

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
CIFRAS PQRSDF
II TRIMESTRE 2018

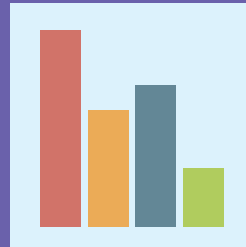


“

El Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de su **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)**, pone a su disposición los Informes de Gestión de Atención al Usuario. En este informe encontrará las cifras sobre la atención a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, sugerencia y denuncias tramitadas por la entidad.

”





CIFRAS GENERALES

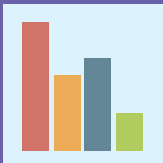
Del 1 de abril al 30 de junio de 2018



“

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

”

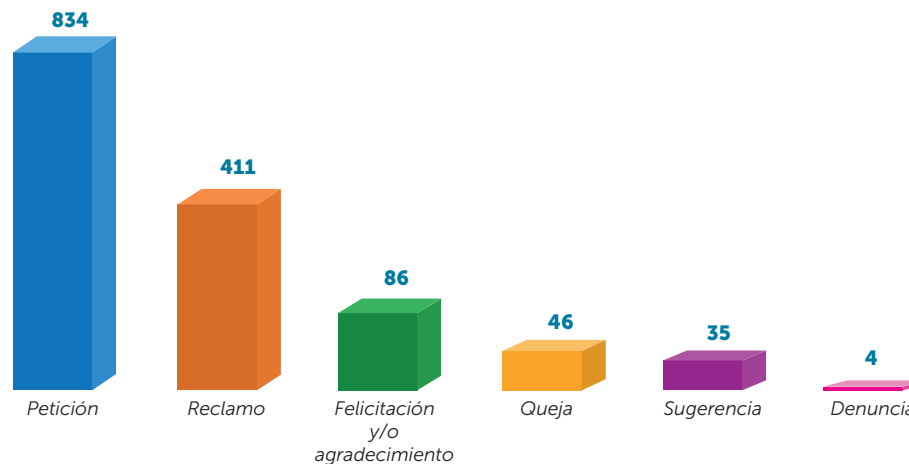


INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

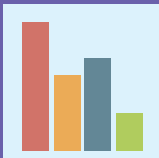
Total de requerimientos realizados ante el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. *II Trimestre - 2018 (Del 01 de abril al 30 de junio del año 2018)*

- Durante el II Trimestre del 2018 se recibieron 1.543 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el II Trimestre del 2018 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 2018 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 984 solicitudes a otras entidades.
- Durante el II Trimestre del 2018, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 618.239 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 2018, se respondieron 1.416 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,25%.

PQRSDF RESUELTAS - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se respondieron 1.286, **aumentaron las solicitudes resueltas en 10,11% equivalentes a 130 solicitudes.**
En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se respondieron 1.310 solicitudes, **aumentaron las respuestas en 8.09% equivalente a 106 solicitudes.**



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	224	15,82%
1	137	9,68%
2	54	3,81%
3	77	5,44%
4	61	4,31%
5	50	3,53%
6	57	4,03%
7	59	4,17%
8	80	5,65%
9	81	5,72%
10	113	7,98%
11	117	8,26%
12	92	6,50%
13	52	3,67%
14	30	2,12%
15	32	2,26%
16	30	2,12%
17	33	2,33%
18	8	0,56%
19	4	0,28%
20	3	0,21%
21	2	0,14%
22	3	0,21%
23	3	0,21%
24	1	0,07%
25	4	0,28%
26	2	0,14%
28	1	0,07%
30	1	0,07%
31	1	0,07%
32	1	0,07%
33	1	0,07%
43	1	0,07%
54	1	0,07%
TOTAL DE SOLICITUDES	1.416	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

EL 92,94%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

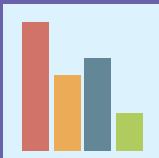
***EL 7,06%**
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

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

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

¹ Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

El desestimiento tácito se activa cuando es necesario esperar 30 días hábiles por parte del usuario cuando la entidad le requiere información, de no contar con esta respuesta, se procederá a cerrar el expediente. La respuesta por parte de la Cancillería solicitándole información se otorgó en 5 días hábiles.

