

# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CIFRAS PQRSDF (IV TRIMESTRE 2016)

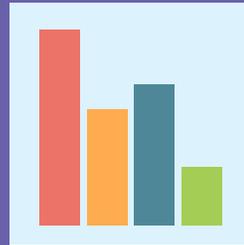


“

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

## IV TRIMESTRE 2016

---



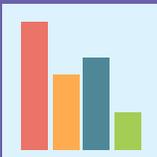
# INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

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

- Durante el IV trimestre del 2016 se recibieron 1.226 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el IV trimestre del 2016 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el IV trimestre del 2016 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 604 solicitudes a otras entidades.
- Durante el IV Trimestre del 2016, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 558.653 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla, legalizaciones y trámites consulares.
- Durante el IV Trimestre del 2016, se respondieron 1.255 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,21%.



**En comparación con el III trimestre del 2016 se aumentaron las solicitudes recibidas en 22.23%**  
**En comparación con el IV trimestre del 2015 se redujeron las solicitudes recibidas en 25.29%**



## TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	28	2,23%
1	79	6,29%
2	106	8,45%
3	279	22,23%
4	347	27,65%
5	183	14,58%
6	79	6,29%
7	45	3,59%
8	36	2,87%
9	21	1,67%
10	14	1,12%
11	9	0,72%
12	7	0,56%
13	3	0,24%
14	9	0,72%
15	7	0,56%
16*	1	0,08%
27*	1	0,08%
36*	1	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>1.255</b>	<b>100%</b>

**EL 99.77%**  
DE LAS SOLICITUDES  
DE PQRSDF

*se responden en 15 días  
hábiles o menos.*

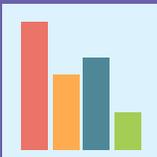
**\*EL 0.24%**  
DE LAS SOLICITUDES  
RESTANTES

*se les solicitó prorroga  
para dar la respuesta.*

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

\*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.

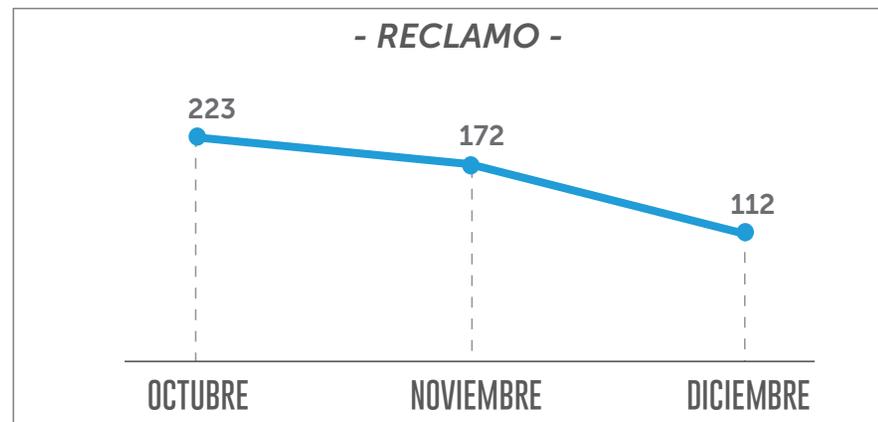


# TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Reclamo	195	172	112	<b>479</b>

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

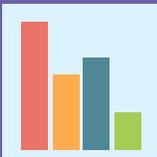
Durante el IV trimestre del 2016 se respondieron **479 reclamos.**



DIRECCIONES CANCELLERÍA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	95	90	52	237	49,48%
CONSULADOS	78	56	42	176	36,74%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	11	13	13	37	7,72%
NACIONALIDAD	3	5	1	9	1,88%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	4	1	5	1,04%
SERVICIO GENERALES	2	-	2	4	0,84%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	1	2	-	3	0,63%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	-	2	0,42%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	2	-	-	2	0,42%
TRATADOS	1	-	-	1	0,21%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	-	1	1	0,21%
REGISTRO Y CONTROL	1	-	-	1	0,21%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	1	-	1	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>172</b>	<b>112</b>	<b>479</b>	<b>100%</b>

