

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
CIFRAS PQRSDF
(1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE 2017)

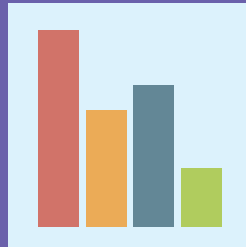


“

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.

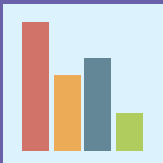
”





CIFRAS GENERALES

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

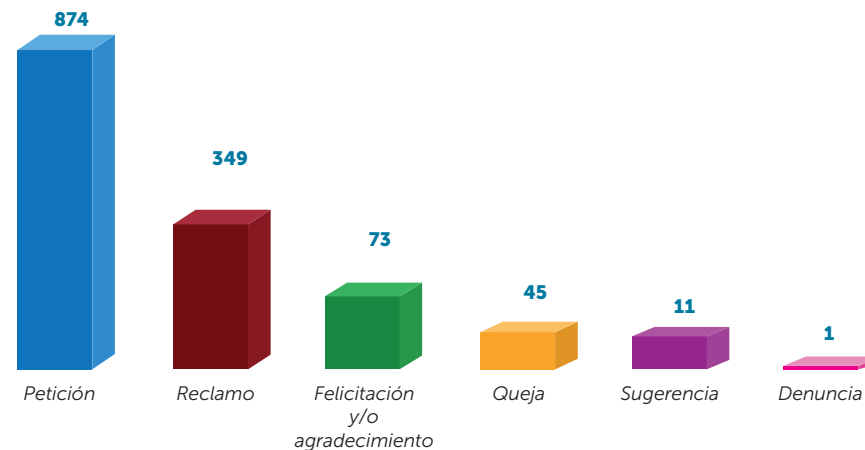


INFORMACIÓN Y TRÁMITES ANTE LA ENTIDAD VS QUEJAS Y RECLAMOS

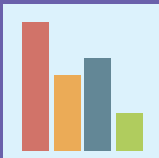
Total de requerimientos realizados ante el Grupo Interno de Trabajo Centro Integral de Atención al Ciudadano CIAC del Ministerio de Relaciones Exteriores, según el tipo de solicitud. IV Trimestre - 2017 (Del 01 de octubre al 31 de diciembre del año 2017)

- Durante el IV trimestre del 2017 se recibieron 1.307 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el IV trimestre del 2017 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha negado responder 0 solicitudes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades.
- Durante el IV trimestre del 2017 el Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia ha trasladado 744 solicitudes a otras entidades.
- Durante el IV Trimestre del 2017, el Ministerio de Relaciones Exteriores expidió 534.668 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 2017, se respondieron 1.353 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades (PQRSDF).
- Del total de trámites que se realizaron ante la Cancillería, las PQRSDF representan el 0,23%.

PQRSDF RESUELTAS - IV TRIMESTRE 2017



En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondieron 1.559, **disminuyeron las solicitudes resueltas en 13%**
En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondieron 1.255, **aumentaron las solicitudes resueltas en un 8%**
Lo anterior debido principalmente al cumplimiento sobre la entrada en vigor del decreto 1166 del 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.



TIEMPOS DE RESPUESTA

TOTAL DE SOLICITUDES		
Días de respuesta	Cantidad de solicitudes	Participación porcentual
0	181	13,38%
1	119	8,80%
2	86	6,36%
3	112	8,28%
4	128	9,46%
5	99	7,32%
6	113	8,35%
7	86	6,36%
8	76	5,62%
9	127	9,39%
10	85	6,28%
11	21	1,55%
12	15	1,11%
13	11	0,81%
14	22	1,63%
15	30	2,22%
16	8	0,59%
17	7	0,52%
18	7	0,52%
19	4	0,30%
20	2	0,15%
21	4	0,30%
23	1	0,07%
24	1	0,07%
25	2	0,15%
26	1	0,07%
28	1	0,07%
29	3	0,22%
31	1	0,07%
TOTAL DE SOLICITUDES	1.353	100%

EL 96,90%
DE LAS SOLICITUDES
DE PQRSDF

*se responden en 15 días
hábiles o menos.*

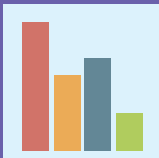
***EL 3,10%**
DE LAS SOLICITUDES
RESTANTES