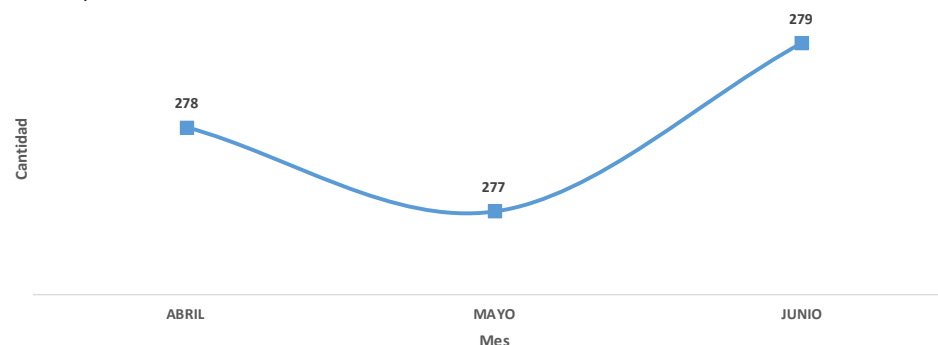


TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Peticiones	278	277	279	834

Durante el II trimestre del 2018 se respondieron **834 Peticiones.**

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

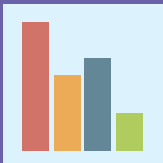


En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se respondieron 859 peticiones, **disminuyeron las peticiones en 2,91% equivalente a 25 peticiones resueltas.**
 En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se respondieron 792 peticiones, **aumentaron en 5,30% equivalente a 42 peticiones resueltas**

Dependencias	ABR	MAY	JUN	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	200	195	166	561	67,27%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	28	36	56	120	14,39%
DESPACHO MINISTRO	18	15	13	46	5,52%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	12	12	11	35	4,20%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	8	8	14	30	3,60%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	3	5	9	17	2,04%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	7	2	3	12	1,44%
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO	2	3	3	8	0,96%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	1	1	2	0,24%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	-	1	1	0,12%
DESPACHO DEL VIC.E.MINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	-	-	1	1	0,12%
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO	-	-	1	1	0,12%
TOTAL	278	277	279	834	100%

*Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 1

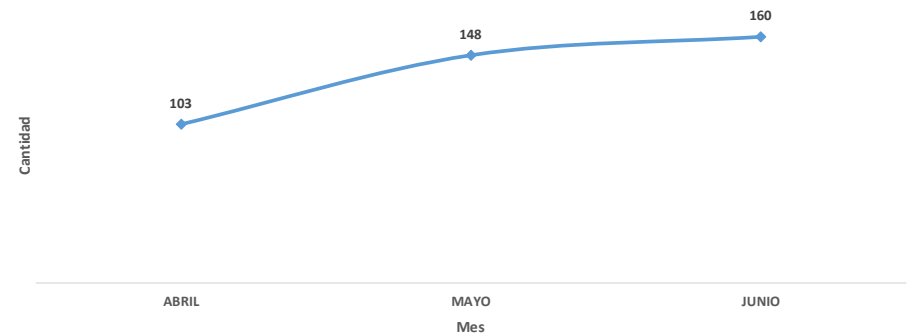


TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Reclamo	103	148	160	411

Durante el II trimestre del 2018 se respondieron **411 reclamos.**

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

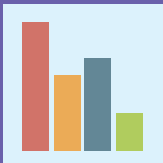


En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se respondieron 297 reclamos, **aumentaron en 38.38% equivalente a 114 reclamos resueltos.**
 En comparación con el II trimestre del 2017 donde se respondieron 350 reclamos, **aumentaron en 17.43% equivalente a 61 reclamos resueltos.**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA GENERAL	62	69	64	195	47,45%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	36	65	87	188	45,74%
DESPACHO MINISTRO	4	11	5	20	4,87%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	-	2	3	0,73%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	1	2	3	0,73%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	-	2	-	2	0,49%
TOTAL	103	148	160	411	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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

