS  | 1         |           | 1         | 2         | 0,42%         |
| C. SAN JOSE COSTA RICA   | 2         |           |           | 1         | 0,42%         |
| C. MONTREAL CANADA   | 1         |           | 1         | 1         | 0,42%         |
| C. OSLO NORUEGA  | 2         |           |           | 1         | 0,42%         |
| C. ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS   | 1         |           |           | 1         | 0,21%         |
| C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS   | 1         |           |           | 1         | 0,21%         |
| C. SEVILLA ESPAÑA  |           |           | 1         | 1         | 0,21%         |
| C. BRUSELAS BELGICA  |           | 1         |           | 1         | 0,21%         |
| C. HONG KONG CHINA   |           | 1         |           | 1         | 0,21%         |
| C. SAN CARLOS DE ZULIA VENEZUELA   | 1         |           |           | 1         | 0,21%         |
| Usuario no indica  |           | 1         |           | 1         | 0,21%         |
| C. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA   |           | 1         |           | 1         | 0,21%         |
| C. NUEVA DELHI INDIA   |           | 1         |           | 1         | 0,21%         |
| C. MOSCU RUSIA   |           | 1         |           | 1         | 0,21%         |
| C. BEIJING CHINA   |           |           | 1         | 1         | 0,21%         |
| C. SAN JUAN PUERTO RICO  | 1         |           |           | 1         | 0,21%         |
| C. VANCOUVER CANADA  | 1         |           |           | 1         | 0,21%         |
| C. KINGSTON JAMAICA  |           | 1         |           | 280       | 0,21%         |
| C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS  |           | 1         |           | 104       | 0,21%         |
| C. SANTO DOMINGO REP. DOMINICANA   | 1         |           |           | 63        | 0,21%         |
| C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA  |           |           | 1         | 38        | 0,21%         |
| C. GUADALAJARA MEXICO  |           | 1         |           | 27        | 0,21%         |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES<br/>SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>85</b> | <b>65</b> | <b>42</b> | <b>17</b> | <b>40,59%</b> |
| Apostilla y Legalizaciones   | 34        | 25        | 27        | 16        | 18,18%        |
| Visas e Inmigración  | 17        | 13        | 6         | 10        | 7,61%         |
| Centro Integral de Atención al Ciudadano                                     | 14        | 12        | 5         | 4         | 6,55%         |
| Pasaportes Sede Norte  | 6         | 4         | 3         | 1         | 2,75%         |
| Pasaportes Calle 53  | 5         | 4         |           | 37        | 1,90%         |
| Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano            | 5         | 3         | 1         | 21        | 1,90%         |
| Colombia Nos Une   | 4         | 2         |           | 13        | 1,27%         |



# ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

| RECLAMOS  |            |            |           |            |               |
|---|------------|------------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo  | Abril      | Mayo       | Junio     | Total      | Participación |
| Asistencia a Connacionales  |            | 2          |           | 3          | 0,42%         |
| <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>                                       | <b>25</b>  | <b>8</b>   | <b>11</b> | <b>9</b>   | <b>9,30%</b>  |
| Sistemas de Información   | 23         | 8          | 11        | 9          | 8,88%         |
| Dirección De Gestión De Información Y Tecnología  | 2          |            |           | 9          | 0,42%         |
| <b>NACIONALIDAD</b>   | <b>8</b>   | <b>2</b>   | <b>1</b>  | <b>9</b>   | <b>2,33%</b>  |
| Nacionalidad  | 8          | 2          | 1         | 5          | 2,33%         |
| <b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>  | <b>4</b>   | <b>2</b>   |           | <b>5</b>   | <b>1,27%</b>  |
| Dirección Administrativa Y Financiera   | 4          |            |           | 4          | 0,85%         |
| Financiero  |            | 2          |           | 3          | 0,42%         |
| <b>PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>1</b>  | <b>1</b>   | <b>0,64%</b>  |
| Presna Y Comunicación Corporativa   | 1          | 1          | 1         | 4          | 0,63%         |
| <b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>   | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>1</b>  | <b>3</b>   | <b>0,64%</b>  |
| Usuario no indica   | 1          | 1          | 1         | 1          | 0,63%         |
| <b>SERVICIO GENERALES</b>   | <b>2</b>   |            |           | <b>1</b>   | <b>0,42%</b>  |
| Servicio Generales  | 2          |            |           | 1          | 0,42%         |
| <b>DIRECCIÓN DE AMÉRICA</b>   |            |            | <b>1</b>  | <b>1</b>   | <b>0,21%</b>  |
| Estados Unidos y Canadá   |            |            | 1         | 1          | 0,21%         |
| <b>EMBAJADAS</b>  | <b>1</b>   |            |           | <b>1</b>   | <b>0,21%</b>  |
| E TURQUIA   | 1          |            |           | 1          | 0,21%         |
| <b>ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA</b>  | <b>1</b>   |            |           | <b>661</b> | <b>0,21%</b>  |
| Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia   | 1          |            |           |            | 0,21%         |
| <b>ACADÉMICO</b>  |            |            | <b>1</b>  |            | <b>0,21%</b>  |
| Académico   |            |            | 1         |            | 0,21%         |
| <b>DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO</b>                      | <b>1</b>   |            |           |            | <b>0,21%</b>  |
| Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario | 1          |            |           |            | 0,21%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>223</b> | <b>160</b> | <b>90</b> | <b>473</b> | <b>100%</b>   |



## ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

| FELICITACIONES   |           |           |           |            |               |
|--|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo   | Abril     | Mayo      | Junio     | Total      | Participación |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES<br/>SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>45</b> | <b>48</b> | <b>35</b> | <b>128</b> | <b>61,54%</b> |
| Pasaportes Calle 53  | 16        | 30        | 20        | 66         | 31,73%        |
| Pasaportes Sede Norte  | 17        | 10        | 10        | 37         | 17,79%        |
| Apostilla y Legalizaciones   | 4         | 3         | 2         | 9          | 4,33%         |
| Asistencia a Connacionales   | 5         | 2         | 1         | 8          | 3,85%         |
| Centro Integral de Atención al Ciudadano                                     | 3         | 2         | 2         | 7          | 3,37%         |
| Visas e Inmigración  | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| <b>CONSULADOS</b>  | <b>22</b> | <b>36</b> | <b>17</b> | <b>75</b>  | <b>36,06%</b> |
| C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS  | 5         | 10        | 2         | 17         | 8,17%         |
| C. NUEVA DELHI INDIA   | 2         | 1         | 7         | 10         | 4,81%         |
| C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS  | 6         | 1         | 2         | 9          | 4,33%         |
| C. BILBAO ESPAÑA   | -         | 8         | -         | 8          | 3,85%         |
| C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS  | 1         | 3         | 1         | 5          | 2,40%         |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS  | 3         | 1         | -         | 4          | 1,92%         |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS  | -         | 3         | -         | 3          | 1,44%         |
| C. MADRID ESPAÑA   | 1         | -         | 1         | 2          | 0,96%         |
| C. BRUSELAS BELGICA  | 1         | 1         | -         | 2          | 0,96%         |
| C. GUADALAJARA MEXICO  | 1         | -         | 1         | 2          | 0,96%         |
| C. BUENOS AIRES ARGENTINA  | -         | 2         | -         | 2          | 0,96%         |
| C. SAO PAULO BRASIL  | 1         | -         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. QUITO ECUADOR   | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. TEGUCIGALPA HONDURAS  | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. AUCKLAND NUEVA ZELANDA  | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES   | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. VALENCIA VENEZUELA  | 1         | -         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. SEVILLA ESPAÑA  | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. CARACAS VENEZUELA   | -         | -         | 1         | 1          | 0,48%         |
| C. BARCELONA ESPAÑA  | -         | -         | 1         | 1          | 0,48%         |



## ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

| FELICITACIONES  |           |           |           |            |               |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo  | Abril     | Mayo      | Junio     | Total      | Participación |
| C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS  | -         | 1         | -         | 1          | 0,48%         |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS   | -         | -         | 1         | 1          | 0,48%         |
| <b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>   | <b>2</b>  | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>3</b>   | <b>1,44%</b>  |
| Usuario no indica   | 2         | -         | 1         | 3          | 1,44%         |
| <b>MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES<br/>MULTILATERALES Y REGIONALES</b> | <b>1</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>1</b>   | <b>0,48%</b>  |
| Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales            | 1         | -         | -         | 1          | 0,48%         |
| <b>EMBAJADAS</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>   | <b>0,48%</b>  |
| E INDIA   | -         | -         | 1         | 1          | 0,48%         |
| <b>TOTAL</b>  | <b>70</b> | <b>84</b> | <b>54</b> | <b>208</b> | <b>100%</b>   |



## ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

| QUEJAS   |           |           |           |           |               |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo   | Abril     | Mayo      | Junio     | Total     | Participación |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>12</b> | <b>19</b> | <b>5</b>  | <b>36</b> | <b>47,37%</b> |
| Pasaportes Sede Norte  | 4         | 5         | 3         | 12        | 15,79%        |
| Pasaportes Calle 53  | 3         | 7         |           | 10        | 13,16%        |
| Visas e Inmigración  |           | 4         | 2         | 6         | 7,89%         |
| Apostilla y Legalizaciones   | 3         | 2         |           | 5         | 6,58%         |
| Centro Integral de Atención al Ciudadano                                 | 2         | 1         |           | 3         | 3,95%         |
| <b>CONSULADOS</b>  | <b>17</b> | <b>10</b> | <b>9</b>  | <b>36</b> | <b>47,37%</b> |
| C. LONDRES GRAN BRETAÑA  | 3         | 1         | 1         | 5         | 6,58%         |
| C. AD HONOREM EN FLORENCIA ITALIA  |           | 3         | 1         | 4         | 5,26%         |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS  |           | 1         | 2         | 3         | 3,95%         |
| C. SANTIAGO CHILE  | 2         |           |           | 2         | 2,63%         |
| C. NUEVA DELHI INDIA   | 2         |           |           | 2         | 2,63%         |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS  | 2         |           |           | 2         | 2,63%         |
| C. BARQUISIMETO VENEZUELA  | 1         |           | 1         | 2         | 2,63%         |
| C. CARACAS VENEZUELA   | 1         | 1         |           | 2         | 2,63%         |
| C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS  | 1         |           |           | 1         | 1,32%         |
| C. BRUSELAS BELGICA  |           |           | 1         | 1         | 1,32%         |
| C. BILBAO ESPAÑA   |           | 1         |           | 1         | 1,32%         |
| C. ANTOFAGASTA CHILE   | 1         |           |           | 1         | 1,32%         |
| C. MONTREAL CANADA   |           | 1         |           | 1         | 1,32%         |
| C. VALENCIA VENEZUELA  |           |           | 1         | 1         | 1,32%         |
| C. PANAMA PANAMA   |           | 1         |           | 1         | 1,32%         |
| C. LA PAZ BOLIVIA  |           |           | 1         | 1         | 1,32%         |
| C. QUITO ECUADOR   | 1         |           |           | 1         | 1,32%         |
| C. EL AMPARO VENEZUELA   |           | 1         |           | 1         | 1,32%         |
| C. TORONTO CANADA  | 1         |           |           | 1         | 1,32%         |
| C. ESTOCOLMO SUECIA  |           |           | 1         | 1         | 1,32%         |
| C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES   | 1         |           |           | 1         | 1,32%         |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS  | 1         |           |           | 1         | 1,32%         |
| <b>SERVICIO GENERALES</b>  | <b>1</b>  |           | <b>2</b>  | <b>3</b>  | <b>3,95%</b>  |
| Servicio Generales   | 1         |           | 2         | 3         | 3,95%         |
| <b>CORRESPONDENCIA</b>   |           | <b>1</b>  |           | <b>1</b>  | <b>1,31%</b>  |
| Correspondencia  |           | 1         |           | 1         | 1,32%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>30</b> | <b>30</b> | <b>16</b> | <b>76</b> | <b>100%</b>   |



## ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

| SUGERENCIAS  |          |           |           |           |               |
|--|----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo   | Abril    | Mayo      | Junio     | Total     | Participación |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>5</b> | <b>4</b>  | <b>5</b>  | <b>14</b> | <b>36,85%</b> |
| Pasaportes Sede Norte  | 1        | 1         | 2         | 4         | 10,53%        |
| Colombia Nos Une   | 2        | -         | 2         | 4         | 10,53%        |
| Pasaportes Calle 53  | 1        | 1         | -         | 2         | 5,26%         |
| Visas e Inmigración  | -        | 1         | 1         | 2         | 5,26%         |
| Apostilla y Legalizaciones   | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano        | 1        | -         | -         | 1         | 2,63%         |
| <b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>  | <b>-</b> | <b>5</b>  | <b>3</b>  | <b>8</b>  | <b>21,06%</b> |
| Usuario no indica  | -        | 5         | 3         | 8         | 21,05%        |
| <b>CONSULADOS</b>  | <b>2</b> | <b>4</b>  | <b>-</b>  | <b>6</b>  | <b>15,79%</b> |
| C. MONTREAL CANADA   | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| C. SAO PAULO BRASIL  | 1        | -         | -         | 1         | 2,63%         |
| C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS   | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| C. BILBAO ESPAÑA   | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS  | 1        | -         | -         | 1         | 2,63%         |
| C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS  | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>                  | <b>-</b> | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>3</b>  | <b>7,89%</b>  |
| Sistemas de Información  | -        | 2         | 1         | 3         | 7,89%         |
| <b>PLAN FRONTERAS PARA LA PROSPERIDAD</b>                                | <b>-</b> | <b>-</b>  | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>5,26%</b>  |
| Plan Fronteras Para La Prosperidad                                       | -        | -         | 2         | 2         | 5,26%         |
| <b>SERVICIO GENERALES</b>  | <b>-</b> | <b>1</b>  | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>2,63%</b>  |
| Servicio Generales   | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| <b>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.</b>                                      | <b>-</b> | <b>1</b>  | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>2,63%</b>  |
| Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación                         | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| <b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>                             | <b>-</b> | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>2,63%</b>  |
| Dirección Administrativa Y Financiera                                    | -        | -         | 1         | 1         | 2,63%         |
| <b>DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA</b>                                | <b>-</b> | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>2,63%</b>  |
| Asia Pacífico  | -        | -         | 1         | 1         | 2,63%         |
| <b>PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>                                 | <b>-</b> | <b>1</b>  | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>2,63%</b>  |
| Prensa Y Comunicación Corporativa  | -        | 1         | -         | 1         | 2,63%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>7</b> | <b>18</b> | <b>13</b> | <b>38</b> | <b>100%</b>   |



# ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

| PETICIONES  |           |           |           |            |               |
|---|-----------|-----------|-----------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo  | Enero     | Febrero   | Marzo     | Total      | Participación |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO.</b> | <b>67</b> | <b>80</b> | <b>62</b> | <b>209</b> | <b>46,05%</b> |
| Visas e Inmigración   | 22        | 20        | 15        | 57         | 12,56%        |
| Colombia Nos Une  | 16        | 24        | 15        | 55         | 12,11%        |
| Apostilla y Legalizaciones  | 8         | 16        | 4         | 28         | 6,17%         |
| Asistencia a Connacionales  | 10        | 5         | 3         | 18         | 3,96%         |
| Pasaportes Sede Norte   | 3         | 7         | 5         | 15         | 3,30%         |
| Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano         | 2         | 5         | 6         | 13         | 2,86%         |
| Asuntos Consulares  | 2         | 1         | 9         | 12         | 2,64%         |
| Centro Integral de Atención al Ciudadano                                  | 2         | 2         | 4         | 8          | 1,76%         |
| Pasaportes Calle 53   | 2         | -         | 1         | 3          | 0,66%         |
| <b>CONSULADOS.</b>  | <b>66</b> | <b>47</b> | <b>22</b> | <b>135</b> | <b>29,75%</b> |
| C. PANAMA PANAMA  | 2         | 5         | 1         | 8          | 1,76%         |
| C. MIAMI ESTADOS UNIDOS   | 5         | 2         | 1         | 8          | 1,76%         |
| C. SANTIAGO CHILE   | 4         | 2         | 2         | 8          | 1,76%         |
| C. LONDRES GRAN BRETAÑA   | 5         | 1         | 1         | 7          | 1,54%         |
| C. MILAN ITALIA   | 4         | 3         | -         | 7          | 1,54%         |
| C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS   | 6         | 1         | -         | 7          | 1,54%         |
| C. MADRID ESPAÑA  | 6         | 1         | -         | 7          | 1,54%         |
| C. BARCELONA ESPAÑA   | 2         | 2         | 1         | 5          | 1,10%         |
| C. NEWARK ESTADOS UNIDOS  | 1         | 3         | 1         | 5          | 1,10%         |
| C. VALENCIA ESPAÑA  | 1         | 2         | 2         | 5          | 1,10%         |
| C. LIMA PERU  | 3         | -         | 1         | 4          | 0,88%         |
| C. BUENOS AIRES ARGENTINA   | 1         | 3         | -         | 4          | 0,88%         |
| C. BOSTON ESTADOS UNIDOS  | 2         | 2         | -         | 4          | 0,88%         |
| C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS   | 4         | -         | -         | 4          | 0,88%         |
| C. MEXICO MEXICO  | -         | 4         | -         | 4          | 0,88%         |
| C. LA HABANA CUBA   | -         | -         | 3         | 3          | 0,66%         |
| C. ROMA ITALIA  | 2         | 1         | -         | 3          | 0,66%         |
| C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS   | 2         | -         | 1         | 3          | 0,66%         |
| C. MONTREAL CANADA  | 1         | 1         | -         | 2          | 0,44%         |
| C. SAN JOSE COSTA RICA  | 1         | 1         | -         | 2          | 0,44%         |
| C. CARACAS VENEZUELA  | 2         | -         | -         | 2          | 0,44%         |
| C. TORONTO CANADA   | -         | -         | 2         | 2          | 0,44%         |



## ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

| PETICIONES   |          |          |          |           |               |
|--|----------|----------|----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo                               | Enero    | Febrero  | Marzo    | Total     | Participación |
| C. SANTO DOMINGO REP. DOMINICANA                         | 2        | -        | -        | 2         | 0,44%         |
| C. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA                     | 1        | 1        | -        | 2         | 0,44%         |
| C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA                              | -        | 2        | -        | 2         | 0,44%         |
| C. PARIS FRANCIA   | 1        | -        | 1        | 2         | 0,44%         |
| C. NUEVA LOJA ECUADOR                                    | 1        | -        | 1        | 2         | 0,44%         |
| C. BARINAS VENEZUELA                                     | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA                     | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. BEIRUT LIBANO   | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. CURAZAO PAISES BAJOS                                  | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. ANKARA TURQUIA  | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. NUEVA DELHI INDIA                                     | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. TEGUCIGALPA HONDURAS                                  | -        | -        | 1        | 1         | 0,22%         |
| C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS                             | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. MARACAIBO VENEZUELA                                   | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. LA PAZ BOLIVIA  | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS                          | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. GUATEMALA GUATEMALA                                   | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. KUALA LUMPUR MALASIA                                  | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS                                | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. SAO PAULO BRASIL                                      | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. ANTOFAGASTA CHILE                                     | -        | -        | 1        | 1         | 0,22%         |
| C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS                                | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. MANAOS BRASIL   | -        | -        | 1        | 1         | 0,22%         |
| C. MOSCU RUSIA   | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| C. QUITO ECUADOR   | -        | -        | 1        | 1         | 0,22%         |
| C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS                             | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| <b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA.</b> | <b>4</b> | <b>9</b> | <b>5</b> | <b>18</b> | <b>3,96%</b>  |
| Sistemas de Información                                  | 3        | 9        | 5        | 17        | 3,74%         |
| Gestión TICs   | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| <b>EMBAJADAS.</b>  | <b>5</b> | <b>7</b> | <b>4</b> | <b>16</b> | <b>3,52%</b>  |
| E MEXICO   | 2        | 1        | 1        | 4         | 0,88%         |
| E ARGENTINA  | 1        | 2        | -        | 3         | 0,66%         |
| E PERU   | -        | 1        | 1        | 2         | 0,44%         |



## ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

| PETICIONES  |          |          |          |           |               |
|---|----------|----------|----------|-----------|---------------|
| Grupos internos de trabajo  | Enero    | Febrero  | Marzo    | Total     | Participación |
| E TURQUIA   | 1        | 1        | -        | 2         | 0,44%         |
| E RUSIA   | -        | -        | 1        | 1         | 0,22%         |
| E SUIZA   | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| E ESPAÑA  | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| E EL SALVADOR   | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| E PANAMA  | -        | -        | 1        | 1         | 0,22%         |
| <b>NACIONALIDAD.</b>  | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>1</b> | <b>13</b> | <b>2,86%</b>  |
| Nacionalidad  | 4        | 8        | 1        | 13        | 2,86%         |
| <b>ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA.</b>                                       | <b>5</b> | <b>3</b> | <b>-</b> | <b>8</b>  | <b>1,76%</b>  |
| ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA.  | 5        | 3        | -        | 8         | 1,76%         |
| <b>TRATADOS.</b>  | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>7</b>  | <b>1,54%</b>  |
| Tratados  | 4        | 2        | 1        | 7         | 1,54%         |
| <b>DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO.</b>                     | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>7</b>  | <b>1,54%</b>  |
| Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario | 2        | 1        | 1        | 4         | 0,88%         |
| Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado                           | -        | 2        | -        | 2         | 0,44%         |
| Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario                             | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| <b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.</b>   | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>6</b>  | <b>1,32%</b>  |
| Dirección Administrativa Y Financiera   | -        | 2        | 1        | 3         | 0,66%         |
| Financiero  | -        | 1        | 1        | 2         | 0,44%         |
| Archivo   | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| <b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>   | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>-</b> | <b>6</b>  | <b>1,32%</b>  |
| Usuario no indica   | 5        | 1        | -        | 6         | 1,32%         |
| <b>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO.</b>   | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>-</b> | <b>4</b>  | <b>0,88%</b>  |
| Nómina y Prestaciones Sociales  | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| Dirección De Talento Humano   | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| Administración de Personal  | 1        | -        | -        | 1         | 0,22%         |
| Carreras Diplomática y Administrativa   | -        | 1        | -        | 1         | 0,22%         |
| <b>ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA..</b>                                      | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>-</b> | <b>3</b>  | <b>0,66%</b>  |
| Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia .   | 2        | 1        | -        | 3         | 0,66%         |
| <b>DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA.</b>  | <b>-</b> | <b>-</b> | <b>3</b> | <b>3</b>  | <b>0,66%</b>  |
| Dirección De La Academia Diplomática  | -        | -        | 3        | 3         | 0,66%         |



# ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

| PETICIONES   |            |            |            |            |               |
|--|------------|------------|------------|------------|---------------|
| Grupos internos de trabajo   | Enero      | Febrero    | Marzo      | Total      | Participación |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES.</b>                                   | <b>2</b>   | -          | -          | <b>2</b>   | <b>0,44%</b>  |
| Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales   | 2          | -          | -          | 2          | 0,44%         |
| <b>OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA.</b>   | <b>2</b>   | -          | -          | <b>2</b>   | <b>0,44%</b>  |
| Licitaciones y Contratos   | 2          | -          | -          | 2          | 0,44%         |
| <b>DESPACHO MINISTRO.</b>  | <b>1</b>   | -          | <b>1</b>   | <b>2</b>   | <b>0,44%</b>  |
| Despacho Ministro  | 1          | -          | 1          | 2          | 0,44%         |
| <b>DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA.</b>   | <b>2</b>   | -          | -          | <b>2</b>   | <b>0,44%</b>  |
| Dirección De Asia África Y Oceanía   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| Asia Pacífico  | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>ACADÉMICO.</b>  | -          | -          | <b>2</b>   | <b>2</b>   | <b>0,44%</b>  |
| Académico  | -          | -          | 2          | 2          | 0,44%         |
| <b>DIRECCIÓN DE EUROPA.</b>  | -          | <b>1</b>   | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Europa Occidental y Asuntos de la Unión Europea  | -          | 1          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>BIBLIOTECA HEMEROTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.</b>                                  | -          | -          | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Biblioteca Hemeroteca Y Centro De Documentación  | -          | -          | 1          | 1          | 0,22%         |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES.</b>  | <b>1</b>   | -          | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Dirección De Asuntos Culturales  | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>CONTROL INTERNO DE GESTIÓN.</b>   | <b>1</b>   | -          | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| CONTROL INTERNO DE GESTIÓN   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>PRIVILEGIOS E INMUNIDADES.</b>  | -          | -          | <b>1</b>   | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Privilegios E Inmunidades  | -          | -          | 1          | 1          | 0,22%         |
| <b>CEREMONIAL DIPLOMÁTICO.</b>   | <b>1</b>   | -          | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Ceremonial Diplomático   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>CONSULTIVO Y EXTRADICION.</b>   | <b>1</b>   | -          | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Consultivo Y Extradicion   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES.</b> | <b>1</b>   | -          | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales         | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS.</b>   | <b>1</b>   | -          | -          | <b>1</b>   | <b>0,22%</b>  |
| Desarme y no Proliferación   | 1          | -          | -          | 1          | 0,22%         |
| <b>TOTAL</b>   | <b>179</b> | <b>169</b> | <b>106</b> | <b>454</b> | <b>100%</b>   |



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*