

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
CIFRAS PQRSDF
(1 DE ENERO A 31 DE MARZO 2018)

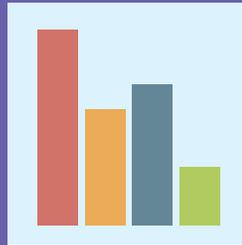


“

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

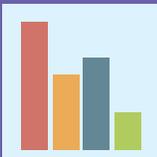
Del 1 de enero al 31 de marzo de 2018



“

El Centro Integral de Atención al Ciudadano presenta en el siguiente informe las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones resueltas durante el Primer 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.

”

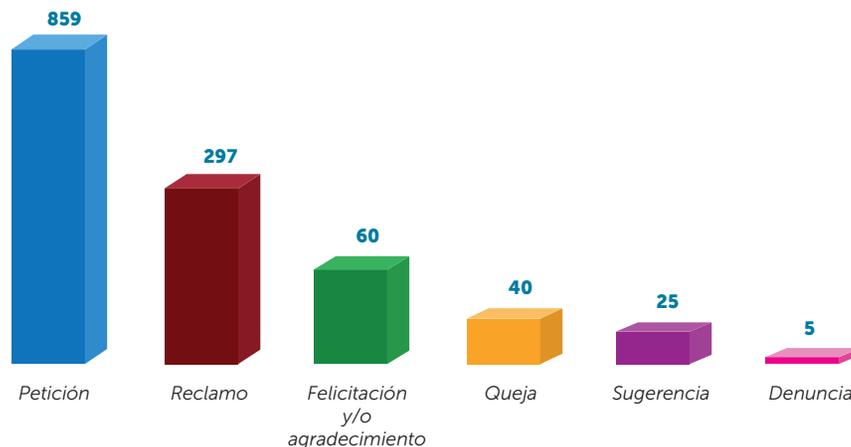


INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

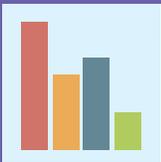
Total de requerimientos realizados ante el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. *I Trimestre - 2018 (Del 01 de enero al 31 de marzo del año 2018)*

- Durante el I trimestre del 2018 se recibieron 1.440 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.
- Durante el I trimestre del 2018 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 2018 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 658 solicitudes a otras entidades.
- Durante el I Trimestre del 2018, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 602.927 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 2018, se respondieron 1.286 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,21%.

PQRSDF RESUELTAS - I TRIMESTRE 2018



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se respondieron 1.307, **aumentaron las solicitudes recibidas en 10.18%**
En comparación con el I trimestre del 2017 donde se respondieron 1.026, **aumentaron las solicitudes recibidas en 40.35%**
Lo anterior debido principalmente al cumplimiento sobre la entrada en vigor del decreto 1166 del 2016.



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	167	12,99%
1	131	10,19%
2	78	6,07%
3	65	5,05%
4	89	6,92%
5	63	4,90%
6	76	5,91%
7	64	4,98%
8	87	6,77%
9	105	8,16%
10	123	9,56%
11	45	3,50%
12	48	3,73%
13	31	2,41%
14	25	1,94%
15	36	2,80%
16	2	0,16%
17	5	0,39%
18	8	0,62%
19	2	0,16%
20	4	0,31%
21	6	0,47%
22	4	0,31%
23	1	0,08%
24	4	0,31%
25	4	0,31%
26	1	0,08%
27	2	0,16%
28	3	0,23%
29	3	0,23%
30	4	0,31%
TOTAL DE SOLICITUDES	1.286	100%

EL 95,88%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

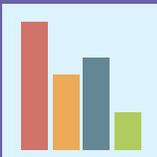
***EL 4,13%**
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

*corresponden a expedientes a los
cuales se les solicitó prórroga y/o
desestimientos tácitos.*

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
	ENE	FEB	MAR	
Peticiones	181	373	305	859

Durante el I trimestre del 2018 se respondieron **859 Peticiones.**

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



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se respondieron 843 peticiones,

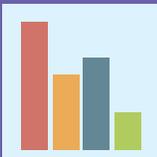
aumentaron las solicitudes contestadas en 1.90%