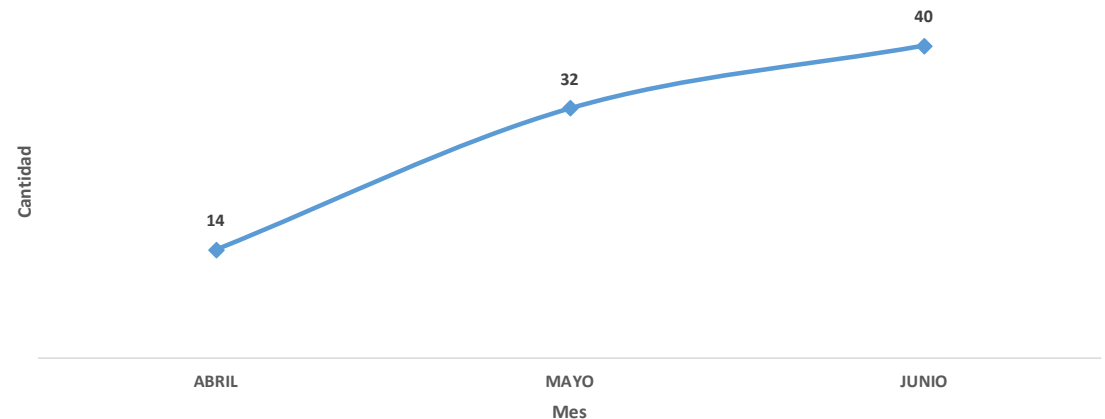


TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Felicitación y/o agradecimiento	14	32	40	86

A continuación se encuentra la clasificación de las felicitaciones respondidas durante el II trimestre del 2018, según la Dirección competente.

Durante el II trimestre del 2018 se respondieron **86 felicitaciones.**



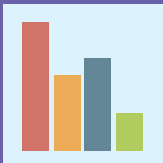
En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se respondieron 60 felicitaciones, **aumentaron las felicitaciones contestadas en 43,33% equivalente a 26 felicitaciones recibidas.**

En comparación con el II trimestre del 2017 donde se respondieron 94 felicitaciones, **disminuyeron las felicitaciones contestadas en 8,51% equivalente a 8 felicitaciones recibidas.**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	5	21	34	60	69,77%
SECRETARIA GENERAL	8	9	5	22	25,58%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	1	1	3	3,49%
DESPACHO MINISTRO	-	1	-	1	1,16%
TOTAL	14	32	40	86	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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

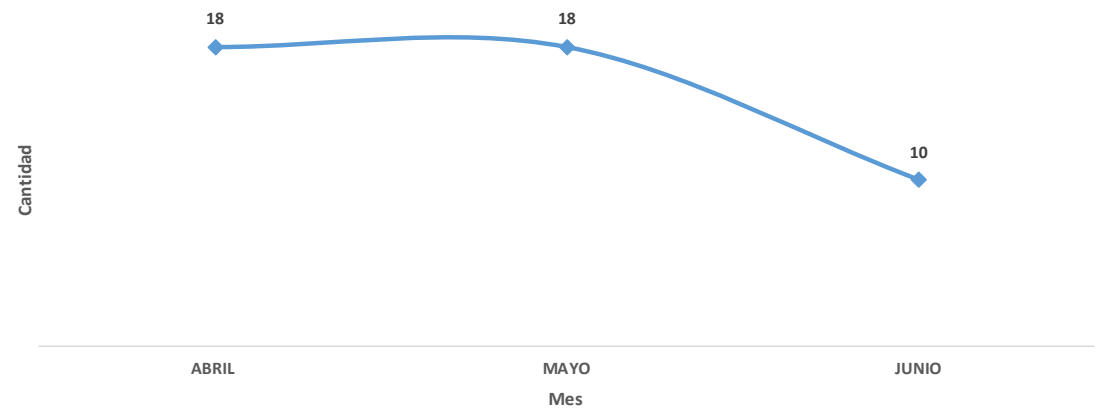


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Quejas	18	18	10	46

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

Durante el II trimestre del 2018 se respondieron **46 Quejas**



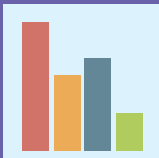
En comparación con el I trimestre del 2018 donde se respondieron 40 quejas, **aumentaron en 15% equivalente a 6 quejas resueltas.**

