

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS PQRSDF

(1 ENERO A 31 DE MARZO 2017)

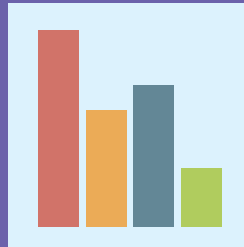


“

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

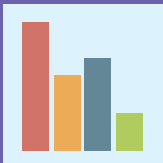
”





CIFRAS GENERALES

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2017



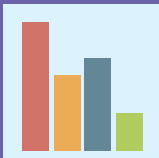
INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

Total de requerimientos realizados ante la oficina de quejas y reclamos del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. (Del 01 de enero al 31 de marzo del año 2017)

- Durante el I trimestre del 2017 se recibieron 1.026 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el I trimestre del 2017 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el I trimestre del 2017 el Ministerio de relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 743 solicitudes a otras entidades.
- Durante el I Trimestre del 2017, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 600.058 trámites en Colombia y en el exterior. Los trámites tenidos en cuenta son: pasaportes, visas, apostilla, legalizaciones y trámites consulares.
- Durante el I Trimestre del 2017, se respondieron 948 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,17%.



En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las solicitudes recibidas en 16.31%**
En comparación con el I trimestre del 2016, **disminuyeron las solicitudes recibidas en 27.64%**



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	16	1,69%
1	71	7,49%
2	141	14,87%
3	184	19,41%
4	176	18,57%
5	131	13,82%
6	56	5,91%
7	47	4,96%
8	31	3,27%
9	18	1,90%
10	21	2,22%
11	11	1,16%
12	3	0,32%
13	11	1,16%
14	12	1,27%
15	9	0,95%
17*	1	0,11%
18*	2	0,21%
19*	1	0,11%
20*	1	0,11%
21*	1	0,11%
22*	1	0,11%
25*	2	0,21%
29**	1	0,11%
TOTAL DE SOLICITUDES	948	100%

EL 98,97%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

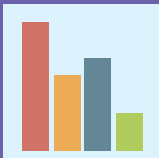
EL 1,08%
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

*se les solicitó prorroga
para dar la respuesta.*

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

¹ Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015

**Esta solicitud corresponde a un desistimiento tácito, donde la ley indica que es necesario esperar 30 días hábiles la respuesta por parte del usuario, de no contar con esta respuesta, se procederá a cerrar el expediente. La respuesta por parte de la Cancillería solicitándole información de dio en 5 días hábiles.