**En comparación con el III trimestre del 2016 se disminuyó los reclamos contestados en 3.82%**  
**En comparación con el IV trimestre del 2015 se redujeron los reclamos contestados en 53.04%**

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano



# TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Felicitación y/o agradecimiento	171	29	83	<b>283</b>

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

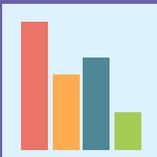
Durante el IV trimestre del 2016 se respondieron **283 felicitaciones.**



DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	145	13	16	174	61,48%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	23	16	65	104	36,75%
DESPACHO MINISTRO	-	-	2	2	0,71%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	2	-	-	2	0,71%
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	1	0,35%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>29</b>	<b>83</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>

**En comparación con el III trimestre del 2016 se aumentaron las felicitaciones contestadas en 102.14%**  
**En comparación con el IV trimestre del 2015 se aumentaron las felicitaciones contestadas en 46.63%**

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

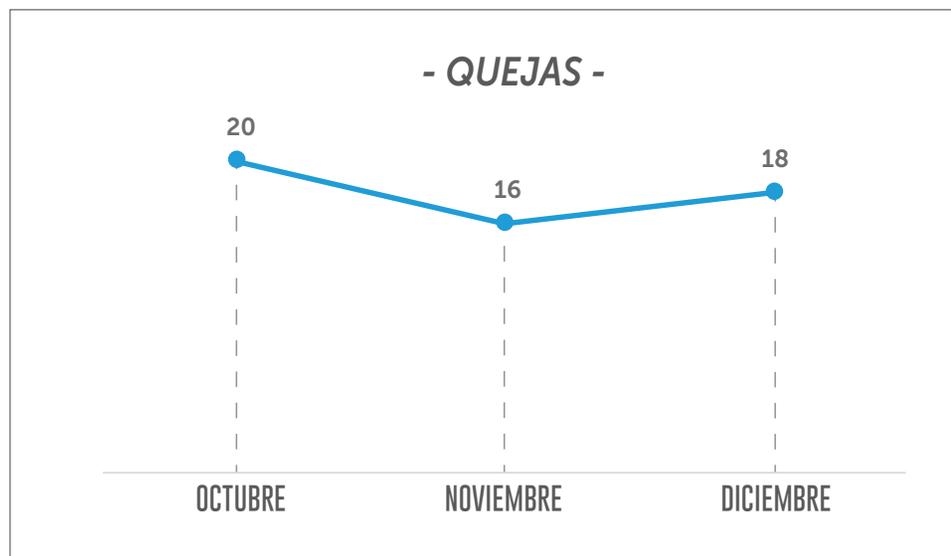


## TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Quejas	20	16	18	<b>54</b>

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

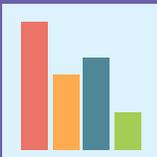
Durante el IV trimestre del 2016 se respondieron **54 Quejas.**



*En comparación con el III trimestre del 2016 se aumentaron las quejas contestadas en 10.20%*  
*En comparación con el IV trimestre del 2015 se redujeron las quejas contestadas en 50.46%*

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	13	11	8	32	59,26%
CONSULADOS	6	3	10	19	35,19%
SERVICIO GENERALES	1	-	-	1	1,85%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	-	1	-	1	1,85%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	1	-	1	1,85%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>