*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

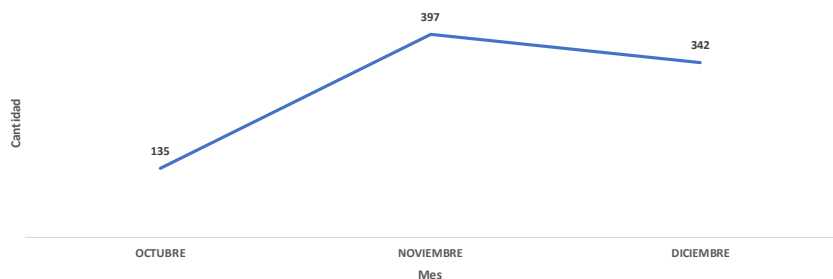
*El desestimiento tácito se activa cuando es necesario esperar 30 días hábiles por parte del usuario cuando la entidad le requiere información, de no contar con esta respuesta, se procederá a cerrar el expediente. La respuesta por parte de la Cancillería solicitándole información se otorgó en 5 días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



TOTAL DE PETICIONES POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Peticiones	135	397	342	874

Durante el IV trimestre del 2017 se respondieron **874 Peticiones.**



En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondieron 1.109 peticiones, **disminuyeron las solicitudes contestados en 21,19%**

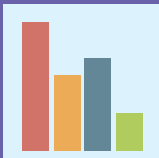
En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondieron 479 sugerencias, **aumentaron las solicitudes contestadas en 82,46%**

Lo anterior debido principalmente al cumplimiento sobre la entrada en vigor del decreto 1166 del 2016, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente

A continuación se encuentra la clasificación de las peticiones respondidas durante el IV trimestre del 2017, según la Dirección competente.

Dependencias	OCT	NOV	DIC	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	73	293	230	596	68,19%
CONSULADOS	26	36	34	96	10,98%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	4	9	10	23	2,63%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	2	7	13	22	2,52%
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	8	6	5	19	2,17%
NACIONALIDAD	1	10	5	16	1,83%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS INTERNACIONALES	6	3	3	12	1,37%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	2	4	5	11	1,26%
EMBAJADAS	2	3	4	9	1,03%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	3	4	8	0,92%
TRATADOS	1	2	5	8	0,92%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS CULTURALES	-	3	3	6	0,69%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	2	2	2	6	0,69%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	1	2	2	5	0,57%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	2	3	5	0,57%
SECRETARIA GENERAL	3	1	-	4	0,46%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	-	-	3	3	0,34%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	2	1	3	0,34%
DESPACHO MINISTRO	1	1	1	3	0,34%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	2	-	2	0,23%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	2	2	0,23%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	-	1	1	2	0,23%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	-	1	1	2	0,23%
SERVICIO GENERALES	1	-	1	2	0,23%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	-	1	-	1	0,11%
CORRESPONDENCIA	-	-	1	1	0,11%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	-	1	-	1	0,11%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	0,11%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	1	-	-	1	0,11%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	1	-	1	0,11%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	-	1	1	0,11%
BIBLIOTECA HEMEROTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	-	-	1	1	0,11%
DIRECCIÓN DE EUROPA	-	-	1	1	0,11%
TOTAL	135	397	342	874	100%

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

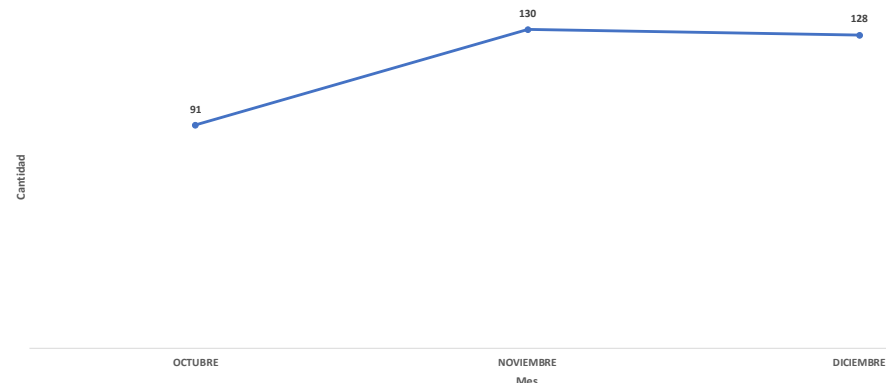


TOTAL RECLAMOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Reclamo	91	130	128	349

Durante el IV trimestre del 2017 se respondieron **349 reclamos**.

