

# *INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*

## CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES (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 de la atención de usuarios por múltiples canales virtuales de la entidad.

”





# CANALES DE COMUNICACIÓN

La Cancillería de Colombia tiene habilitados los siguientes medios de contacto las **24 horas del día, los 7 días de la semana**:



## ATENCIÓN TELEFÓNICA

El usuario tiene la opción de acceder desde Colombia o el exterior desde un teléfono fijo o celular.



## CHAT

Mediante la página de la Cancillería el usuario puede solicitar hablar con un orientador mediante chat en línea.



## LLAMADA EN LÍNEA

El usuario accede al servicio mediante la página de la Cancillería utilizando una cuenta de Skype la cual se desvía a un orientador vía Voz-IP gratuitamente.



## CORREOS ELECTRÓNICOS

A través de la página el usuario podrá radicar las peticiones, felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes de información.



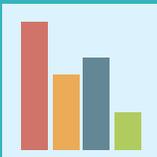
## VIDEO LLAMADA

El usuario se contacta con su cuenta de Skype a la cuenta de Skype de la Cancillería



## REDES SOCIALES

Mediante el uso de redes sociales el usuario puede contactarse con la Cancillería para resolver sus inquietudes.



# CANALES DE COMUNICACIÓN

## ATENCIÓN TELEFÓNICA

**Conmutador:** (57-1) 3814000

**Fax:** (57-1) 3814747

### **EN COLOMBIA**

**En Bogotá:** (57-1) 3826999

**Fuera de Bogotá:** 01 8000 938 000

**Quejas y Reclamos:** 1 8000 979899

### **EN OTROS PAÍSES**

 **Costa Rica:** 08000571018

 **Ecuador:** 1800010410

 **España:** 0900995721

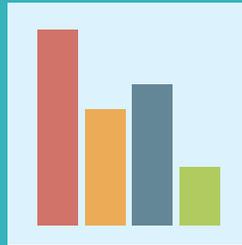
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



# CIFRAS GENERALES

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2018

---

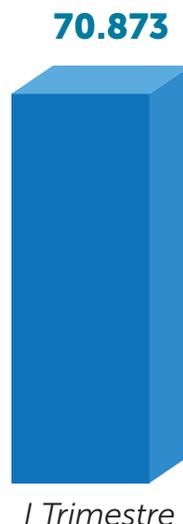


# TOTAL DE CONTACTOS

**Durante el I trimestre de 2018 el CIAC ha atendido, por los múltiples canales a un total de:**

**70.873 usuarios.**

## Solicitudes atendidas por el CIAC I trimestre 2018

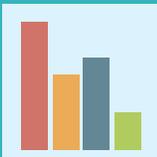


Durante el I trimestre del 2018 el CIAC **ha negado 0 solicitudes de acceso a la información.**

Total de solicitudes durante el I trimestre del 2018 que fueron **trasladadas a otras entidades 960 solicitudes.**

Entre el cuarto trimestre del 2017, donde se atendieron 76.011 solicitudes vs el primer trimestre del 2018, **disminuyó en 6,76% la cantidad de solicitudes atendidas (5.138) por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

En comparación con el primer trimestre del 2017 donde se atendieron 86.687 solicitudes, **disminuyó en 18,24% la cantidad de solicitudes atendidas (15.814) por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

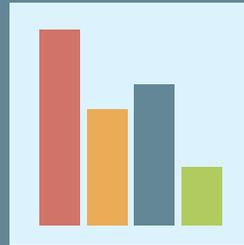


# TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el primer trimestre del 2018.

## INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1.	Llamada telefónica	51.841	5.	Línea Azul Calle 98 Pasaportes	1.806	9.	Twitter	546
2.	Correo electrónico	8.912	6.	Línea Azul Calle 53	1.150	10.	Línea Azul Centro	470
3.	Línea Azul Apostilla	2.419	7.	Facebook	969	11.	Chat	288
4.	Skype	1.880	8.	Línea Azul Visas	592			



# CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO

---



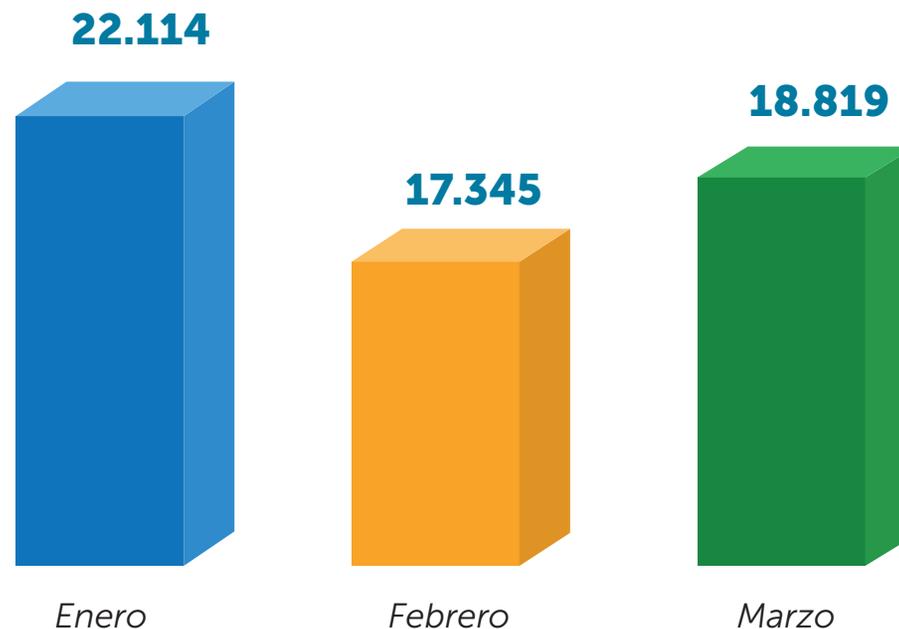
# TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el I trimestre de 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:**

**58.278**

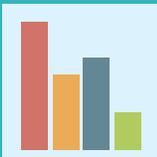
**LLAMADAS ENTRANTES Y LÍNEAS AZULES**

**COMPORTAMIENTO MENSUAL - I TRIMESTRE 2018**



En comparación con el IV Trimestre del 2017 donde se atendieron 57.254 solicitudes,  **aumentó el número de contactos en llamadas entrantes y líneas azules en un 1,79% equivalente a 1.024 interacciones**

En comparación con el I Trimestre del 2017 donde se atendieron 62.459 solicitudes, **disminuyó el número de contactos de llamadas entrantes y líneas azules en un 6,69% equivalente a 4.181 interacciones**



# TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	8.807	6.145	5.506	20.458	35,10%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	4.561	3.872	3.751	12.184	20,91%
PASAPORTES	2.961	1.957	2.549	7.467	12,81%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	2.164	1.741	1.874	5.779	9,92%
OTRAS ENTIDADES	2.049	1.873	1.648	5.570	9,56%
ELECCIONES 2018	460	713	2.595	3.768	6,47%
NACIONALIDAD	550	485	408	1.443	2,48%
ASISTENCIA CONNACIONALES	293	299	281	873	1,50%
COLOMBIA NOS UNE	98	99	88	285	0,49%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	111	84	68	263	0,45%
PQRSDF	48	53	38	139	0,24%
ASUNTOS CONSULARES	12	24	13	49	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>22.114</b>	<b>17.345</b>	<b>18.819</b>	<b>58.278</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados a través de los canales de voz fueron:**

- Visas con un 35,10 % de participación.
- Apostilla/Legalización con un 20,91 % de participación.
- Pasaportes con un 12,81 % de participación.
- Trámites en Consulados y/o embajadas con un 9,92 % de participación.



## TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el I trimestre de 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:**

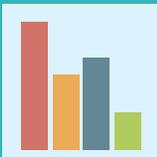


### COMPORTAMIENTO MENSUAL CHAT - I TRIMESTRE 2018



En comparación con el IV Trimestre del 2017, **se disminuyó el número de contactos vía chat en un 74,89%**

En comparación con el I Trimestre del 2017, **se disminuyó el número de contactos vía chat en un 95,01%**



# TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	-	-	71	71	24,65%
VISAS	-	-	54	54	18,75%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	-	-	40	40	13,89%
PASAPORTES	-	-	35	35	12,15%
OTRAS ENTIDADES	-	-	35	35	12,15%
ELECCIONES 2018	-	-	28	28	9,72%
NACIONALIDAD	-	-	7	7	2,43%
ASISTENCIA CONNACIONALES	-	-	7	7	2,43%
COLOMBIA NOS UNE	-	-	6	6	2,08%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	-	-	3	3	1,04%
ASUNTOS CONSULARES	-	-	2	2	0,69%
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>288</b>	<b>288</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados vía chat fueron:**

- Apostilla/Legalización con una participación de 24,65
- Visas con un 18,75 % de participación.
- Trámites en consulados y/o embajadas con un 13.89% de participación.
- Pasaportes con un 12,15% de participación.



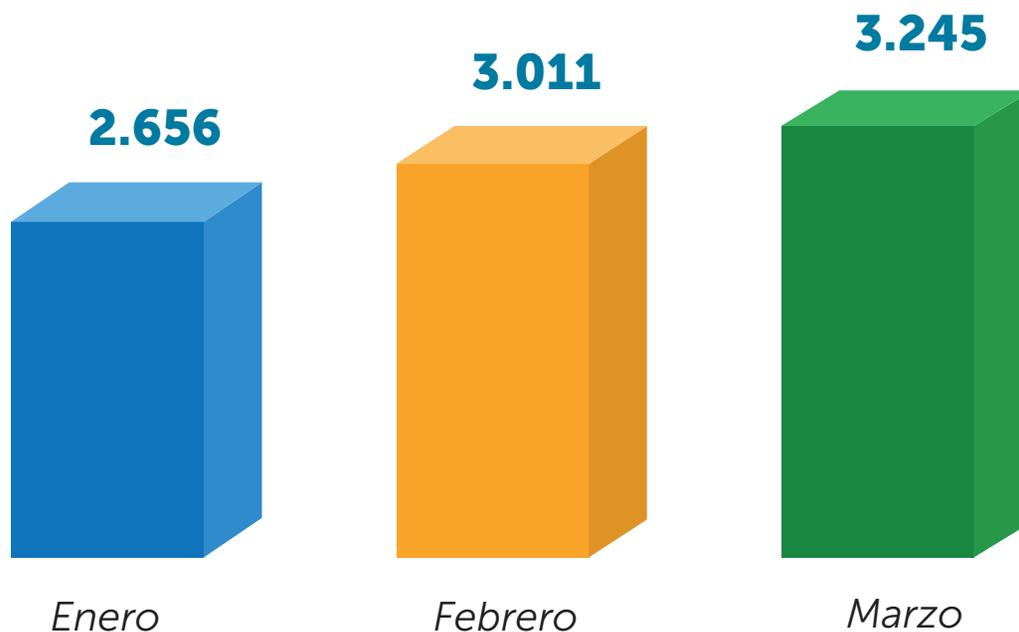
# TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el I trimestre de 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió**

**8.912**

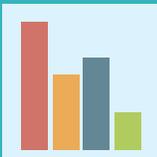
**CORREOS ELECTRÓNICOS**

**COMPORTAMIENTO MENSUAL CORREOS ELECTRÓNICOS - I TRIMESTRE 2018**



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se atendieron 15.000 contactos, **disminuyó el número de respuestas a través de correo electrónico en un 40,59% equivalente a 6.088 interacciones**

En comparación con el I trimestre del 2017 donde se atendieron 14.600 contactos, **disminuyó el número de respuestas a través de correo electrónico en un 38,96% equivalente a 5.688 interacciones**



# TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	678	842	939	2.459	27,59%
VISAS	496	501	473	1.470	16,49%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	436	428	437	1.301	14,60%
PASAPORTES	389	273	319	981	11,01%
OTRAS ENTIDADES	200	432	328	960	10,77%
ASISTENCIA CONNACIONALES	187	206	192	585	6,56%
ELECCIONES 2018	50	80	252	382	4,29%
NACIONALIDAD	119	103	104	326	3,66%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	46	70	69	185	2,08%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	33	35	61	129	1,45%
COLOMBIA NOS UNE	18	26	36	80	0,90%
PQRSDF	-	13	32	45	0,50%
ASUNTOS CONSULARES	4	2	3	9	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>2.656</b>	<b>3.011</b>	<b>3.245</b>	<b>8.912</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:**

- Apostilla/Legalización con un 27.59% de participación.
- Visas con un 16.49% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 14.60% de participación.
- Pasaportes con un 11.01% de participación.