En comparación con el II trimestre del 2017 donde se respondieron 55 quejas, **disminuyeron en 16.36% equivalente a 9 quejas resueltas.**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA GENERAL	7	13	4	24	52,17%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	10	4	6	20	43,48%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	1	-	2	4,35%
TOTAL	18	18	10	46	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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

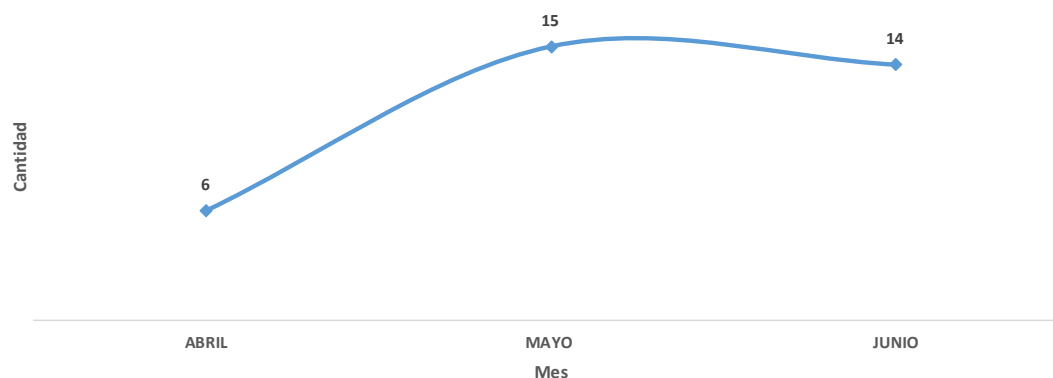


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Sugerencias	6	15	14	35

A continuación se encuentra la clasificación de las Sugerencias respondidas durante el II trimestre del 2018, según la Dirección competente.

Durante el II trimestre del 2018 se respondieron **35 Sugerencias.**

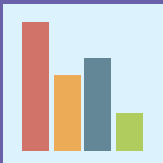


En comparación con el I trimestre del 2018 donde se respondieron 25 sugerencias, **aumentaron en 40% equivalente a 10 sugerencias recibidas.**
 En comparación con el II trimestre del 2017 donde se respondieron 19 sugerencias, **aumentaron en 84.21% equivalente a 16 sugerencia recibidas.**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
SECRETARIA GENERAL	5	9	9	23	65,71%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	-	5	5	10	28,57%
DESPACHO MINISTRO	1	-	-	1	2,86%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	-	1	-	1	2,86%
TOTAL	6	15	14	35	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

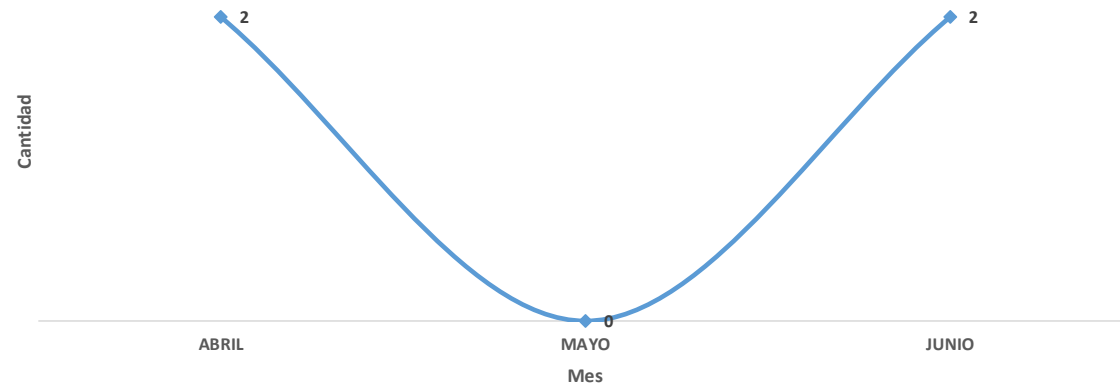
* Para ver en detalle los Grupos Internos de Trabajo ver anexo Tabla 5



TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ABR	MAY	JUN	
Denuncias	2	0	2	4

Durante el II trimestre del 2018 se respondieron **4 denuncias**.