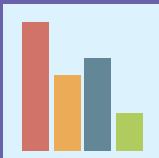
A continuación se encuentra la clasificación de los reclamos respondidos durante el IV trimestre del 2017, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.



En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondieron 364 reclamos, **disminuyeron las solicitudes contestados en 4,12%**
 En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondieron 479 reclamos, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 27,13%**

DIRECCIONES CANCELLERÍA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	50	65	57	172	49%
CONSULADOS	35	52	57	144	41%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	7	6	15	4%
NO SE IDENTIFICA AREA	1	1	3	5	1%
NACIONALIDAD	-	4	-	4	1%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	-	3	3	1%
EMBAJADAS	1	-	1	2	1%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	1	-	-	1	0%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	1	-	-	1	0%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	1	1	0%
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	1	-	1	0%
TOTAL	91	130	128	349	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano

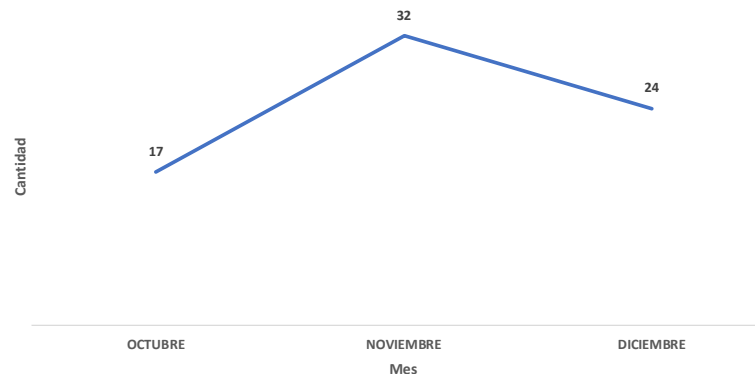


TOTAL DE FELICITACIONES Y/O AGRADECIMIENTOS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Felicitación y/o agradecimiento	17	32	24	73

A continuación se encuentra la clasificación de las felicitaciones respondidas durante el IV trimestre del 2017, según la Dirección competente.

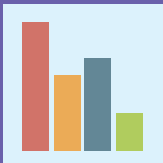
Durante el IV trimestre del 2017 se respondieron **73 felicitaciones.**



En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondieron 112 felicitaciones, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 34,82%**
 En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondieron 283 felicitaciones, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 74,20%**

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	10	16	9	35	48%
CONSULADOS	7	14	13	34	47%
NO SE IDENTIFICA AREA	-	1	2	3	4%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	-	1		1	1%
TOTAL	17	32	24	73	100%

"Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano"

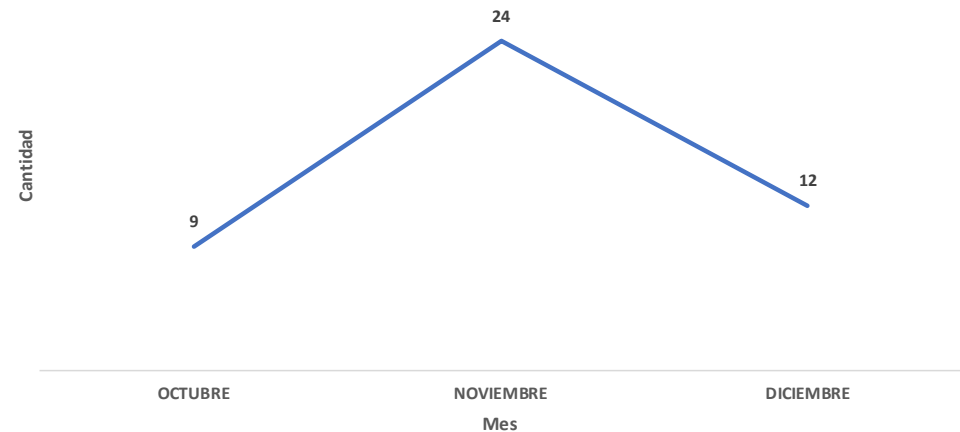


TOTAL DE QUEJAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Quejas	9	24	12	45

A continuación se encuentra la clasificación de las Quejas respondidas durante el IV trimestre del 2017, según la Dirección competente de dar solución a la inconformidad ciudadana.