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

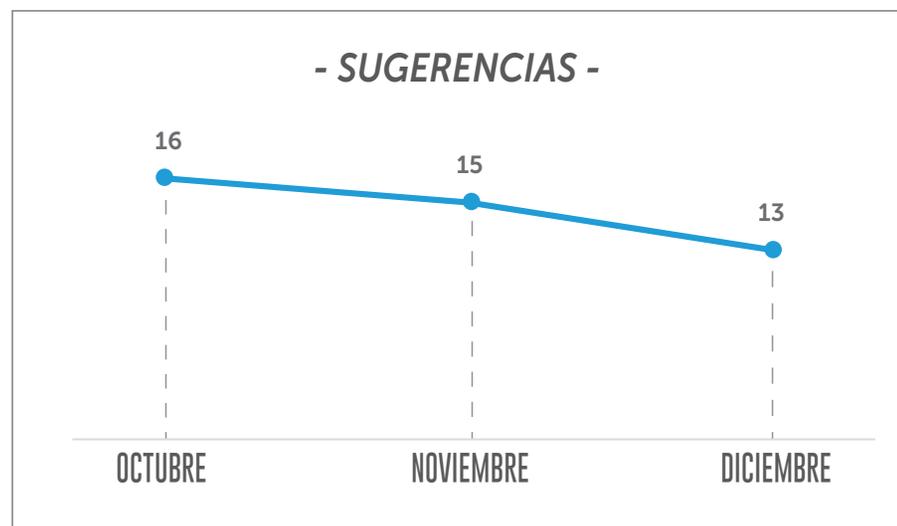


## TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Sugerencias	16	15	13	<b>44</b>

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

Durante el IV trimestre del 2016 se respondieron **44 Sugerencias.**

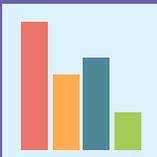


*En comparación con el III trimestre del 2016 se disminuyeron las sugerencias contestadas en 8.33%*

*En comparación con el IV trimestre del 2015 se redujeron las sugerencias contestadas en 4.35%*

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	8	8	4	20	45,45%
CONSULADOS	2	2	5	9	20,45%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	1	3	7	15,91%
TRATADOS	1	-	-	1	2,27%
DESPACHO MINISTRO	1	-	-	1	2,27%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	-	-	1	2,27%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	1	-	1	2,27%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	2,27%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	-	-	1	1	2,27%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	-	1	-	1	2,27%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	1	-	1	2,27%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

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

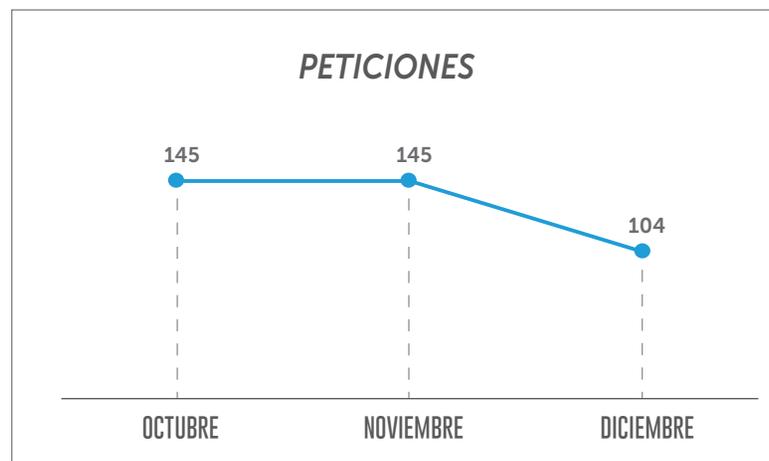


# TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Peticiones	145	145	104	<b>394</b>

Durante el IV trimestre del 2016 se respondieron **394 Peticiones**.