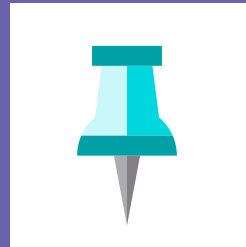


En comparación con el I trimestre del 2018 donde se trasladaron 5 denuncias, **aumentaron en 20% equivalente a 1 denuncia recibida**. Durante el II trimestre del 2017 no se presentaron denuncias. **Aumentaron en 4 denuncias recibidas.**

DEPENDENCIAS	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	2	-	1	3	75%
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	1	25%
TOTAL	2	0	2	4	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	200	195	166	561	67,27%
Asistencia a Connacionales	161	129	95	385	46,16%
Visas e Inmigración	8	21	25	54	6,47%
Apostilla y Legalizaciones	5	4	11	20	2,40%
Asuntos Consulares	4	4	9	17	2,04%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	5	6	5	16	1,92%
Pasaportes Sede Norte	3	4	6	13	1,56%
Administración de Personal	2	6	3	11	1,32%
Colombia Nos Une	1	7	1	9	1,08%
Oficina Asesora Jurídica Interna	6	-	-	6	0,72%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	-	3	3	6	0,72%
Pasaportes Calle 53	-	2	2	4	0,48%
Dirección De Talento Humano	3	1	-	4	0,48%
Archivo	-	2	1	3	0,36%
Asuntos Pensionales	-	2	1	3	0,36%
Nómina y Prestaciones Sociales	-	1	1	2	0,24%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	2	-	2	0,24%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	-	-	2	2	0,24%
Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación	1	-	-	1	0,12%
Licitaciones y Contratos	1	-	-	1	0,12%
Carreras Diplomática y Administrativa	-	-	1	1	0,12%
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	-	1	-	1	0,12%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	28	36	56	120	14,39%
E RUSIA	-	1	9	10	1,20%
C. MADRID ESPAÑA	1	4	2	7	0,84%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	3	3	7	0,84%
E REINO UNIDO	7	-	-	7	0,84%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	1	4	6	0,72%
C. VALENCIA VENEZUELA	2	1	2	5	0,60%
C. PANAMA PANAMA	-	2	2	4	0,48%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	1	-	3	4	0,48%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1	-	2	3	0,36%
C. CARACAS VENEZUELA	1	1	1	3	0,36%
C. BERNA SUIZA	1	2	-	3	0,36%
C. LA HABANA CUBA	-	-	3	3	0,36%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	2	-	3	0,36%
E ESPAÑA	-	1	1	2	0,24%
C. SANTIAGO CHILE	-	1	1	2	0,24%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	-	-	2	2	0,24%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	1	2	0,24%
E CHINA	1	1	-	2	0,24%
C. ANTOFAGASTA CHILE	-	1	1	2	0,24%
E PAISES BAJOS	-	1	1	2	0,24%
C. PARIS FRANCIA	-	2	-	2	0,24%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	1	-	1	2	0,24%
C. ROMA ITALIA	1	-	1	2	0,24%
E TAILANDIA	-	-	1	1	0,12%
C. BOSTON ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,12%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,12%
C. NAIROBI KENIA	-	1	-	1	0,12%
E PANAMA	-	1	-	1	0,12%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,12%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	-	1	1	0,12%
C. NUEVA DELHI INDIA	-	1	-	1	0,12%
E AUSTRIA	-	-	1	1	0,12%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,12%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	0,12%
C. ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS	1	-	-	1	0,12%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	-	1	-	1	0,12%
C. BEIJING CHINA	-	-	1	1	0,12%
C. MILAN ITALIA	-	-	1	1	0,12%
C. LA PAZ BOLIVIA	-	1	-	1	0,12%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
C. VALENCIA ESPAÑA	-	1	-	1	0,12%
C. PRETORIA SUDAFRICA	1	-	-	1	0,12%
C. VANCOUVER CANADA	-	-	1	1	0,12%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	1	1	0,12%
E BANGKOK	-	1	-	1	0,12%
C. QUITO ECUADOR	-	-	1	1	0,12%
E EMIRATOS ARABES	-	1	-	1	0,12%
No se indentifica área	-	-	1	1	0,12%
C. BRUSELAS BELGICA	1	-	-	1	0,12%
C. HONG KONG CHINA	-	1	-	1	0,12%
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	-	1	1	0,12%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	1	-	-	1	0,12%
E SANTA SEDE	-	-	1	1	0,12%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,12%
E VENEZUELA	-	-	1	1	0,12%
C. SAN JUAN PUERTO RICO	-	1	-	1	0,12%
C. MOSCU RUSIA	1	-	-	1	0,12%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,12%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	-	-	1	1	0,12%