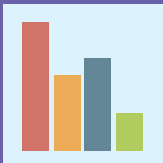
Durante el III trimestre del 2017 se respondieron **45 Quejas**



En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondieron 50 quejas, **disminuyeron las solicitudes contestados en 10%**
 En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondieron 54 felicitaciones, **disminuyeron las solicitudes contestadas en 16.67%**

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	7	12	4	23	51%
CONSULADOS	2	10	7	19	42%
SERVICIO GENERALES	-	2	-	2	4%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN	-	-	1	1	2%
TOTAL	9	24	12	45	100%

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

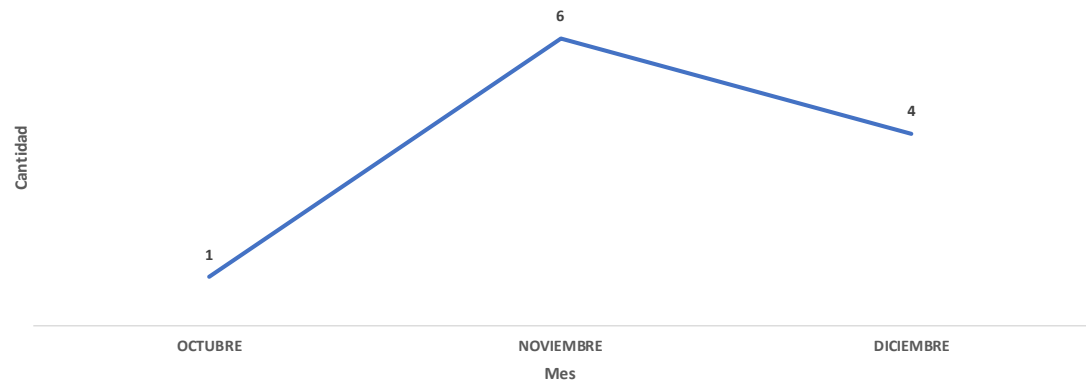


TOTAL SUGERENCIAS POR ÁREA

Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Sugerencias	1	6	4	11

A continuación se encuentra la clasificación de las Sugerencias respondidas durante el IV trimestre del 2017, según la Dirección competente.

Durante el IV trimestre del 2017 se respondieron **11 Sugerencias.**



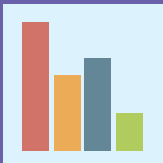
En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondieron 11 sugerencias, **la cifra se mantuvo estable.**

En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondieron 54 sugerencias,

disminuyeron las solicitudes contestadas en 79,62%

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	-	3	3	6	55%
Noseidentificaárea	-	2	-	2	18%
DIRECCIÓN DE EUROPA	1	-	-	1	9%
CONSULADOS	-	-	1	1	9%
SERVICIOS GENERALES	-	1	-	1	9%
TOTAL	1	6	4	11	100%

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



TOTAL DE DENUNCIAS POR ÁREA

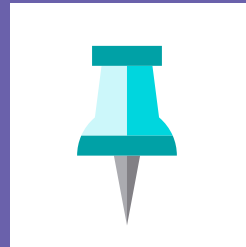
Tipo de solicitud	Trimestre			Total
	OCT	NOV	DIC	
Denuncias	0	0	1	1

Durante el IV trimestre del 2017 se respondieron **1 denuncia.**



En comparación con el III trimestre del 2017 donde se respondió 1 denuncia, **se mantiene constante las solicitudes de denuncia con respecto al período anterior.**
 En comparación con el IV trimestre del 2016 donde se respondió 1 denuncia, **se mantiene constante el porcentaje de denuncias.**

DEPENDENCIAS	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
CONSULADOS	0	0	1	1	100%
TOTAL	0	0	1	1	100%