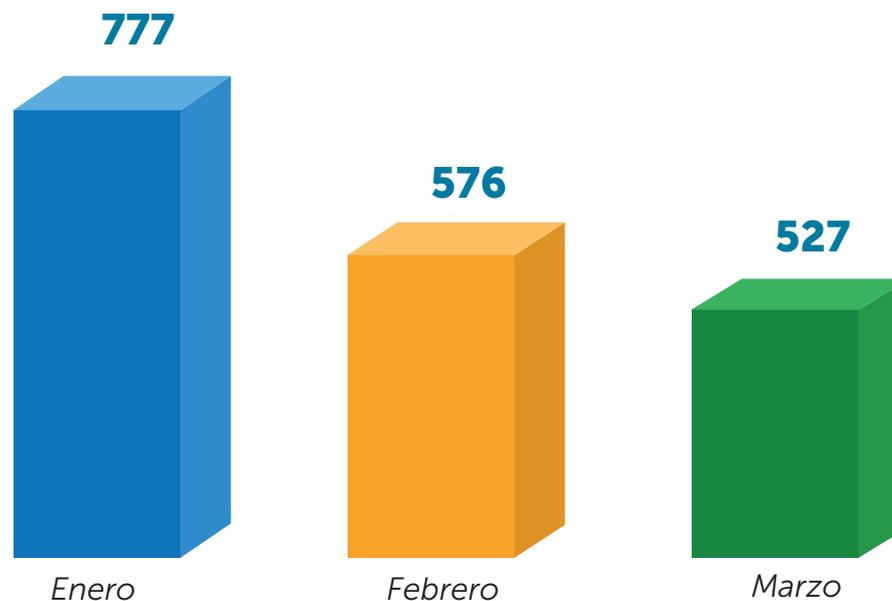
## TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el I trimestre de 2018 el CIAC atendió un total de:**

**1.880**

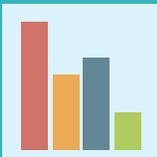
**VIDEO LLAMADAS O SKYPE**

**COMPORTAMIENTO MENSUAL VIDEO LLAMADAS O SKYPE - I TRIMESTRE 2018**



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se atendieron 1.592 contactos, **aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 18,10% equivalente a 288 interacciones**

En comparación con el I trimestre del 2017 donde se atendieron 2.305 contactos, **disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 18,44% equivalente a 425 interacciones**



# TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	253	180	160	593	31,54%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	198	105	119	422	22,45%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	81	86	71	238	12,66%
PASAPORTES	94	78	57	229	12,18%
OTRAS ENTIDADES	97	73	55	225	11,97%
ELECCIONES 2018	12	14	42	68	3,62%
ASISTENCIA CONNACIONALES	14	17	10	41	2,18%
NACIONALIDAD	18	10	10	38	2,02%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	7	8	1	16	0,85%
COLOMBIA NOS UNE	1	4		5	0,27%
PQRSDF	2	1	2	5	0,27%
<b>TOTAL</b>	<b>777</b>	<b>576</b>	<b>527</b>	<b>1.880</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados por video llamada fueron:**

- Visas con un 31.54% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 22.45% de participación.
- Trámites en consulados y/o embajadas con una participación de 12,66%
- Pasaportes con un 12.18% de participación.