DESPACHO MINISTRO	18	15	13	46	5,52%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	7	8	6	21	2,52%
Sistemas de Información	5	3	2	10	1,20%
Servicios Tecnológicos	3	1	1	5	0,60%
Prensa Y Comunicación Corporativa	1	1	1	3	0,36%
Despacho Ministro	1	1	1	3	0,36%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	-	-	2	2	0,24%
Página web	1	-	-	1	0,12%
Jefatura De Gabinete	-	1	-	1	0,12%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	12	12	11	35	4,20%
Tratados	5	6	6	17	2,04%
Nacionalidad	3	6	4	13	1,56%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	4	-	1	5	0,60%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	8	8	14	30	3,60%
Determinación de la Condición de Refugiado	2	2	6	10	1,20%
Dirección De Asuntos Culturales	1	1	2	4	0,48%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	-	2	2	4	0,48%
Acción Cultural	1	1	1	3	0,36%
Asuntos Institucionales ante Organismos Multilaterales	1	1	-	2	0,24%
Asuntos Ambientales	1	-	1	2	0,24%
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	-	-	1	1	0,12%
Dirección De Cooperación Internacional	1	-	-	1	0,12%
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	1	-	-	1	0,12%
Asuntos de Protección sobre Derechos Humanos	-	1	-	1	0,12%
Dirección De Asuntos Políticos	-	-	1	1	0,12%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	3	5	9	17	2,04%
Dirección De Asia África Y Oceanía	1	1	1	3	0,36%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	2	1	3	0,36%
Dirección De América	-	-	2	2	0,24%
América Latina y el Caribe	-	1	1	2	0,24%
África Medio Oriente y Asia Central	-	1	1	2	0,24%
Fronteras Terrestres y Cartografía	1	-	-	1	0,12%
Marítimos y Aéreos	-	-	1	1	0,12%
Dirección De América	-	-	1	1	0,12%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia .	1	-	-	1	0,12%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	-	1	1	0,12%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	7	2	3	12	1,44%
No se indentifica área	7	2	3	12	1,44%
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO	2	3	3	8	0,96%
Privilegios E Inmunidades	2	1	3	6	0,72%
Ceremonial Diplomático	-	1	-	1	0,12%
Dirección General De Protocolo	-	1	-	1	0,12%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	0	1	1	2	0,24%
Dirección De La Academia Diplomática	-	1	1	2	0,24%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	0	0	1	1	0,12%
Nacionalidad	-	-	1	1	0,12%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	0	0	1	1	0,12%
Determinación de la Condición de Refugiado	-	-	1	1	0,12%
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTOCOLO	0	0	1	1	0,12%
Dirección General De Protocolo	-	-	1	1	0,12%
TOTAL	278	277	279	834	100%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				Total	Participación
	ABRIL	MAYO	JUNIO			
SECRETARIA GENERAL	62	69	64	195	47,45%	
Visas e Inmigración	16	24	23	63	15,33%	
Apostilla y Legalizaciones	12	23	17	52	12,65%	
Centro Integral de Atención al Ciudadano	19	14	13	46	11,19%	
Pasaportes Calle 53	6	4	4	14	3,41%	
Pasaportes Sede Norte	3	1	3	7	1,70%	
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	2	-	2	4	0,97%	
Asistencia a Connacionales	-	3	-	3	0,73%	
Financiero	2	-	-	2	0,49%	
Colombia Nos Une	2	-	-	2	0,49%	
Asuntos Consulares	-	-	1	1	0,24%	
C.E. ntro Integral de Atención al Ciudadano	-	-	1	1	0,24%	
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	36	65	87	188	45,74%	
C. SANTIAGO CHILE	5	5	3	13	3,16%	
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	3	1	9	13	3,16%	
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	2	8	12	2,92%	
C. VALENCIA ESPAÑA	1	4	5	10	2,43%	
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	-	5	5	10	2,43%	
C. BARCELONA ESPAÑA	-	5	4	9	2,19%	
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	2	1	5	8	1,95%	
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	2	2	3	7	1,70%	
C. VALENCIA VENEZUELA	2	1	4	7	1,70%	
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	4	2	7	1,70%	
C. PANAMA PANAMA	2	3	1	6	1,46%	
C. TORONTO CANADA	-	2	3	5	1,22%	
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	4	1	5	1,22%	
C. MEXICO MEXICO	-	1	4	5	1,22%	
C. MILAN ITALIA	-	4	1	5	1,22%	
C. MADRID ESPAÑA	1	1	2	4	0,97%	
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	1	3	4	0,97%	
C. CARACAS VENEZUELA	-	1	3	4	0,97%	
C. LA HABANA CUBA	3	-	-	3	0,73%	