En comparación con el I trimestre del 2017 donde se respondieron 406 peticiones,

aumentaron las solicitudes contestadas en 111.58%

Dependencias	ENE	FEB	MAR	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	141	235	213	589	68,57%
CONSULADOS	13	52	32	97	11,29%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	4	20	8	32	3,73%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	16	5	25	2,91%
No se indentifica área	2	5	12	19	2,21%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	2	9	7	18	2,10%
NACIONALIDAD	2	6	2	10	1,16%
TRATADOS	2	4	4	10	1,16%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	1	6	2	9	1,05%
EMBAJADAS	1	5	2	8	0,93%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	5	-	3	8	0,93%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	-	1	3	4	0,47%
DESPACHO MINISTRO	-	1	2	3	0,35%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	2	1	3	0,35%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	2	-	3	0,35%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	1	-	2	3	0,35%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	-	2	1	3	0,35%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	-	1	2	0,23%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	2	-	2	0,23%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	2	2	0,23%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	2	-	2	0,23%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	-	1	1	0,12%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES	1	-	-	1	0,12%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	1	-	1	0,12%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	-	-	1	1	0,12%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	-	-	1	1	0,12%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	-	1	-	1	0,12%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS	-	1	-	1	0,12%
TOTAL	181	373	305	859	100%

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



TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Reclamo	48	109	140	297

Durante el I trimestre del 2018 se respondieron **297 reclamos**.

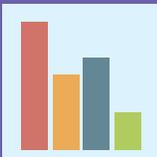
A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el I trimestre del 2018, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se respondieron 340 reclamos, **disminuyó la cantidad contestada en 12.65%**
 En comparación con el I trimestre del 2017 donde se respondieron 365 reclamos, **disminuyeron los reclamos contestados en 18.63%**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	22	57	80	159	53,54%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	20	43	49	112	37,71%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	5	1	8	2,69%
No se indentifica área	1	2	2	5	1,68%
NACIONALIDAD	-	1	3	4	1,35%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	1	2	0,67%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	1	1	0,34%
EMBAJADAS	-	-	1	1	0,34%
TRATADOS	1	-	-	1	0,34%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	1	1	0,34%
BIBLIOTECA HEMEROTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	-	-	1	1	0,34%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	-	-	1	0,34%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	1	-	-	1	0,34%
TOTAL	48	109	140	297	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano"



TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Felicitación y/o agradecimiento	20	30	10	60

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

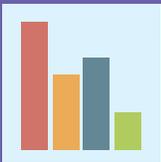
Durante el I trimestre del 2018 se respondieron **60 felicitaciones.**



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se respondieron 69 felicitaciones, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 13.04%**
 En comparación con el I trimestre del 2017 donde se respondieron 106 felicitaciones, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 43.40%**

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES	10	18	4	32	53,33%
SERVICIO AL CIUDADANO	-	9	6	15	25,00%
No se indentifica área	8	1	-	9	15,00%
DESPACHO MINISTRO	2	-	-	2	3,33%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	1	-	1	1,67%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	1	-	1	1,67%
TOTAL	20	30	10	60	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

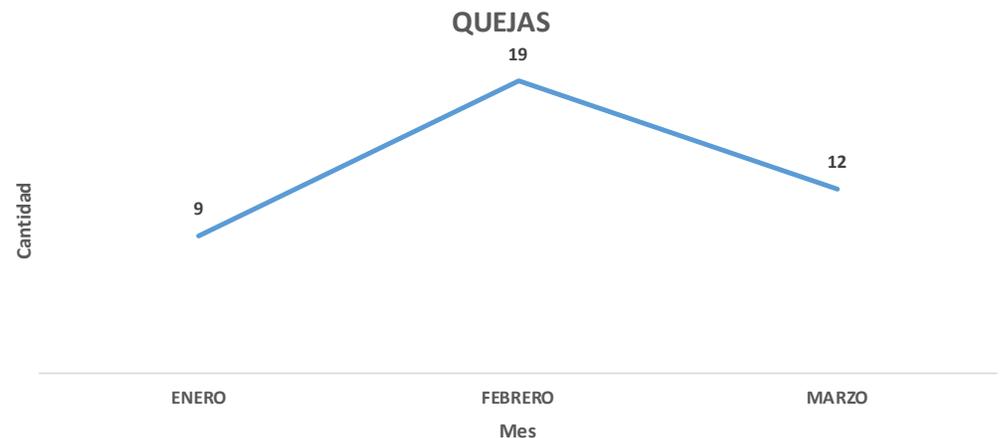


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Quejas	9	19	12	40

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

Durante el I trimestre del 2018 se respondieron **40 Quejas**

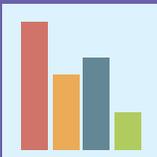


En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se respondieron 42 quejas, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 4.76%**