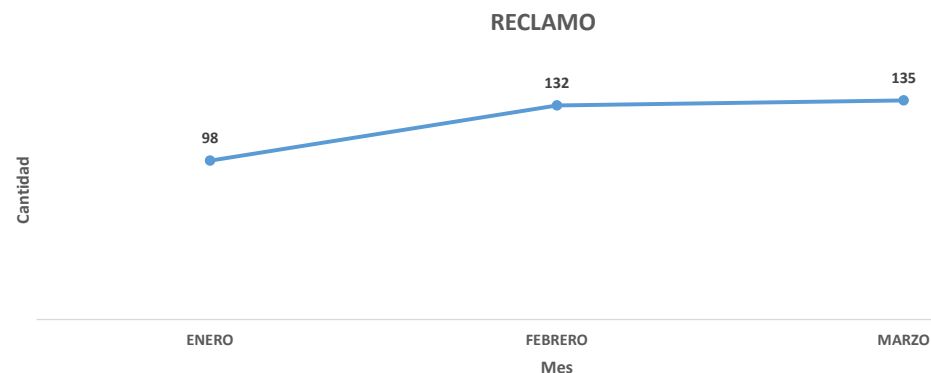


TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Reclamo	98	132	135	365

Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **365 reclamos.**

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

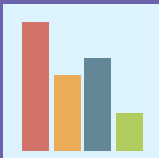


En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron los reclamos contestados en 23.80%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **disminuyeron los reclamos contestados en 44.86%**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Consulados	36	51	46	133	36,44%
Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano	50	62	68	180	49,32%
Dirección de Gestión de Información y Tecnología	6	10	10	26	7,12%
Nacionalidad	1	6	-	7	1,92%
Prensa y Comunicación Corporativa	1	-	2	3	0,82%
Dirección Administrativa y Financiera	1	1	3	5	1,37%
Registro y Control	-	-	1	1	0,27%
Dirección de Europa	1	-	-	1	0,27%
Académico	-	-	1	1	0,27%
Servicio Generales	-	2	-	2	0,55%
Usuario no indentificó Dependencia	1	-	-	1	0,27%
Dirección de Soberanía Territorial y Desarrollo Fronterizo	-	-	1	1	0,27%
Embajadas	1	-	3	4	1,10%
TOTAL	98	132	135	365	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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



TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Felicitación y/o agradecimiento	29	33	44	106

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

Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **106 felicitaciones.**

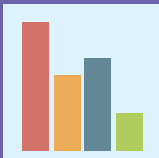


En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las felicitaciones contestadas en 62.54%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **dismuniyeron las felicitaciones contestadas en 55.83%**

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano	14	19	20	53	50,00%
Consulados	14	13	16	43	40,57%
Embajadas	1	-	4	5	4,72%
Usuario No Identificó Dependencia	-	1	3	4	3,77%
Secretaría General	-	-	1	1	0,94%
TOTAL	29	33	44	106	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

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

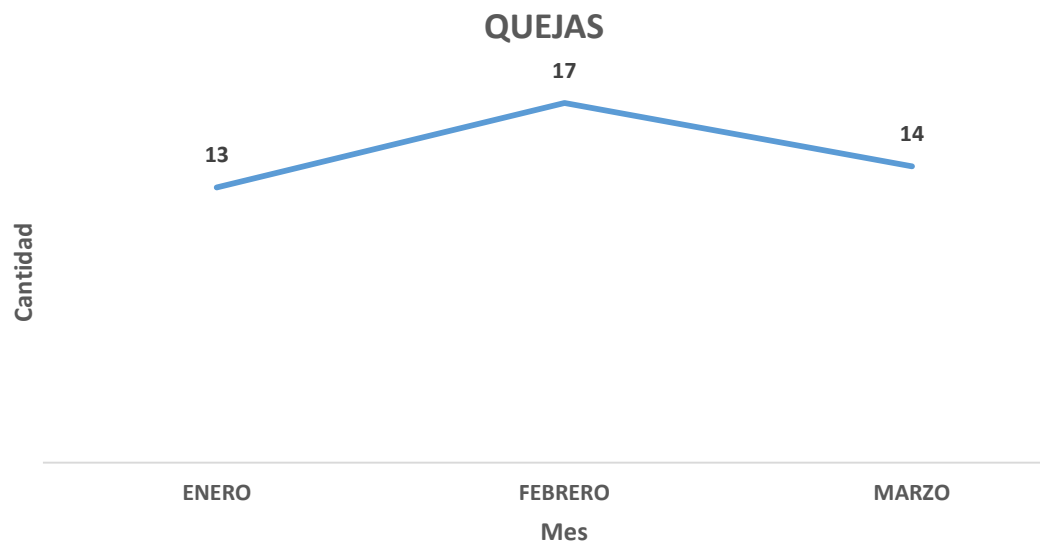


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Quejas	13	17	14	44

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

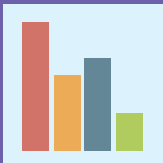
Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **44 Quejas.**



En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las quejas contestadas en 18.52%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **dismuniyeron las quejas contestadas en 45.68%**

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Consulados	7	9	10	26	59,09%
Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano	4	7	4	15	34,09%
Servicio Generales	1	-	-	1	2,27%
Tratados	1	-	-	1	2,27%
Dirección de Talento Humano	-	1	-	1	2,27%
TOTAL	13	17	14	44	100%