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				
	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
C. SAO PAULO BRASIL	-	2	1	3	0,73%
C. ROMA ITALIA	-	1	2	3	0,73%
C. BILBAO ESPAÑA	-	2	1	3	0,73%
C. BRUSELAS BELGICA	3	-	-	3	0,73%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	3	-	-	3	0,73%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	0,49%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	2	-	2	0,49%
C. BERLIN ALEMANIA	-	2	-	2	0,49%
C. TELAVIV ISRAEL	1	1	-	2	0,49%
C. VANCOUVER CANADA	-	-	2	2	0,49%
No se indentifica área	-	-	2	2	0,49%
Usuario no indica	1	1	-	2	0,49%
C. ESTOCOLMO SUECIA	-	1	-	1	0,24%
C. BARINAS VENEZUELA	1	-	-	1	0,24%
C. CANBERRA AUSTRALIA	1	-	-	1	0,24%
C. HONG KONG CHINA	-	1	-	1	0,24%
C. SYDNEY AUSTRALIA	-	-	1	1	0,24%
C.SINGAPUR SINGAPUR	1	-	-	1	0,24%
C. GUATEMALA GUATEMALA	-	1	-	1	0,24%
C. MANILA FILIPINAS	-	-	1	1	0,24%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	1	-	1	0,24%
C. QUITO ECUADOR	-	-	1	1	0,24%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	-	1	1	0,24%
C. LA PAZ BOLIVIA	-	-	1	1	0,24%
C. MACHIQUES VENEZUELA	-	-	1	1	0,24%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	-	-	1	1	0,24%
C. NUEVA DELHI INDIA	-	-	1	1	0,24%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	-	1	1	0,24%
C. CALGARY CANADA	1	-	-	1	0,24%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,24%
C. SAN JOSE COSTA RICA	-	1	-	1	0,24%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	1	1	0,24%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
C. GUAYAQUIL ECUADOR	-	1	-	1	0,24%
C. PUERTO ESPAÑA TRINIDAD Y TOBAGO	-	1	-	1	0,24%
DESPACHO MINISTRO	4	11	5	20	4,87%
Sistemas de Información	2	6	4	12	2,92%
Servicios Tecnológicos	2	2	-	4	0,97%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	-	2	1	3	0,73%
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	1	-	1	0,24%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	0	2	3	0,73%
No se indentifica área	1	-	2	3	0,73%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	0	1	2	3	0,73%
Nacionalidad	-	1	2	3	0,73%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	0	2	0	2	0,49%
Acción Cultural	-	2	-	2	0,49%
TOTAL	103	148	160	411	100%