En comparación con el I trimestre del 2017 donde se respondieron 44 quejas, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 9.09%**

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	6	9	9	24	60,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	3	10	2	15	37,50%
NO SE IDENTIFICÓ ÁREA	-		1	1	2,50%
TOTAL	9	19	12	40	100%

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

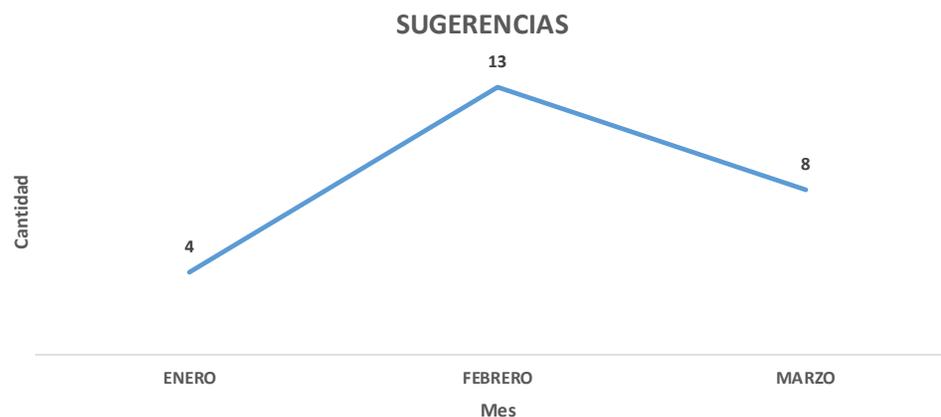


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Sugerencias	4	13	8	25

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

Durante el I trimestre del 2018 se respondieron **25 Sugerencias.**

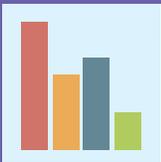


En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se respondieron 12 sugerencias, **las solicitudes contestadas aumentaron en 108.33%**

En comparación con el I trimestre del 2017 donde se respondieron 26 sugerencias, **disminuyeron las solicitudes contestadas por parte de los ciudadanos en 3.85%**

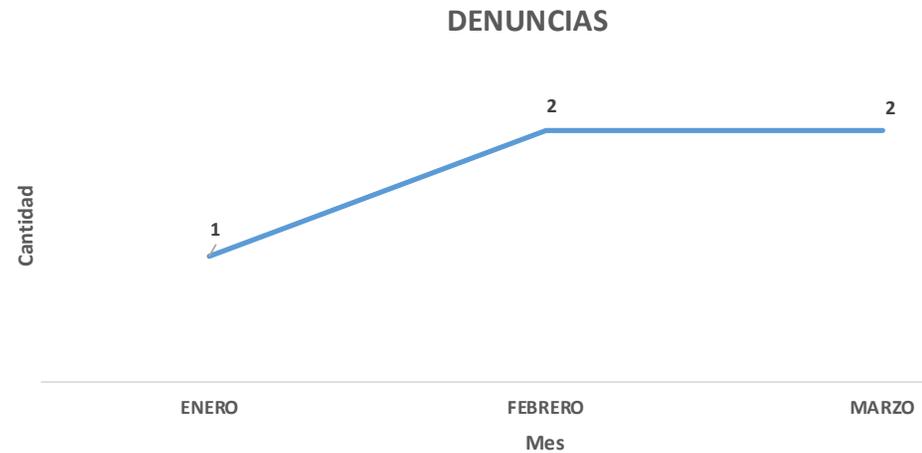
DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	-	5	6	11	44,00%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	4	5	1	10	40,00%
NACIONALIDAD	-	2	-	2	8,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	1	1	2	8,00%
TOTAL	4	13	8	25	100%