ANEXOS



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	73	293	230	596	68,19%
Asistencia a Connacionales	14	177	140	331	55,54%
Visas e Inmigración	34	46	44	124	20,81%
Apostilla y Legalizaciones	7	15	15	37	6,21%
Asuntos Consulares	7	15	9	31	5,20%
Pasaportes Sede Norte	3	14	4	21	3,52%
Colombia Nos Une	4	11	6	21	3,52%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	2	7	6	15	2,52%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	-	5	3	8	1,34%
Pasaportes Calle 53	1	3	2	6	1,01%
Estadísticas Consulares y Análisis de Información	-	-	1	1	0,17%
ColombiaNosUne	1	-	-	1	0,17%
CONSULADOS	85	142	154	381	43,59%
OFICINAS CONSULARES DE LA REPÚBLICA	26	36	34	96	25,20%
DIRECCION DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	4	9	10	23	6,04%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	2	7	13	22	5,77%
NO SE IDENTIFICA ÁREA	2	7	13	22	5,77%
DIRECCIÓNDETALENTOHUMANO	8	6	5	19	4,99%
Comisión Asesora para la Determinación de la Condición de Refugiado	3	7	8	18	4,72%
NACIONALIDAD	1	10	5	16	4,20%
Nacionalidad	1	10	5	16	4,20%
Administración de Personal	4	4	4	12	3,15%
DIRECCIÓNDEASUNTOSJURÍDICOSINTERNACIONALES	6	3	3	12	3,15%
DIRECCIÓNPARAELDESARROLLOYLAINTEGRACIÓNFRONTERIZA	2	4	5	11	2,89%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	2	4	5	11	2,89%
EMBAJADAS	2	3	4	9	2,36%
DIRECCIÓN DE AMÉRICA	1	3	4	8	2,10%
TRATADOS	1	2	5	8	2,10%
Tratados	1	2	5	8	2,10%
Dirección De Asuntos Jurídicos Internacionales	1	3	3	7	1,84%
DIRECCIÓNDEASUNTOSCULTURALES	-	3	3	6	1,57%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA	2	2	2	6	1,57%
Litigio caso Nicaragua vs Colombia	2	2	1	5	1,31%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	1	2	2	5	1,31%
Tratados	4	-	-	4	1,05%
Dirección De Talento Humano	1	2	-	3	0,79%
Asuntos Pensionales	2	-	1	3	0,79%
América Latina y el Caribe	-	2	1	3	0,79%
Dirección De América	1	-	2	3	0,79%
Programas y Convenios de Cultura Educación y Deporte	-	2	1	3	0,79%
Dirección De Asuntos Culturales	-	1	2	3	0,79%
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	1	1	-	2	0,52%
Dirección De Derechos Humanos Y Derecho Internacional Humanitario	-	1	1	2	0,52%
E GHANA	1	-	1	2	0,52%
Estados Unidos y Canadá	-	1	1	2	0,52%
Reconocimiento de la Condición de Refugiado	-	-	1	1	0,26%
Nómina y Prestaciones Sociales	1	-	-	1	0,26%
Nacionalidad	1	-	-	1	0,26%
E ISRAEL	-	-	1	1	0,26%
E SUECIA	1	-	-	1	0,26%
E CANADA	-	1	-	1	0,26%
E PAISES BAJOS	-	-	1	1	0,26%
E CHILE	-	1	-	1	0,26%
E ARGENTINA	-	-	1	1	0,26%
E ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,26%
ASUNTOS ANTE LA CORTE INTERNACIONAL DE JUSTICIA.	-	-	1	1	0,26%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	-	5	6	11	1,26%
Fronteras Terrestres y Cartografía	-	1	-	1	9,09%
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	-	2	3	5	45,45%
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	-	1	2	3	27,27%
Sistemas de Información	-	1	1	2	18,18%
SECRETARIA GENERAL	3	1	-	4	0,46%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
Licitaciones y Contratos	3	1	-	4	100,00%
PRENSA Y COMUNICACIÓN CORPORATIVA	0	4	5	9	1,03%
Prensa Y Comunicación Corporativa	-	-	3	3	0,34%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	2	1	3	0,34%
Dirección Administrativa Y Financiera	-	1	1	2	0,23%
Almacén	-	1	-	1	0,11%
DESPACHO MINISTRO	1	1	1	3	0,34%
Despacho Ministro	1	1	1	3	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA INTERNA	-	2	4	6	0,69%
Asuntos Legales	-	2	-	2	33,33%
DIRECCIÓN DE ASUNTOS ECONÓMICOS SOCIALES Y AMBIENTALES	-	-	2	2	33,33%
Asuntos Ambientales	-	-	2	2	33,33%
CONSULTIVO Y EXTRADICION	-	1	1	2	0,23%
Consultivo Y Extradicion	-	1	1	2	100,00%
DIRECCION GENERAL DE PROTOCOLO	2	4	5	11	1,26%
Direccion General De Protocolo	-	1	1	2	18,18%
SERVICIO GENERALES	1	-	1	2	18,18%
Servicio Generales	1	-	1	2	18,18%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL	-	1	-	1	9,09%
Oficina Asesora De Planeacion Y Desarrollo Organizacional	-	1	-	1	9,09%
CORRESPONDENCIA	-	-	1	1	9,09%
Correspondencia	-	-	1	1	9,09%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	-	1	-	1	9,09%
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES	-	1	-	1	0,11%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	-	1	-	1	100,00%
DIRECCIÓN DE ASIA ÁFRICA Y OCEANÍA	2	1	-	3	0,11%
DIRECCIÓN DE LA ACADEMIA DIPLOMÁTICA	1	-	-	1	33,33%
Registro Y Control	1	-	-	1	33,33%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	1	-	1	33,33%
DIRECCIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	-	-	2	2	0,23%
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	-	1	1	50,00%
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	-	-	1	1	50,00%