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



*En comparación con el III trimestre del 2016 se disminuyeron las peticiones contestadas en 3.43%*

*En comparación con el IV trimestre del 2015 se aumentaron las peticiones contestadas en 23.13%*

Dependencias	OCT	NOV	DIC	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	62	77	51	190	48,22%
CONSULADOS	22	27	25	74	18,78%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	10	4	5	19	4,82%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	7	1	16	4,06%
NACIONALIDAD	7	3	5	15	3,81%
EMBAJADAS	5	3	3	11	2,79%
TRATADOS	4	5	1	10	2,54%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	3	4	1	8	2,03%
DESPACHO MINISTRO	4	3	-	7	1,78%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	3	2	1	6	1,52%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	4	2	-	6	1,52%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES	3	1	1	5	1,27%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	1	2	4	1,02%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	3	-	-	3	0,76%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	2	-	-	2	0,51%
Prensa Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	2	-	2	0,51%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	1	2	0,51%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	-	1	2	0,51%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	-	2	2	0,51%
ACADÉMICO	-	1	1	2	0,51%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	-	1	-	1	0,25%
CORRESPONDENCIA	1	-	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	1	-	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	1	-	1	0,25%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	-	-	1	1	0,25%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	-	1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	1	-	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	-	1	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>104</b>	<b>394</b>	<b>100%</b>

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

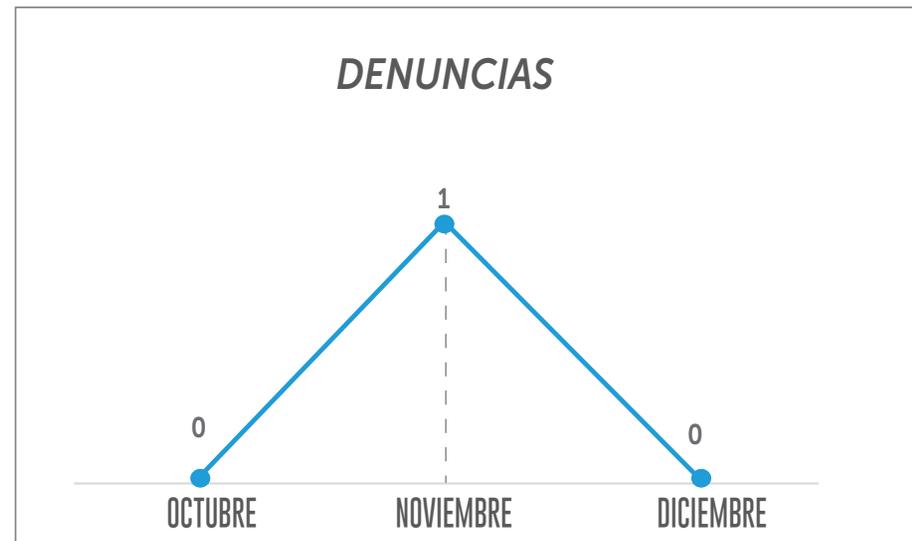


# TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

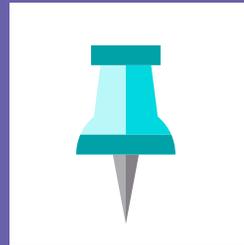
Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Denuncias	-	1	-	<b>1</b>

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

Durante el IV trimestre del 2016 **se respondió 1 denuncia.**



DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
MISIONES COLOMBIANAS ACREDITADAS EN EL EXTERIOR	-	1	-	1	100%
<b>TOTAL</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>100%</b>