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



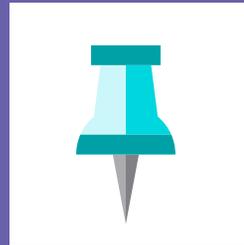
TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	ENE	FEB	MAR	
Denuncias	1	2	2	5



Durante el I trimestre del 2018 se respondieron **5 denuncias.**

DEPENDENCIAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	1	2	1	4	80,00%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.	-	-	1	1	20,00%
TOTAL	1	2	2	5	100%



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
CONSULADOS.	23	55	99	217	50,86%
C CARACAS VENEZUELA	5	13	9	27	16,98%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	1	4	6	11	6,92%
C SANTIAGO CHILE	1	3	5	9	5,66%
C LA HABANA CUBA	-	2	6	8	5,03%
C VALENCIA ESPAÑA	3	2	1	6	3,77%
C BARINAS VENEZUELA	-	3	2	5	3,14%
C BERLIN ALEMANIA	-	4	1	5	3,14%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	1	3	1	5	3,14%
C ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	1	2	4	2,52%
C FRANKFURT ALEMANIA	-	2	2	4	2,52%
C BERNA SUIZA	1	2	1	4	2,52%
C ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	2	2	4	2,52%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	4	4	2,52%
C MADRID ESPAÑA	-	-	4	4	2,52%
C MILAN ITALIA	-	1	2	3	1,89%
C BARQUISIMETO VENEZUELA	1	1	1	3	1,89%
C NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	1,89%
C BARCELONA ESPAÑA	1	2	-	3	1,89%
C TORONTO CANADA	1	-	2	3	1,89%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	1	-	2	3	1,89%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	1	1	-	2	1,26%
C PUERTO ORDAZ VENEZUELA	-	-	2	2	1,26%
C PANAMA PANAMA	1	-	1	2	1,26%
C GUAYAQUIL ECUADOR	-	1	1	2	1,26%
C QUITO ECUADOR	-	-	2	2	1,26%
C LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	-	1	1	2	1,26%
C SEVILLA ESPAÑA	-	1	1	2	1,26%
C LIMA PERU	1	1	-	2	1,26%
C VALENCIA VENEZUELA	1	1	-	2	1,26%
C MARACAIBO VENEZUELA	-	1	1	2	1,26%



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				Total	Participación
	ENERO	FEBRERO	MARZO			
C COLON PANAMA	-	1	-	1	0,63%	
C LA PAZ BOLIVIA	-	-	1	1	0,63%	
C AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	-	1	1	0,63%	
C PALMA DE MALLORCA ESPAÑA	-	-	1	1	0,63%	
C TELAVIV ISRAEL	-	-	1	1	0,63%	
C ABU DHABI EMIRATOS ARABES	-	-	1	1	0,63%	
Usuario no indica	-	-	1	1	0,63%	
C PARIS FRANCIA	-	-	1	1	0,63%	
C SEUL COREA	-	1	-	1	0,63%	
C MANILA FILIPINAS	-	1	-	1	0,63%	
C SYDNEY AUSTRALIA	-	1	-	1	0,63%	
C BILBAO ESPAÑA	-	1	-	1	0,63%	
C AD HONOREM EN FLORENCIA ITALIA	-	-	1	1	0,63%	
C ROMA ITALIA	-	-	1	1	0,63%	
C VANCOUVER CANADA	-	-	1	1	0,63%	
C SAN JOSE COSTA RICA	-	-	1	1	0,63%	
C SAN JUAN PUERTO RICO	1	-	-	1	0,63%	
C ESTOCOLMO SUECIA	-	-	1	1	0,63%	
C CANBERRA AUSTRALIA	-	-	1	1	0,63%	
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	20	43	49	112	37,71%	
Apostilla y Legalizaciones	9	16	16	41	36,61%	
Visas e Inmigración	4	14	14	32	28,57%	
Centro Integral de Atención al Ciudadano	-	10	9	19	16,96%	
Pasaportes Sede Norte	5	-	6	11	9,82%	
Pasaportes Calle 53	1	1	3	5	4,46%	
Colombia Nos Une	1	2	-	3	2,68%	
Asuntos Consulares	-	-	1	1	0,89%	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	5	1	8	2,69%	
Sistemas de Información	2	3	1	6	75,00%	
Servicios Tecnológicos	-	2	-	2	25,00%	
No se indentifica área	1	2	2	5	1,68%	