ANEXO TABLA 1 / PETICIONES

PETICIONES					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
BIBLIOTECA HEMEROTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN			2	2	0,23%
Biblioteca Hemeroteca Y Centro De Documentación	-	-	1	1	50,00%
DIRECCIÓN DE EUROPA	-	-	1	1	50,00%
DIRECCIÓN DE EUROPA	-	-	1	1	0,11%
Total	135	397	342	874	100%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	50	65	57	172	49,28%
Apostilla y Legalizaciones	18	27	21	66	18,91%
Visas e Inmigración	9	12	16	37	10,60%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	14	12	9	35	10,03%
Pasaportes Sede Norte	4	1	5	10	2,87%
Pasaportes Calle 53	3	6	1	10	2,87%
Asuntos Consulares	1	1	2	4	1,15%
Colombia Nos Une	1	3	-	4	1,15%
Dirección De Asuntos Migratorios Consulares Servicio Al Ciudadano	-	3	1	4	1,15%
Asistencia a Connacionales	-	-	1	1	0,29%
C. MARACAIBO VENEZUELA	-	-	1	1	0,29%
CONSULADOS	35	52	57	144	41,26%
C. SANTIAGO CHILE	-	4	6	10	2,87%
C. VALENCIA ESPAÑA	1	3	4	8	2,29%
C. HOUSTON ESTADOS UNIDOS	-	5	2	7	2,01%
C. MILAN ITALIA	2	-	3	5	1,43%
C. BERLIN ALEMANIA	-	2	3	5	1,43%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA	-	1	3	4	1,15%
C. MADRID ESPAÑA	2	2	-	4	1,15%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS	-	1	3	4	1,15%
C. CARACAS VENEZUELA	-	1	3	4	1,15%
C CARACAS VENEZUELA	4	-	-	4	1,15%
C. BARCELONA ESPAÑA	1	3	-	4	1,15%
C. LIMA PERU	2	-	2	4	1,15%
C. PARIS FRANCIA	-	-	3	3	0,86%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA	-	2	1	3	0,86%
C. QUITO ECUADOR	-	3	-	3	0,86%
C. ATLANTA ESTADOS UNIDOS	-	3	-	3	0,86%
C. TORONTO CANADA	-	-	3	3	0,86%
C. BERNA SUIZA	-	2	1	3	0,86%
C. VALENCIA VENEZUELA	-	2	1	3	0,86%
C. LA HABANA CUBA	-	1	1	2	0,57%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS	-	2	-	2	0,57%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
C. BILBAO ESPAÑA	-	2	-	2	0,57%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	-	1	1	2	0,57%
C. ANTOFAGASTA CHILE	-	2	-	2	0,57%
C MILAN ITALIA	2	-	-	2	0,57%
C ATLANTA ESTADOS UNIDOS	2	-	-	2	0,57%
C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES	-	1	1	2	0,57%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS	-	-	2	2	0,57%
C. NEWARK ESTADOS UNIDOS	-	1	1	2	0,57%
C. CURAZAO PAISES BAJOS	-	-	2	2	0,57%
C. FRANKFURT ALEMANIA	-	1	1	2	0,57%
C. CALGARY CANADA	-	1	-	1	0,29%
C. SAN JOSE COSTA RICA	1	-	-	1	0,29%
C MEXICO MEXICO	1	-	-	1	0,29%
C. WILLEMSTAD CURAZAO	-	-	1	1	0,29%
C. SEVILLA ESPAÑA	-	1	-	1	0,29%
C ANTOFAGASTA CHILE	1	-	-	1	0,29%
C SANTIAGO CHILE	1	-	-	1	0,29%
C SEVILLA ESPAÑA	1	-	-	1	0,29%
C BUENOS AIRES ARGENTINA	1	-	-	1	0,29%
C SYDNEY AUSTRALIA	1	-	-	1	0,29%
C. SANTO DOMINGO REP. DOMINICANA	-	-	1	1	0,29%
C. LA PAZ BOLIVIA	-	-	1	1	0,29%
C. SYDNEY AUSTRALIA	-	-	1	1	0,29%
C VALENCIA ESPAÑA	1	-	-	1	0,29%
C. VIENA AUSTRIA	-	-	1	1	0,29%
C BARCELONA ESPAÑA	1	-	-	1	0,29%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,29%
C FRANKFURT ALEMANIA	1	-	-	1	0,29%
C. PUERTO LA CRUZ VENEZUELA	1	-	-	1	0,29%
C GUATEMALA GUATEMALA	1	-	-	1	0,29%
C. SAN FRANCISCO ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,29%
C. MARACAIBO VENEZUELA	1	-	-	1	0,29%
C ORLANDO ESTADOS UNIDOS	1	-	-	1	0,29%