ANEXO TABLA 3 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	5	21	34	60	69,77%
C. BILBAO ESPAÑA	0	15	16	31	36,05%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	0	3	2	5	5,81%
C. VALENCIA VENEZUELA	0	0	3	3	3,49%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	0	0	3	3	3,49%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	2	0	0	2	2,33%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	0	0	2	2	2,33%
C. CARACAS VENEZUELA	1	0	1	2	2,33%
C. SAO PAULO BRASIL	0	1	0	1	1,16%
C. ROMA ITALIA	0	0	1	1	1,16%
C. TELAVIV ISRAEL	1	0	0	1	1,16%
C. MADRID ESPAÑA	0	0	1	1	1,16%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	0	0	1	1	1,16%
C. CALGARY CANADA	1	0	0	1	1,16%
C. SHANGHAI CHINA	0	1	0	1	1,16%
C. VALENCIA ESPAÑA	0	0	1	1	1,16%
C. LIMA PERU	0	1	0	1	1,16%
C. GUATEMALA GUATEMALA	0	0	1	1	1,16%
C. MOSCU RUSIA	0	0	1	1	1,16%
C. PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	0	0	1	1	1,16%
SECRETARIA GENERAL	8	9	5	22	25,58%
Pasaportes Calle 53	3	4	2	9	10,47%
Pasaportes Sede Norte	4	0	1	5	5,81%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	0	1	2	3	3,49%
Asuntos Consulares	0	1	0	1	1,16%
Apostilla y Legalizaciones	0	1	0	1	1,16%
Visas e Inmigración	1	0	0	1	1,16%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	0	1	0	1	1,16%
Asistencia a Connacionales	0	1	0	1	1,16%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	1	1	3	3,49%
No se indentifica área	1	1	1	3	3,49%
DESPACHO MINISTRO	0	1	0	1	1,16%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	0	1	0	1	1,16%
TOTAL	14	32	40	86	100%



ANEXO TABLA 4 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	7	13	4	24	52,17%
Pasaportes Calle 53	4	10	-	14	30,43%
Pasaportes Sede Norte	2	1	2	5	10,87%
Servicio Generales	-	1	1	2	4,35%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	-	-	1	2,17%
Asuntos Legales	-	1	-	1	2,17%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	-	1	1	2,17%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	10	4	6	20	43,48%
C. VALENCIA ESPAÑA	5	-	-	5	10,87%
C. SANTIAGO CHILE	-	2	1	3	6,52%
C. CARACAS VENEZUELA	2	-	-	2	4,35%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	1	-	1	2,17%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	-	1	2,17%
C. PANAMA PANAMA	-	1	-	1	2,17%
C. QUITO ECUADOR	-	-	1	1	2,17%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	-	1	1	2,17%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	2,17%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	2,17%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	-	1	1	2,17%
C. LA HABANA CUBA	1	-	-	1	2,17%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	-	1	1	2,17%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	1	0	2	4,35%
No se indentifica área	1	1	-	2	4,35%
TOTAL	18	18	10	46	100%



ANEXO TABLA 5 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
SECRETARIA GENERAL	5	9	9	23	65,71%
Visas e Inmigración	-	4	1	5	14,29%
Pasaportes Sede Norte	2	1	1	4	11,43%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	-	1	2	3	8,57%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	2	1	-	3	8,57%
Apostilla y Legalizaciones	-	-	2	2	5,71%
Servicio Generales	-	-	2	2	5,71%
Colombia Nos Une	-	1	-	1	2,86%
Mantenimiento	-	-	1	1	2,86%
Administración de Personal	-	1	-	1	2,86%
Pasaportes Calle 53	1	-	-	1	2,86%
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	0	5	5	10	28,57%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	5,71%
C. CARACAS VENEZUELA	-	1	-	1	2,86%
C. VALENCIA ESPAÑA	-	1	-	1	2,86%
C. PUERTO ORDAZ VENEZUELA	-	1	-	1	2,86%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	1	-	1	2,86%
C. LIMA PERU	-	-	1	1	2,86%
E FRANCIA	-	-	1	1	2,86%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	2,86%
C. PANAMA PANAMA	-	-	1	1	2,86%
DESPACHO MINISTRO	1	0	0	1	2,86%
Sistemas de Información	1	-	-	1	2,86%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	0	1	0	1	2,86%
No se indentifica área	-	1	-	1	2,86%
TOTAL	6	15	14	35	100%



ANEXO TABLA 6 / DENUNCIAS

DENUNCIAS					
Grupos internos de trabajo	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total	Participación
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	0	2	1	3	75,0%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	25,0%
C. VALENCIA VENEZUELA	-	1	-	1	25,0%
C. PANAMA PANAMA	-	1	-	1	25,0%
SECRETARIA GENERAL	0	0	1	1	25,0%
Colombia Nos Une	-	-	1	1	25,0%
TOTAL	0	2	2	4	100%



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)