ANEXO TABLA 1 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
No se indentifica área	1	2	2	5	100%
NACIONALIDAD	-	1	3	4	1,35%
Nacionalidad	-	1	3	4	100%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	1	1	2	0,67%
Financiero	-	1	1	2	100%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	1	1	0,34%
Asuntos Ambientales	-	-	1	1	100%
EMBAJADAS	-	-	1	1	0,34%
E BRASIL	-	-	1	1	100%
TRATADOS	1	-	-	1	0,34%
Tratados	1	-	-	1	100%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	1	1	0,34%
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	-	1	1	100%
BIBLIOTECA HEMEROTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	-	-	1	1	0,34%
Biblioteca Hemeroteca Y Centro De Documentación	-	-	1	1	100%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	-	-	1	0,34%
América Latina y el Caribe	1	-	-	1	100%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	1	-	-	1	0,34%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	1	-	-	1	100%
TOTAL	48	109	140	297	100%



ANEXO TABLA 2 / FELICITACIONES

FELICITACIONES					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	10	18	4	32	53,33%
Pasaportes Sede Norte	5	5	1	11	34%
Pasaportes Calle 53	3	4	2	9	28%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	7	1	9	28%
Visas e Inmigración	-	1	-	1	3%
Colombia Nos Une	-	1	-	1	3%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	-	-	1	3%
CONSULADOS	-	9	6	15	25,00%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	-	3	1	4	27%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	1	1	2	13%
C CHICAGO ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	13%
C CARACAS VENEZUELA	-	1	-	1	7%
C SANTIAGO CHILE	-	-	1	1	7%
C PUERTO AYACUCHO VENEZUELA	-	1	-	1	7%
C SHANGHAI CHINA	-	-	1	1	7%
C BARQUISIMETO VENEZUELA	-	-	1	1	7%
C BARINAS VENEZUELA	-	-	1	1	7%
C FRANKFURT ALEMANIA	-	1	-	1	7%
No se indentifica área	8	1	-	9	15,00%
No se indentifica área	8	1	-	9	100%
DESPACHO MINISTRO	2	-	-	2	3,33%
Despacho Ministro	2	-	-	2	100%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	1	-	1	1,67%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	-	1	-	1	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	1	-	1	1,67%
Servicios Tecnológicos	-	1	-	1	100%
TOTAL	20	30	10	60	100%



ANEXO TABLA 3 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
CONSULADOS	6	9	13	28	57,14%
C CARACAS VENEZUELA	-	2	2	4	17%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	-	3	3	13%
C QUITO ECUADOR	-	1	1	2	8%
C SANTIAGO CHILE	1	-	1	2	8%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	2	-	-	2	8%
C SEVILLA ESPAÑA	-	1	-	1	4%
C SAN CRISTOBAL VENEZUELA	-	1	-	1	4%
C VALENCIA ESPAÑA	-	1	-	1	4%
C MADRID ESPAÑA	-	-	1	1	4%
C LA HABANA CUBA	-	-	1	1	4%
C BARQUISIMETO VENEZUELA	-	1	-	1	4%
C TABATINGA	1	-	-	1	4%
C VALENCIA VENEZUELA	1	-	-	1	4%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	4%
C BERNA SUIZA	-	1	-	1	4%
C PANAMA PANAMA	-	1	-	1	4%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	3	10	2	15	37,50%
Pasaportes Sede Norte	2	4	1	7	47%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	2	1	4	27%
Pasaportes Calle 53	-	3	-	3	20%
Visas e Inmigración	-	1	-	1	7%
NO SE IDENTIFICÓ ÁREA	-	-	1	1	2,50%
No se indentificó área	-	-	1	1	100%
TOTAL	9	19	12	40	100%