ANEXOS

---



# ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>95</b>	<b>90</b>	<b>52</b>	<b>237</b>	<b>49,48%</b>
Apostilla y Legalizaciones	47	38	29	114	23,80%
Visas e Inmigración	23	12	7	42	8,77%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	8	22	8	38	7,93%
Pasaportes Calle 53	5	9	4	18	3,76%
Pasaportes Sede Norte	7	5	2	14	2,92%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	2	1	4	0,84%
Asuntos Consulares	3	-	-	3	0,63%
Colombia Nos Une	-	2	-	2	0,42%
Asistencia a Connacionales	1	-	-	1	0,21%
Usuario no indica	-	-	1	1	0,21%
<b>CONSULADOS.</b>	<b>78</b>	<b>56</b>	<b>42</b>	<b>176</b>	<b>36,74%</b>
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	9	5	2	16	3,34%
C. VALENCIA VENEZUELA	6	5	1	12	2,51%
C. SANTIAGO CHILE	5	4	1	10	2,09%
C. BARCELONA ESPAÑA	4	2	2	8	1,67%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	2	2	3	7	1,46%
C. PARIS FRANCIA	-	3	3	6	1,25%
C. BERNA SUIZA	-	5	1	6	1,25%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	2	2	1	5	1,04%
C. PANAMA PANAMA	1	2	2	5	1,04%
C. CARACAS VENEZUELA	5	-	-	5	1,04%
C. LA PAZ BOLIVIA	5	-	-	5	1,04%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	-	3	2	5	1,04%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	2	2	1	5	1,04%
C. SEVILLA ESPAÑA	3	1	-	4	0,84%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	2	1	1	4	0,84%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	2	1	1	4	0,84%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	1	1	2	4	0,84%
C. BILBAO ESPAÑA	3	-	1	4	0,84%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	2	-	4	0,84%
C. VALENCIA ESPAÑA	2	-	1	3	0,63%



# ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				Participación
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	
C. EL CAIRO EGIPTO	1	2	-	3	0,63%
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	1	2	3	0,63%
C. BERLIN ALEMANIA	1	-	2	3	0,63%
C. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	2	1	-	3	0,63%
C. MILAN ITALIA	3	-	-	3	0,63%
C. MEXICO MEXICO	-	-	2	2	0,42%
C. QUITO ECUADOR	-	1	1	2	0,42%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	0,42%
C. MADRID ESPAÑA	2	-	-	2	0,42%
C. ROMA ITALIA	1	1	-	2	0,42%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	0,42%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	1	-	1	2	0,42%
C. ANTOFAGASTA CHILE	-	-	2	2	0,42%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	1	-	1	2	0,42%
C. TORONTO CANADA	-	-	1	1	0,21%
C. SAN JUAN PUERTO RICO	-	1	-	1	0,21%
C. MONTREAL CANADA	-	1	-	1	0,21%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,21%
C. SAO PAULO BRASIL	1	-	-	1	0,21%
C. ANKARA TURQUIA	1	-	-	1	0,21%
C. HONG KONG CHINA	1	-	-	1	0,21%
C. BARINAS VENEZUELA	-	-	1	1	0,21%
C. SAN JOSE COSTA RICA	-	1	-	1	0,21%
C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES	1	-	-	1	0,21%
C. CURAZAO PAISES BAJOS	1	-	-	1	0,21%
C. KUALA LUMPUR MALASIA	-	-	1	1	0,21%
C. BOSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,21%
C. MANAGUA NICARAGUA	-	1	-	1	0,21%
C. TULCAN ECUADOR	-	1	-	1	0,21%
C. MERIDA VENEZUELA	1	-	-	1	0,21%
C. ESMERALDAS ECUADOR	-	-	1	1	0,21%
C. AD HONOREM EN DUBLIN	-	1	-	1	0,21%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	1	-	-	1	0,21%
C. GUATEMALA GUATEMALA	-	1	-	1	0,21%



# ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
C. NUEVA DELHI INDIA	-	1	-	1	0,21%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>7,72%</b>
Sistemas de Información	10	11	11	32	6,68%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	1	1	2	4	0,84%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	0,21%
<b>NACIONALIDAD</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1,88%</b>
Nacionalidad	3	5	1	9	1,88%
<b>DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1,04%</b>
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	-	4	1	5	1,04%
<b>SERVICIO GENERALES</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0,84%</b>
Servicio Generales	2	-	2	4	0,84%
<b>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>0,63%</b>
Administración de Personal	-	2	-	2	0,42%
Dirección De Talento Humano	1	-	-	1	0,21%
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0,42%</b>
Financiero	1	1	-	2	0,42%
<b>PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0,42%</b>
Presna Y Comunicación Corporativa	2	-	-	2	0,42%
<b>TRATADOS</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,21%</b>
Tratados	1	-	-	1	0,21%
<b>DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,21%</b>
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	-	1	1	0,21%
<b>REGISTRO Y CONTROL</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,21%</b>
Registro Y Control	1	-	-	1	0,21%
<b>DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,21%</b>
Dirección De La Academia Diplomática	-	1	-	1	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>182</b>	<b>147</b>	<b>498</b>	<b>100%</b>



## ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>CONSULADOS</b>	<b>145</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>174</b>	<b>61,48%</b>
C. BILBAO ESPAÑA	133	8	-	141	49,82%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	4	2	-	6	2,12%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	1	1	4	1,41%
C. MEXICO MEXICO	-	-	3	3	1,06%
C. SANTIAGO CHILE	1	-	2	3	1,06%
C. MADRID ESPAÑA	-	1	1	2	0,71%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	-	2	2	0,71%
C. ROMA ITALIA	-	-	1	1	0,35%
C. VALENCIA VENEZUELA	1	-	-	1	0,35%
C. ESTOCOLMO SUECIA	1	-	-	1	0,35%
C. CANBERRA AUSTRALIA	-	-	1	1	0,35%
C. CALGARY CANADA	-	-	1	1	0,35%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	-	1	0,35%
C. SAN SALVADOR	1	-	-	1	0,35%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	1	-	1	0,35%
C. TELAVIV ISRAEL	-	-	1	1	0,35%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,35%
USUARIO NO INDICA	-	-	1	1	0,35%
C. MILAN ITALIA	-	-	1	1	0,35%
C. QUITO ECUADOR	1	-	-	1	0,35%
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>65</b>	<b>104</b>	<b>36,75%</b>
Asistencia a Connacionales	1	-	49	50	17,67%
Pasaportes Sede Norte	6	7	10	23	8,13%
Pasaportes Calle 53	6	9	3	18	6,36%
Asuntos Consulares	3	-	-	3	1,06%
<b>USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>1,06%</b>
Centro Integral de Atención al Ciudadano	2	-	1	3	1,06%



## ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
Visas e Inmigración	-	-	2	2	0,71%
Apostilla y Legalizaciones	1	-	-	1	0,35%
Pasaportes Calle 54	1	-	-	1	0,35%
DESPACHO MINISTRO	-	-	2	2	0,71%
Usuario no indica	-	-	1	1	0,35%
Despacho Ministro	-	-	1	1	0,35%
USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA	2	-	-	2	0,71%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	2	-	-	2	0,71%
SECRETARIA GENERAL	1	-	-	1	0,35%
Despacho Ministro	1	-	-	1	0,35%
<b>TOTAL</b>	<b>171</b>	<b>29</b>	<b>83</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>



# ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	<b>59,26%</b>
Pasaportes Sede Norte	2	4	3	9	16,67%
Pasaportes Calle 53	2	4	2	8	14,81%
Visas e Inmigración	2	2	2	6	11,11%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	4	-	1	5	9,26%
Apostilla y Legalizaciones	1	1	-	2	3,70%
Asuntos Consulares	1	-	-	1	1,85%
Colombia Nos Une	1	-	-	1	1,85%
<b>CONSULADOS.</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>19</b>	<b>35,19%</b>
C. MOSCU RUSIA	-	-	6	6	11,11%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	3,70%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,85%
C. SANTIAGO CHILE	-	-	1	1	1,85%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	-	1	1,85%
C. BERNA SUIZA	-	-	1	1	1,85%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	1,85%
C. FRANKFURT ALEMANIA	1	-	-	1	1,85%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	1	-	1	1,85%
C. LIMA PERU	1	-	-	1	1,85%
C. VALENCIA VENEZUELA	1	-	-	1	1,85%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	1,85%
C. MADRID ESPAÑA	1	-	-	1	1,85%
<b>SERVICIO GENERALES</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>
Servicio Generales	1	-	-	1	1,85%
<b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	-	1	-	1	1,85%
<b>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1,85%</b>
Dirección De Talento Humano	-	1	-	1	1,85%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>100%</b>



## ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>45,45%</b>
Visas e Inmigración	-	4	-	4	9,09%
Pasaportes Calle 53	-	3	1	4	9,09%
Colombia Nos Une	4	-	-	4	9,09%
Asuntos Consulares	2	-	1	3	6,82%
Pasaportes Sede Norte	-	1	1	2	4,55%
Apostilla y Legalizaciones	1	-	1	2	4,55%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	-	-	1	2,27%
<b>CONSULADOS.</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>20,45%</b>
C. VALENCIA VENEZUELA	-	-	1	1	2,27%
C. PANAMA PANAMA	-	-	1	1	2,27%
C. BARCELONA ESPAÑA	-	-	1	1	2,27%
C. BILBAO ESPAÑA	1	-	-	1	2,27%
C. SANTIAGO CHILE	-	-	1	1	2,27%
C. LIMA PERU	1	-	-	1	2,27%
Usuario no indica	-	-	1	1	2,27%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	2,27%
C. OSLO NORUEGA	-	1	-	1	2,27%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>15,91%</b>
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	2	-	2	4	9,09%
Sistemas de Información	1	1	1	3	6,82%
<b>TRATADOS</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Tratados	1	-	-	1	2,27%
<b>DESPACHO MINISTRO</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Despacho Ministro	1	-	-	1	2,27%
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Almacén	1	-	-	1	2,27%
<b>PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	1	-	1	2,27%
<b>DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Dirección De Asia África Y Oceania	-	1	-	1	2,27%



## ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Usuario no indica	-	-	1	1	2,27%
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	-	1	-	1	2,27%
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>2,27%</b>
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	-	1	-	1	2,27%
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>



# ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>62</b>	<b>77</b>	<b>51</b>	<b>190</b>	<b>48,22%</b>
Visas e Inmigración	28	16	19	63	15,99%
Colombia Nos Une	6	28	7	41	10,41%
Asistencia a Connacionales	11	8	10	29	7,36%
Apostilla y Legalizaciones	6	9	7	22	5,58%
Asuntos Consulares	4	4	2	10	2,54%
Pasaportes Sede Norte	3	3	2	8	2,03%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	5	1	7	1,78%
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	2	3	1	6	1,52%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	1	1	3	0,76%
Usuario no indica	-	-	1	1	0,25%
<b>CONSULADOS</b>	<b>22</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>74</b>	<b>18,78%</b>
C. TORONTO CANADA	3	2	-	5	1,27%
C. PANAMA PANAMA	-	4	1	5	1,27%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	4	5	1,27%
C. MADRID ESPAÑA	2	1	2	5	1,27%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	2	1	4	1,02%
C. CARACAS VENEZUELA	-	2	2	4	1,02%
C. SANTIAGO CHILE	1	1	2	4	1,02%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	1	-	2	3	0,76%
C. BERNA SUIZA	-	-	3	3	0,76%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	-	2	-	2	0,51%
C. BEIJING CHINA	2	-	-	2	0,51%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	2	-	-	2	0,51%
C. VALENCIA ESPAÑA	-	-	2	2	0,51%
C. MANAGUA NICARAGUA	-	2	-	2	0,51%
C. MILAN ITALIA	1	1	-	2	0,51%
C. MEXICO MEXICO	1	1	-	2	0,51%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	1	-	1	0,25%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,25%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,25%
C. MERIDA VENEZUELA	-	1	-	1	0,25%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,25%



## ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	1	-	-	1	0,25%
C. ANKARA TURQUIA	1	-	-	1	0,25%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,25%
Usuario no indica	-	-	1	1	0,25%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,25%
C. SAN JOSE COSTA RICA	1	-	-	1	0,25%
C. NUEVA DELHI INDIA	-	-	1	1	0,25%
C. SAO PAULO BRASIL	1	-	-	1	0,25%
C. NUEVA LOJA ECUADOR	-	1	-	1	0,25%
C. TULCAN ECUADOR	-	1	-	1	0,25%
C. ESMERALDAS ECUADOR	-	1	-	1	0,25%
C. VALENCIA VENEZUELA	-	-	1	1	0,25%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,25%
C. BILBAO ESPAÑA	1	-	-	1	0,25%
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	1	-	1	0,25%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	1	-	1	0,25%
C. ROMA ITALIA	-	1	-	1	0,25%
<b>USUARIO NO IDENTIFICÓ ÁREA</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>4,82%</b>
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	10	4	-	14	3,55%
Usuario no indica	-	-	5	5	1,27%
<b>DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>4,06%</b>
Administración de Personal	5	5	1	11	2,79%
Dirección De Talento Humano	2	2	-	4	1,02%
Carreras Diplomática y Administrativa	1	-	-	1	0,25%
<b>NACIONALIDAD</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>3,81%</b>
Nacionalidad	7	3	5	15	3,81%
<b>EMBAJADAS</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>2,79%</b>
E. ECUADOR	1	1	-	2	0,51%
E. SINGAPUR	-	-	1	1	0,25%
E. PANAMA	1	-	-	1	0,25%
E. MEXICO	1	-	-	1	0,25%
E. FRANCIA	-	1	-	1	0,25%
E. RUSIA	1	-	-	1	0,25%



## ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
E. ISRAEL	1	-	-	1	0,25%
E. ESPAÑA	-	-	1	1	0,25%
E. SUECIA	-	1	-	1	0,25%
E. LA SANTA SEDE	-	-	1	1	0,25%
<b>TRATADOS</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2,54%</b>
Tratados	4	5	1	10	2,54%
<b>DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>2,03%</b>
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	3	3	1	7	1,78%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	-	1	-	1	0,25%
<b>DESPACHO MINISTRO</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>1,78%</b>
Despacho Ministro	4	3	-	7	1,78%
<b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1,52%</b>
Sistemas de Información	2	2	1	5	1,27%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	1	-	-	1	0,25%
<b>ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>1,52%</b>
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	4	-	-	4	1,02%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	-	2	-	2	0,51%
<b>PRIVILEGIOS E INMUNIDADES</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1,27%</b>
Privilegios E Inmunidades	3	1	1	5	1,27%
<b>DIRECCIÓN DE AMÉRICA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1,02%</b>
Estados Unidos y Canadá	1	-	1	2	0,51%
América Latina y el Caribe	-	1	1	2	0,51%
<b>CONSULTIVO Y EXTRADICION</b>	<b>3</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>0,76%</b>
Consultivo Y Extradicion	3	-	-	3	0,76%
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	2	-	-	2	0,51%
<b>PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	2	-	2	0,51%
<b>DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	-	1	1	0,25%
África Medio Oriente y Asia Central	-	1	-	1	0,25%



# ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
<b>DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA</b>	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
Dirección Administrativa Y Financiera	1	-	1	2	0,51%
<b>DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA</b>	-	-	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	-	-	2	2	0,51%
<b>ACADÉMICO</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>
Académico	-	1	1	2	0,51%
<b>ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	-	1	-	1	0,25%
<b>CORRESPONDENCIA</b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Correspondencia	1	-	-	1	0,25%
<b>DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA</b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Dirección De La Academia Diplomática	1	-	-	1	0,25%
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES</b>	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Asuntos Ambientales	-	1	-	1	0,25%
<b>DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Direccion General De Protocolo	-	-	1	1	0,25%
<b>MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	-	-	1	1	0,25%
<b>DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES</b>	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	1	-	-	1	0,25%
<b>DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL</b>	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,25%</b>
Dirección De Cooperación Internacional	-	-	1	1	0,25%
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>145</b>	<b>104</b>	<b>394</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)*