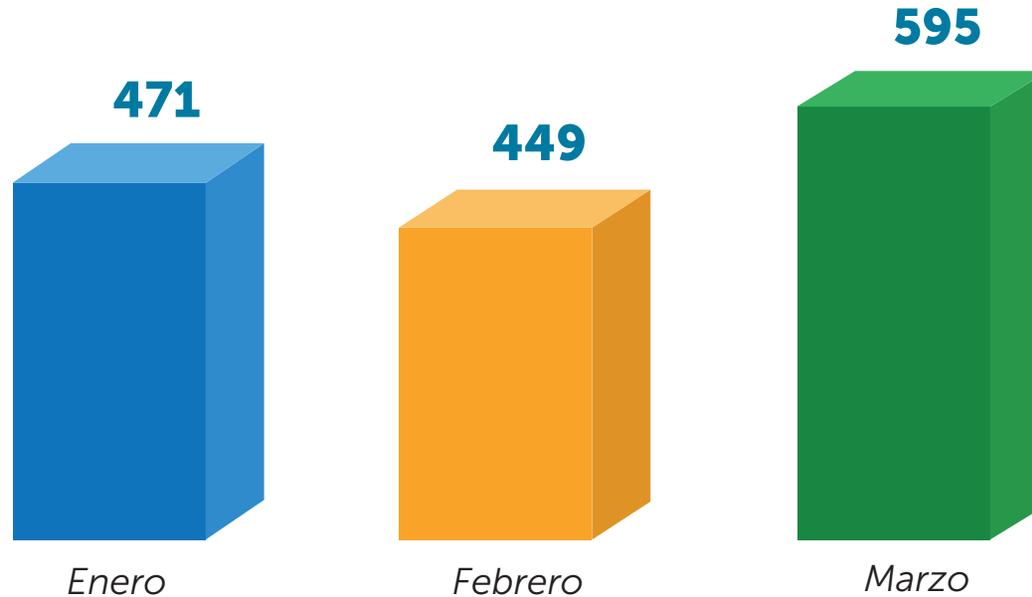
## TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el I trimestre de 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió en promedio un total de:

**1.515**

### INTERACCIONES POR REDES SOCIALES (TWITTER Y FACEBOOK)

#### COMPORTAMIENTO MENSUAL - I TRIMESTRE 2018





# TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

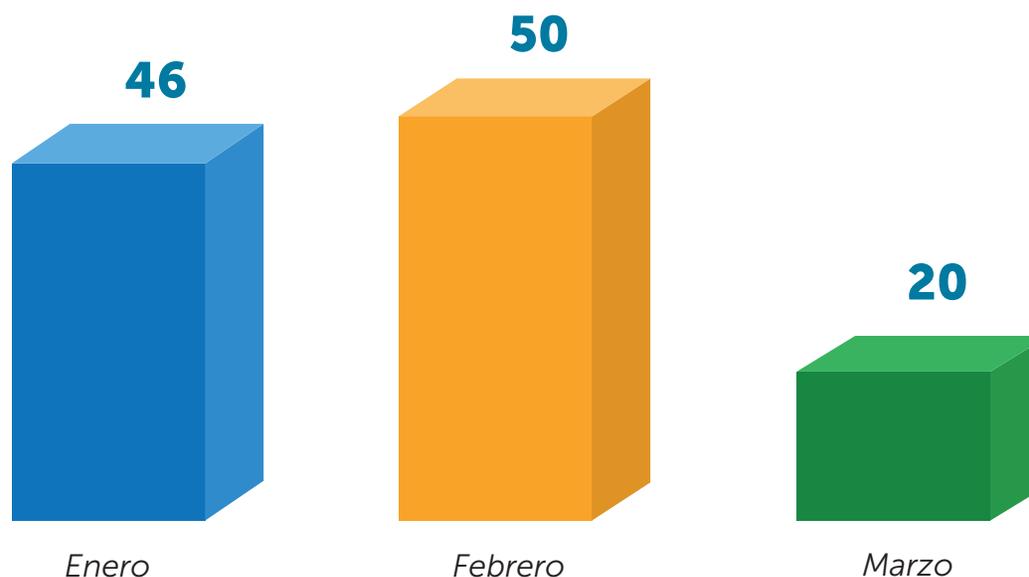
**Durante el I trimestre de 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:**

**116**

## **INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL**

\*Estas interacciones están incluidas en el informe "Cifras PQRSDF"

### **COMPORTAMIENTO MENSUAL - I TRIMESTRE 2018**



En comparación con el IV trimestre del 2017 donde se atendieron 134 contactos, **disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 13,43% equivalente a 18 interacciones**

En comparación con el I trimestre del 2017 donde se atendieron 47 contactos, **aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 146,81% equivalente a 69 interacciones**



**GOBIERNO DE COLOMBIA**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*