ANEXO TABLA 4 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
CONSULADOS	-	5	6	11	44,00%
C CARACAS VENEZUELA	-	5	2	7	63,64%
No se identifica área	-	-	1	1	9,09%
C SYDNEY AUSTRALIA	-	-	1	1	9,09%
C ARUBA ANTILLAS HOLANDESAS	-	-	1	1	9,09%
C MEXICO MEXICO	-	-	1	1	9,09%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	4	5	1	10	40,00%
Pasaportes Sede Norte	2	2	-	4	40,00%
Apostilla y Legalizaciones	1	1	-	2	20,00%
Visas e Inmigración	-	1	1	2	20,00%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	-	1	-	1	10,00%
Pasaportes Calle 53	1	-	-	1	10,00%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	1	1	2	8%
Sistemas de Información	-	1	1	2	100%
NACIONALIDAD	-	2	-	2	8%
Nacionalidad	-	2	-	2	100%
TOTAL	4	13	8	25	100%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	141	235	213	589	68,57%
Asistencia a Connacionales	97	134	165	396	67,23%
Visas e Inmigración	19	43	19	81	13,75%
Apostilla y Legalizaciones	8	20	6	34	5,77%
Asuntos Consulares	8	12	7	27	4,58%
Colombia Nos Une	3	14	6	23	3,90%
Pasaportes Sede Norte	3	4	6	13	2,21%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	1	2	3	6	1,02%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1	2	1	4	0,68%
Pasaportes Calle 53	-	3	-	3	0,51%
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	1	-	-	1	0,17%
Pasaportes diplomáticos y oficiales	-	1	-	1	0,17%
CONSULADOS	13	52	32	97	11,29%
C CARACAS VENEZUELA	2	7	5	14	14,43%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	3	3	2	8	8,25%
C MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	6	1	7	7,22%
C VALENCIA ESPAÑA	-	5	1	6	6,19%
C SANTIAGO CHILE	1	4	-	5	5,15%
C LA HABANA CUBA	-	3	2	5	5,15%
C MADRID ESPAÑA	-	4	-	4	4,12%
C SAO PAULO BRASIL	1	1	1	3	3,09%
C BARINAS VENEZUELA	-	1	1	2	2,06%
C BARCELONA ESPAÑA	-	1	1	2	2,06%
C SAN JOSE COSTA RICA	-	1	1	2	2,06%
C ANKARA TURQUIA	-	2	-	2	2,06%
C TORONTO CANADA	1	1	-	2	2,06%
C LONDRES GRAN BRETAÑA	-	1	1	2	2,06%
C LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	2,06%
C LIMA PERU	1	-	1	2	2,06%
C AMSTERDAM PAISES BAJOS	-	2	-	2	2,06%
C LAS PALMAS DE GRAN CANARIA ESPAÑA	-	1	-	1	1,03%
C FRANKFURT ALEMANIA	-	1	-	1	1,03%
C SEVILLA ESPAÑA	-	1	-	1	1,03%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
C MERIDA VENEZUELA	-	-	1	1	1,03%
C SAN FERNANDO DE ATABAPO VENEZUELA	-	-	1	1	1,03%
C MEXICO MEXICO	-	-	1	1	1,03%
C EL CAIRO EGIPTO	1	-	-	1	1,03%
C BARQUISIMETO VENEZUELA	1	-	-	1	1,03%
C SYDNEY AUSTRALIA	-	-	1	1	1,03%
USUARIO NO INDICA CONSULADO	1	-	-	1	1,03%
C VALENCIA VENEZUELA	-	-	1	1	1,03%
C PALMA DE MALLORCA ESPAÑA	-	1	-	1	1,03%
C SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	1,03%
C PANAMA PANAMA	-	1	-	1	1,03%
C SAN JUAN PUERTO RICO	-	-	1	1	1,03%
C PARIS FRANCIA	-	1	-	1	1,03%
C ESMERALDAS ECUADOR	-	-	1	1	1,03%
C PUERTO ORDAZ VENEZUELA	-	-	1	1	1,03%
C SHANGHAI CHINA	-	1	-	1	1,03%
C QUITO ECUADOR	-	-	1	1	1,03%
C TELAVIV ISRAEL	-	-	1	1	1,03%
C ROMA ITALIA	-	1	-	1	1,03%
C HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	-	1	1	1,03%
C SAN ANTONIO DEL TACHIRA VENEZUELA	-	-	1	1	1,03%
C MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	1,03%
C SAN CARLOS DE ZULIA VENEZUELA	-	1	-	1	1,03%
C NEWARK ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	1,03%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	4	20	8	32	3,73%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	4	20	8	32	100%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	4	16	5	25	2,91%
Administración de Personal	2	10	2	14	56,00%
Carreras Diplomática y Administrativa	2	2	-	4	16,00%
Dirección De Talento Humano	-	2	1	3	12,00%
Asuntos Pensionales	-	1	1	2	8,00%
Nómina y Prestaciones Sociales	-	-	1	1	4,00%
Bienestar, Desarrollo de Personal y Capacitación	-	1	-	1	4,00%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
No se indentifica área	2	5	12	19	2,21%
No se indentifica área	2	5	12	19	100%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	2	9	7	18	2,10%
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	2	7	2	11	61,11%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	-	1	1	2	11,11%
Determinación de la Condición de Refugiado	-	-	2	2	11,11%
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	-	1	1	2	11,11%
Asuntos de Protección sobre Derechos Humanos	-	-	1	1	5,56%
NACIONALIDAD	2	6	2	10	1,16%
Nacionalidad	2	6	2	10	100%
TRATADOS	2	4	4	10	1,16%
Tratados	2	4	4	10	100%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	1	6	2	9	1,05%
Sistemas de Información	1	4	2	7	77,78%
Servicios Tecnológicos	-	2	-	2	22,22%
EMBAJADAS	1	5	2	8	0,93%
E ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	25,00%
E PANAMA	-	1	1	2	25,00%
E URUGUAY	1	-	-	1	12,50%
E EL SALVADOR	-	1	-	1	12,50%
E ARGENTINA	-	-	1	1	12,50%
E EMIRATOS ARABES	-	1	-	1	12,50%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	5	-	3	8	0,93%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	5	-	3	8	100%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	-	1	3	4	0,47%
Consultivo Y Extradicion	-	1	3	4	100%