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

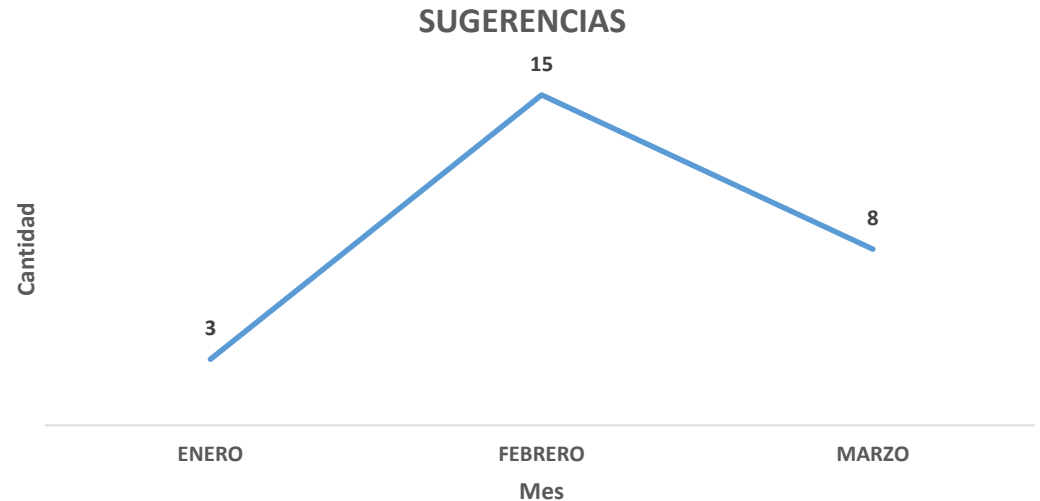


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Sugerencias	3	15	8	26

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

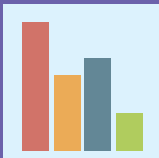
Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **26 Sugerencias.**



En comparación con el IV trimestre del 2016, **disminuyeron las sugerencias contestadas en 40.91%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **dismuniyeron las sugerencias contestadas en 27.78%**

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Dirección de Asuntos Migratorios Consulares Servicio al Ciudadano	1	7	3	11	42,31%
Consulados	1	4	1	6	23,08%
Dirección De Talento Humano	-	2	1	3	11,54%
Servicio Generales	-	-	2	2	7,69%
Prensa y Comunicación Corporativa	1	1	-	2	7,69%
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	1	-	1	3,85%
Dirección de Gestión de Información y Tecnología	-	-	1	1	3,85%
TOTAL	3	15	8	26	100%

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



TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Peticiones	121	135	150	406

Durante el I trimestre del 2017 se respondieron **406 Peticiones.**

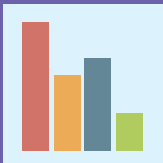
A continuación se encontrará la clasificación de las Peticiones respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.



Dependencias	Ene	Feb	Mar	Total	Participación
Dirección de asuntos migratorios consulares servicio al ciudadano	62	67	80	209	51,48%
Consulados	33	36	34	103	25,37%
Embajadas	5	5	8	18	4,43%
Nacionalidad	7	8	3	18	4,43%
Usuario No Indico Dependencia	6	2	4	12	2,96%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	2	4	3	9	2,22%
Tratados	1	2	3	6	1,48%
Dirección De Talento Humano	-	2	3	5	1,23%
Dirección De Asuntos Culturales	1	2	1	4	0,99%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	2	-	2	4	0,99%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	-	-	3	3	0,74%
Oficina Asesora Jurídica Interna	-	2	1	3	0,74%
Dirección Administrativa Y Financiera	1	1	-	2	0,49%
Dirección De Asuntos Económicos Sociales Y Ambientales	-	-	2	2	0,49%
Secretaria General	-	2	-	2	0,49%
Dirección De La Academia Diplomática	-	1	-	1	0,25%
Despacho Ministro	1	-	-	1	0,25%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	-	-	1	1	0,25%
Dirección De Cooperación Internacional	-	-	1	1	0,25%
Dirección De Asia África Y Oceanía	-	1	-	1	0,25%
Consultivo Y Extradición	-	-	1	1	0,25%
TOTAL	121	135	150	406	100%