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

Grupos internos de trabajo	RECLAMOS				Total	Participación
	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
C. MEXICO MEXICO	-	-	1	1	0,29%	
C. SEUL COREA	-	1	-	1	0,29%	
C. AUCKLAND NUEVA ZELANDA	-	-	1	1	0,29%	
C. SHANGHAI CHINA	-	-	1	1	0,29%	
C GUAYAQUIL ECUADOR	1	-	-	1	0,29%	
C PANAMA PANAMA	1	-	-	1	0,29%	
C. MONTREAL CANADA	-	1	-	1	0,29%	
C SAN CRISTOBAL VENEZUELA	1	-	-	1	0,29%	
C. MOSCU RUSIA	-	-	1	1	0,29%	
C. WASHINGTON ESTADOS UNIDOS	-	1	-	1	0,29%	
C LA PAZ BOLIVIA	1	-	-	1	0,29%	
C. BEIJING CHINA	1	-	-	1	0,29%	
C. GUAYAQUIL ECUADOR	-	-	1	1	0,29%	
DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA	2	7	6	15	4,30%	
Sistemas de Información	1	7	6	14	4,01%	
Dirección De Gestión De Información Y Tecnología	1	-	-	1	0,29%	
None identifica área	1	1	3	5	1,43%	
No se indentifica área	1	1	3	5	1,43%	
NACIONALIDAD	-	4	-	4	1,15%	
Nacionalidad	-	4	-	4	1,15%	
MISIONES PERMANENTES ANTE ORGANISMOS INTERNACIONALES MULTILATERALES Y REGIONALES	-	-	3	3	0,86%	
Misiones Permanentes Ante Organismos Internacionales Multilaterales Y Regionales	-	-	3	3	0,86%	
EMBAJADAS	1	-	1	2	0,57%	
E FRANCIA	1	-	-	1	0,29%	
E CANADA	-	-	1	1	0,29%	
DIRECCIÓN DE DERECHOS HUMANOS Y DERECHO INTERNACIONAL HUMANITARIO	-	1	-	1	0,29%	
Atención a Instancias Internacionales de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario	-	1	-	1	0,29%	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	-	-	1	1	0,29%	
Dirección Administrativa Y Financiera	-	-	1	1	0,29%	
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA	1	-	-	1	0,29%	



ANEXO TABLA 2 / RECLAMOS

RECLAMOS					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza	1	-	-	1	0,29%
DIRECCIÓN DE SOBERANÍA TERRITORIAL Y DESARROLLO FRONTERIZO	1	-	-	1	0,29%
Dirección De Soberanía Territorial Y Desarrollo Fronterizo	1	-	-	1	0,29%
Total	91	130	128	349	100,00%