ANEXO TABLA 5 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
DESPACHO MINISTRO	-	1	2	3	0,35%
Despacho Ministro	-	1	2	3	100%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	2	1	3	0,35%
Archivo	-	-	1	1	33,33%
Financiero	-	1	-	1	33,33%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	-	1	33,33%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	2	-	3	0,35%
Dirección De América	1	1	-	2	66,67%
América Latina y el Caribe	-	1	-	1	33,33%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	1	-	2	3	0,35%
Acción Cultural	-	-	1	1	33,33%
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	1	-	-	1	33,33%
Dirección De Asuntos Culturales	-	-	1	1	33,33%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	-	2	1	3	0,35%
Litigio caso Nicaragua vs Colombia	-	1	1	2	66,67%
Asuntos Ante La Corte Internacional De Justicia	-	1	-	1	33,33%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	1	-	1	2	0,23%
Prensa Y Comunicación Corporativa	1	-	1	2	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	2	-	2	0,23%
Oficina Asesora Jurídica Interna	-	1	-	1	50%
Asuntos Legales	-	1	-	1	50%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	2	2	0,23%
Asuntos Económicos	-	-	1	1	50%
Asuntos Ambientales	-	-	1	1	50%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	-	2	-	2	0,23%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	-	2	-	2	100%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	-	1	1	0,12%
Asia Pacífico	-	-	1	1	100%
PRIVILEGIOS E INMUNIDADES	1	-	-	1	0,12%
Privilegios E Inmunidades	1	-	-	1	100%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	1	-	1	0,12%
Cooperación Multilateral	-	1	-	1	100%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	-	-	1	1	0,12%



PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	Participación
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	-	-	1	1	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	-	-	1	1	0,12%
Oficina Asesora De Planeacion Y Desarrollo Organizacional	-	-	1	1	100%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE ASUNTOS MULTILATERALES	-	1	-	1	0,12%
Despacho Del Viceministro De Asuntos Multilaterales	-	1	-	1	100%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS POLÍTICOS	-	1	-	1	0,12%
Asuntos Institucionales ante Organismos Multilaterales	-	1	-	1	100%
TOTAL	181	373	305	859	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)