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

En comparación con el IV trimestre del 2016, **aumentaron las peticiones contestadas en 3.05%**
 En comparación con el I trimestre del 2016, **aumentaron las peticiones contestadas en 42.46%**



TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Denuncias	-	-	1	1

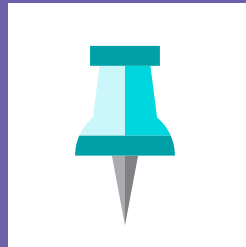
A continuación se encontrará la clasificación de las Denuncias respondidas durante el I trimestre del 2017, según la Dirección encargada del grupo interno de trabajo a la cual fue dirigida.

Durante el I trimestre del 2017 se respondió **1 Denuncia.**

DENUNCIAS



DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Consulados	-	-	1	1	100%
TOTAL	0	0	1	1	100%



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	50	62	68	180	49,32%
APOSTILLA Y LEGALIZACIONES	23	29	40	92	25,21%
VISAS E INMIGRACIÓN	12	10	8	30	8,22%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	12	8	24	6,58%
PASAPORTES SEDE NORTE	5	4	2	11	3,01%
COLOMBIA NOS UNE	2	4	2	8	2,19%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	2	2	3	7	1,92%
PASAPORTES CALLE 53	2	-	2	4	1,10%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	-	1	2	3	0,82%
ASUNTOS CONSULARES	-	-	1	1	0,27%
CONSULADOS	36	51	46	133	36,44%
C. FRANKFURT ALEMANIA	3	2	4	9	2,47%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	1	4	3	8	2,19%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	3	3	2	8	2,19%
C. SANTIAGO CHILE	1	2	4	7	1,92%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	4	2	6	1,64%
C. CARACAS VENEZUELA	1	3	2	6	1,64%
C. LA PAZ BOLIVIA	3	2	1	6	1,64%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	1	3	5	1,37%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	-	4	5	1,37%
C. OTTAWA CANADA	-	-	4	4	1,10%
C. MADRID ESPAÑA	-	3	1	4	1,10%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	1	1	2	4	1,10%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	2	2	-	4	1,10%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	2	1	4	1,10%
C. MEXICO MEXICO	-	4	-	4	1,10%
C. PANAMA PANAMA	1	2	-	3	0,82%
C. SEVILLA ESPAÑA	2	-	1	3	0,82%
C. PARIS FRANCIA	1	1	1	3	0,82%
C. MARACAIBO VENEZUELA	1	-	2	3	0,82%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
C. LIMA PERU	1	1	1	3	0,82%
C. VALENCIA ESPAÑA	1	1	-	2	0,55%
C. MOSCU RUSIA	1	1	-	2	0,55%
C. QUITO ECUADOR	2	-	-	2	0,55%
C. BILBAO ESPAÑA	-	-	2	2	0,55%
C. TORONTO CANADA	1	-	1	2	0,55%
C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES	1	1	-	2	0,55%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	0,55%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	0,55%
C. BRASILIA BRASIL	-	2	-	2	0,55%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,27%
C. VALENCIA VENEZUELA	-	1	-	1	0,27%
C. AD HONOREM EN SANTA CRUZ BOLIVIA	-	-	1	1	0,27%
C. MANAGUA NICARAGUA	-	1	-	1	0,27%
C. MERIDA VENEZUELA	1	-	-	1	0,27%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	1	-	-	1	0,27%
C. SYDNEY AUSTRALIA	-	-	1	1	0,27%
C. NUEVA DELHI INDIA	-	1	-	1	0,27%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	-	1	0,27%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	-	1	-	1	0,27%
C. PALMA DE MALLORCA ESPAÑA	-	1	-	1	0,27%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	1	-	-	1	0,27%
C. LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	1	-	-	1	0,27%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	6	10	10	26	7,12%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	6	8	9	23	6,30%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	2	-	2	0,55%
GESTIÓN TICS	-	-	1	1	0,27%
NACIONALIDAD	1	6	-	7	1,92%
NACIONALIDAD	1	6	-	7	1,92%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	1	1	3	5	1,37%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	2	4	1,10%
FINANCIERO	-	-	1	1	0,27%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
EMBAJADAS	1	-	3	4	1,10%
E SAN JOSÉ DE COSTAR RICA	1	-	-	1	0,27%
E RUSIA	-	-	1	1	0,27%
E AZERBAIYAN	-	-	1	1	0,27%
E PAISES BAJOS	-	-	1	1	0,27%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	-	2	3	0,82%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	-	2	3	0,82%
SERVICIO GENERALES	-	2	-	2	0,55%
SERVICIO GENERALES	-	2	-	2	0,55%
REGISTRO Y CONTROL	-	-	1	1	0,27%
REGISTRO Y CONTROL	-	-	1	1	0,27%
DIRECCIÓN DE EUROPA	1	-	-	1	0,27%
EUROPA CENTRAL ORIENTAL Y EUROASIA	1	-	-	1	0,27%
ACADÉMICO	-	-	1	1	0,27%
ACADÉMICO	-	-	1	1	0,27%
NO IDENTIFICÓ ÁREA	1	-	-	1	0,27%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	0,27%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	-	1	1	0,27%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	-	1	1	0,27%
TOTAL	98	132	135	363	100%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	14	19	20	53	50,00%
PASAPORTES CALLE 53	6	11	10	27	25,47%
PASAPORTES SEDE NORTE	1	7	5	13	12,26%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	2	1	-	3	2,83%
COLOMBIA NOS UNE	1	-	2	3	2,83%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	1	-	1	2	1,89%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	1	-	1	2	1,89%
APOSTILLA Y LEGALIZACIONES	1	-	-	1	0,94%
VISAS E INMIGRACIÓN	1	-	-	1	0,94%
ASUNTOS CONSULARES	-	-	1	1	0,94%
CONSULADOS	14	13	16	43	40,57%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	3	5	8	7,55%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	3	3	6	5,66%
C. PARIS FRANCIA	1	1	1	3	2,83%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	3	-	3	2,83%
C. VALENCIA ESPAÑA	3	-	-	3	2,83%
C. TELAVIV ISRAEL	2	-	-	2	1,89%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	1	1	2	1,89%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	1,89%
C. KUALA LUMPUR MALASIA	2	-	-	2	1,89%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	1	1	2	1,89%
C. TULCAN ECUADOR	-	-	1	1	0,94%
C. SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	0,94%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	0,94%
C. GUADALAJARA MEXICO	-	-	1	1	0,94%
C. MEXICO MEXICO	-	1	-	1	0,94%
C. ROMA ITALIA	1	-	-	1	0,94%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	1	-	-	1	0,94%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	-	1	1	0,94%
C. PANAMA PANAMA	1	-	-	1	0,94%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
C. MANAOS BRASIL	1	-	-	1	0,94%
EMBAJADAS	1	-	4	5	4,72%
E ARGENTINA	-	-	2	2	1,89%
E SUDAFRICA	1	-	-	1	0,94%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	-	-	1	1	0,94%
E PERU	-	-	1	1	0,94%
NO IDENTIFICÓ ÁREA	-	1	3	4	3,77%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	-	1	3	4	3,77%
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	1	0,94%
SECRETARIA GENERAL	-	-	1	1	0,94%
TOTAL	29	33	44	106	100%



ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
CONSULADOS	7	9	10	26	59,09%
C. BRASILIA BRASIL	-	3	-	3	6,82%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	6,82%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	1	2	4,55%
C. BARCELONA ESPAÑA	2	-	-	2	4,55%
C. BARINAS VENEZUELA	-	2	-	2	4,55%
C. FRANKFURT ALEMANIA	1	1	-	2	4,55%
C. PANAMA PANAMA	-	-	1	1	2,27%
USUARIO NO IDENTIFICA ÁREA	1	-	-	1	2,27%
C. VALENCIA ESPAÑA	-	1	-	1	2,27%
C. EL CAIRO EGIPTO	-	-	1	1	2,27%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	-	-	1	1	2,27%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	2,27%
C. SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	2,27%
C. MADRID ESPAÑA	-	1	-	1	2,27%
C. VALENCIA VENEZUELA	-	-	1	1	2,27%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	2,27%
C. BEIRUT LIBANO	-	1	-	1	2,27%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	2,27%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	4	7	4	15	34,09%
PASAPORTES CALLE 53	2	2	1	5	11,36%
PASAPORTES SEDE NORTE	2	1	1	4	9,09%
VISAS E INMIGRACIÓN	-	2	1	3	6,82%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	2	1	3	6,82%
SERVICIO GENERALES	1	-	-	1	2,27%
SERVICIO GENERALES	1	-	-	1	2,27%
TRATADOS	1	-	-	1	2,27%
TRATADOS	1	-	-	1	2,27%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	1	-	1	2,27%
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	-	1	-	1	2,27%
TOTAL	13	17	14	44	100%



ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	1	7	3	11	42,31%
VISAS E INMIGRACIÓN	1	1	1	3	11,54%
PASAPORTES CALLE 53	-	2	1	3	11,54%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	2	-	2	7,69%
PASAPORTES SEDE NORTE	-	1	-	1	3,85%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	-	-	1	1	3,85%
COLOMBIA NOS UNE	-	1	-	1	3,85%
CONSULADOS	1	4	1	6	23,08%
C. SAN JOSE COSTA RICA	1	-	-	1	3,85%
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	3,85%
C. VALENCIA ESPAÑA	-	1	-	1	3,85%
C. BEIRUT LIBANO	-	1	-	1	3,85%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	1	-	1	3,85%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	3,85%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	2	1	3	11,54%
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	-	2	-	2	7,69%
BIENESTAR, DESARROLLO DE PERSONAL Y CAPACITACIÓN	-	-	1	1	3,85%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	1	-	2	7,69%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	1	-	2	7,69%
SERVICIO GENERALES	-	-	2	2	7,69%
SERVICIO GENERALES	-	-	2	2	7,69%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	3,85%
ÁFRICA MEDIO ORIENTE Y ASIA CENTRAL	-	1	-	1	3,85%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	-	1	1	3,85%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	-	-	1	1	3,85%
TOTAL	3	15	8	26	100%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	62	67	80	209	51,48%
VISAS E INMIGRACIÓN	17	19	15	51	12,56%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	22	12	10	44	10,84%
COLOMBIA NOS UNE	8	9	17	34	8,37%
APOSTILLA Y LEGALIZACIONES	6	9	17	32	7,88%
PASAPORTES SEDE NORTE	3	3	10	16	3,94%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	2	11	1	14	3,45%
ASUNTOS CONSULARES	3	3	7	13	3,20%
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	-	1	3	4	0,99%
PASAPORTES CALLE 53	1	-	-	1	0,25%
CONSULADOS	33	36	34	103	25,37%
C. PARIS FRANCIA	4	4	1	9	2,22%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	5	-	6	1,48%
C. MADRID ESPAÑA	4	1	-	5	1,23%
C. SANTIAGO CHILE	2	1	1	4	0,99%
C. MILAN ITALIA	2	-	2	4	0,99%
C. BARINAS VENEZUELA	1	1	2	4	0,99%
C. VALENCIA VENEZUELA	1	1	2	4	0,99%
C. FRANKFURT ALEMANIA	3	1	-	4	0,99%
C. MEXICO MEXICO	2	1	1	4	0,99%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	-	1	2	3	0,74%
C. PANAMA PANAMA	-	2	1	3	0,74%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	1	1	3	0,74%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	2	1	3	0,74%
C. LIMA PERU	-	2	1	3	0,74%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	1	1	1	3	0,74%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	0,49%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	-	1	1	2	0,49%
C. SYDNEY AUSTRALIA	2	-	-	2	0,49%
C. LA PAZ BOLIVIA	1	-	1	2	0,49%



PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
C. ROMA ITALIA	1	1	-	2	0,49%
C. CARACAS VENEZUELA	1	-	1	2	0,49%
C. SAO PAULO BRASIL	-	1	1	2	0,49%
C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES	1	1	-	2	0,49%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	-	1	2	0,49%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	1	1	-	2	0,49%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	1	-	1	0,25%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	-	1	1	0,25%
C. MOSCU RUSIA	-	-	1	1	0,25%
C. VARSOVIA POLONIA	-	-	1	1	0,25%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,25%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	1	-	1	0,25%
C. TEGUCIGALPA HONDURAS	-	-	1	1	0,25%
C. GUATEMALA GUATEMALA	-	-	1	1	0,25%
C. SAN CRISTOBAL VENEZUELA	1	-	-	1	0,25%
C. BRASILIA BRASIL	-	-	1	1	0,25%
C. BILBAO ESPAÑA	-	-	1	1	0,25%
C. BERLIN ALEMANIA	-	1	-	1	0,25%
C. SEUL COREA	-	1	-	1	0,25%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	-	-	1	1	0,25%
C. ANTOFAGASTA CHILE	-	-	1	1	0,25%
C. QUITO ECUADOR	-	1	-	1	0,25%
C. VALENCIA ESPAÑA	1	-	-	1	0,25%
C. MARACAIBO VENEZUELA	1	-	-	1	0,25%
C. SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	-	1	-	1	0,25%
C. GUAYAQUIL ECUADOR	-	1	-	1	0,25%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	0,25%
EMBAJADAS	5	5	8	18	4,43%
E AUSTRALIA	3	2	1	6	1,48%
E MEXICO	-	2	2	4	0,99%
E BRASIL	1	-	2	3	0,74%



PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
E CHILE	1	-	-	1	0,25%
E GHANA	-	-	1	1	0,25%
E BOLIVIA	-	-	1	1	0,25%
E PERU	-	-	1	1	0,25%
E CANADA	-	1	-	1	0,25%
NACIONALIDAD	7	8	3	18	4,43%
NACIONALIDAD	7	8	3	18	4,43%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	6	2	4	12	2,96%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	6	2	4	12	2,96%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	4	3	9	2,22%
SISTEMAS DE INFORMACIÓN	2	3	3	8	1,97%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	1	-	1	0,25%
TRATADOS	1	2	3	6	1,48%
TRATADOS	1	2	3	6	1,48%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	-	2	3	5	1,23%
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	-	2	2	4	0,99%
ASUNTOS PENSIONALES	-	-	1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	1	2	1	4	0,99%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	1	2	-	3	0,74%
PROGRAMAS Y CONVENIOS DE CULTURA EDUCACIÓN Y DEPORTE	-	-	1	1	0,25%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	2	-	2	4	0,99%
COMISIÓN ASESORA PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CONDICIÓN DE REFUGIADO	2	-	1	3	0,74%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	-	1	1	0,25%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	-	-	3	3	0,74%
LITIGIO CASO NICARAGUA VS COLOMBIA	-	-	3	3	0,74%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	2	1	3	0,74%
LICITACIONES Y CONTRATOS	-	2	1	3	0,74%



PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	-	2	0,49%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1	1	-	2	0,49%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	2	2	0,49%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	1	1	0,25%
ASUNTOS SOCIALES	-	-	1	1	0,25%
SECRETARIA GENERAL	-	2	-	2	0,49%
SECRETARIA GENERAL	-	1	-	1	0,25%
LICITACIONES Y CONTRATOS	-	1	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	1	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	-	1	-	1	0,25%
DESPACHO MINISTRO.	1	-	-	1	0,25%
DESPACHO MINISTRO	1	-	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	-	1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	-	1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	-	1	1	0,25%
COOPERACIÓN SUR SUR Y PROGRAMAS ESPECIALES	-	-	1	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	0,25%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	0,25%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	-	-	1	1	0,25%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	-	-	1	1	0,25%
TOTAL	121	135	150	406	100%



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)