ANEXO TABLA 3 / FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO

FELICITACIÓN Y/O AGRADECIMIENTO					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	10	16	9	35	47,95%
Apostilla y Legalizaciones			2	2	2,74%
Asistencia a Connacionales	2	1		3	4,11%
Centro Integral de Atención al Ciudadano		6	2	8	10,96%
Colombia Nos Une	1	2		3	4,11%
Pasaportes Calle 53	4	3	4	11	15,07%
Pasaportes Sede Norte	2	4		6	8,22%
Visas e Inmigración	1		1	2	2,74%
CONSULADOS	7	14	13	34	46,58%
C. BARQUISIMETO VENEZUELA		1		1	1,37%
C. BILBAO ESPAÑA	1			1	1,37%
C. CARACAS VENEZUELA	1		1	2	2,74%
C. CHICAGO ESTADOS UNIDOS		1	4	5	6,85%
C. FRANKFURT ALEMANIA	1			1	1,37%
C. HONG KONG CHINA	1			1	1,37%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA		2		2	2,74%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS		2		2	2,74%
C. MEXICO MEXICO	1			1	1,37%
C. MIAMI ESTADOS UNIDOS		2		2	2,74%
C. MILAN ITALIA			1	1	1,37%
C. MONTEVIDEO URUGUAY			1	1	1,37%
C. NUEVA YORK ESTADOS UNIDOS			1	1	1,37%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS			1	1	1,37%
C. SAN JOSE COSTA RICA		1		1	1,37%
C. SAN JUAN PUERTO RICO		3		3	4,11%
C. SANTIAGO CHILE		1	2	3	4,11%
C. SHANGHAI CHINA			1	1	1,37%
C. VANCOUVER CANADA			1	1	1,37%
No se indentifica área		1		1	1,37%
OFICINAS CONSULARES DE LA REPÚBLICA	2			2	2,74%
Nose indentifica área		1	2	3	4,11%
No se indentifica área		1	2	3	4,11%
DIRECCIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN FRONTERIZA		1		1	1,37%
Dirección Para El Desarrollo y la Integración Fronteriza		1		1	1,37%
Total	17	32	24	73	100%



ANEXO TABLA 4 / QUEJAS

QUEJAS					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	7	12	4	23	51,11%
Apostilla y Legalizaciones			1	1	2,22%
Asuntos Consulares		2		2	4,44%
Atención y servicio ofrecido	1			1	2,22%
Centro Integral de Atención al Ciudadano	1			1	2,22%
Pasaportes Calle 53	1	5	2	8	17,78%
Pasaportes Sede Norte	4	5	1	10	22,22%
CONSULADOS	2	10	7	19	42,22%
C. ABU DHABI EMIRATOS ARABES		1		1	2,22%
C. AD HONOREM EN DUBLIN IRLANDA			1	1	2,22%
C. AMSTERDAM PAISES BAJOS		2		2	4,44%
C. BUENOS AIRES ARGENTINA	1	1		2	4,44%
C. CARACAS VENEZUELA		1	1	2	4,44%
C. LONDRES GRAN BRETAÑA		1		1	2,22%
C. LOS ANGELES ESTADOS UNIDOS			2	2	4,44%
C. MADRID ESPAÑA			1	1	2,22%
C. ORLANDO ESTADOS UNIDOS			1	1	2,22%
C. QUITO ECUADOR		2		2	4,44%
C. SANTIAGO CHILE		2		2	4,44%
C. TORONTO CANADA			1	1	2,22%
OFICINAS CONSULARES DE LA REPÚBLICA	1			1	2,22%
SERVICIO GENERALES		2		2	4,44%
Servicio Generales		2		2	4,44%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			1	1	2,22%
CONTROL INTERNO DE GESTIÓN			1	1	2,22%
Total	9	24	12	45	100%



ANEXO TABLA 5 / SUGERENCIAS

SUGERENCIAS					
Grupos internos de trabajo	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total	Participación
DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS CONSULARES SERVICIO AL CIUDADANO	-	3	3	6	54,55%
Apostilla y Legalizaciones	-	1	-	1	9,09%
Pasaportes Calle 53	-	1	1	2	18,18%
Pasaportes Sede Norte	-	1	-	1	9,09%
Visas e Inmigración	-	-	2	2	18,18%
NO SE IDENTIFICA EL AREA	-	2	-	2	18,18%
No se indentifica área	-	2	-	2	18,18%
DIRECCIÓN DE EUROPA	1	-	-	1	9,09%
Dirección De Europa	1	-	-	1	9,09%
CONSULADOS	-	-	1	1	9,09%
C. QUITO ECUADOR	-	-	1	1	9,09%
SERVICIO GENERALES	-	1	-	1	9,09%
Servicio Generales	-	1	-	1	9,09%
Total	1	6	4	11	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)