

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
RECIBIDAS POR MÚLTIPLES CANALES VIRTUALES
(III TRIMESTRE 2016)



“

El Ministerio de Relaciones Exteriores, a través de su **Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)**, pone a su disposición los Informes de Gestión de Atención al Usuario. En este informe encontrará las cifras 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

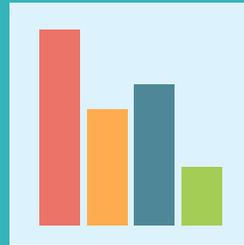
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



CIFRAS GENERALES

III TRIMESTRE 2016



TOTAL DE CONTACTOS

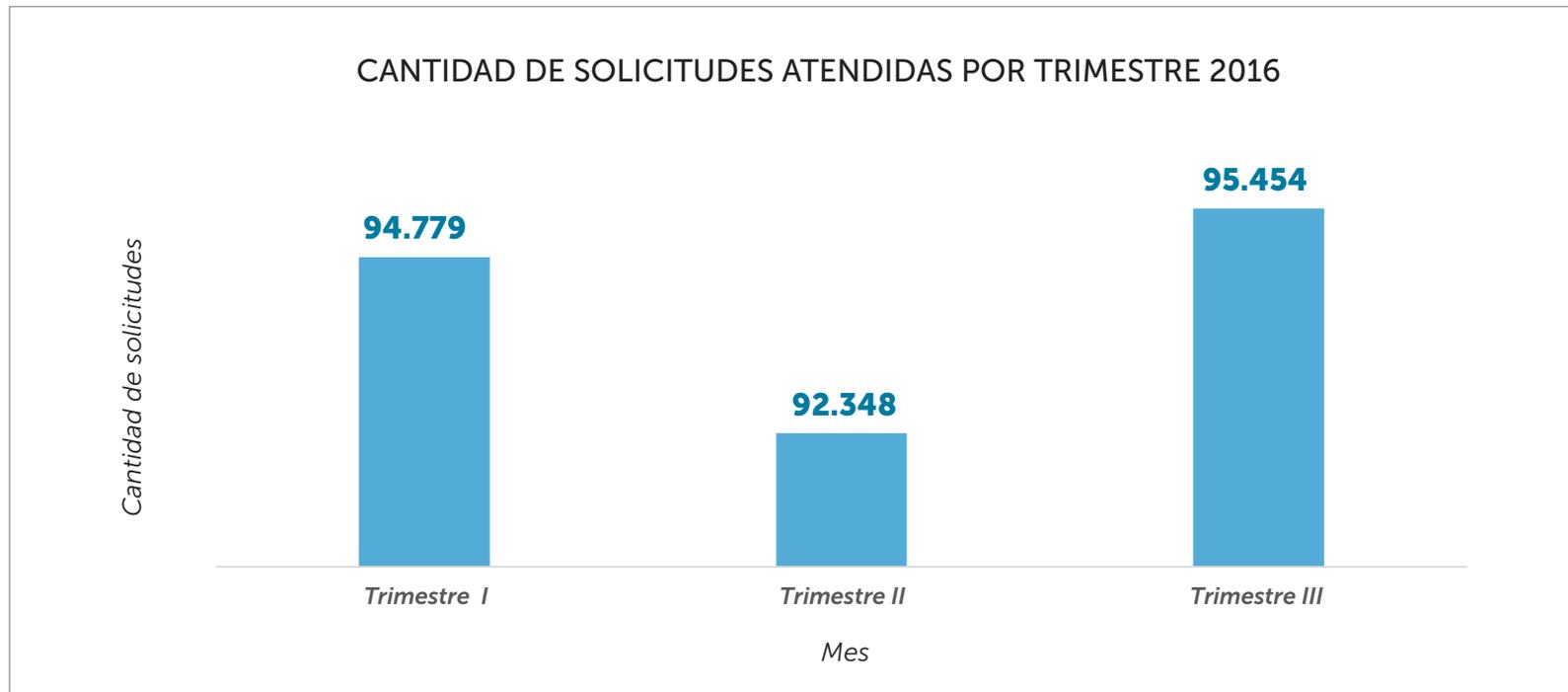
Durante el III trimestre del 2016 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 17.266 peticiones**.

Durante el III trimestre del 2016 el CIAC **ha negado 0 peticiones de acceso a la información**.

Total de solicitudes durante el III trimestre que fueron **trasladadas a otras entidades 2.122 solicitudes**.

Durante el III trimestre del 2016 el CIAC ha atendido por los multiples canales a un total de:

95.454 usuarios



Se aumentó en 3.36% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano respecto al segundo trimestre del 2016.

Se redujo en 11,60% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano respecto al tercer trimestre del 2015.



TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

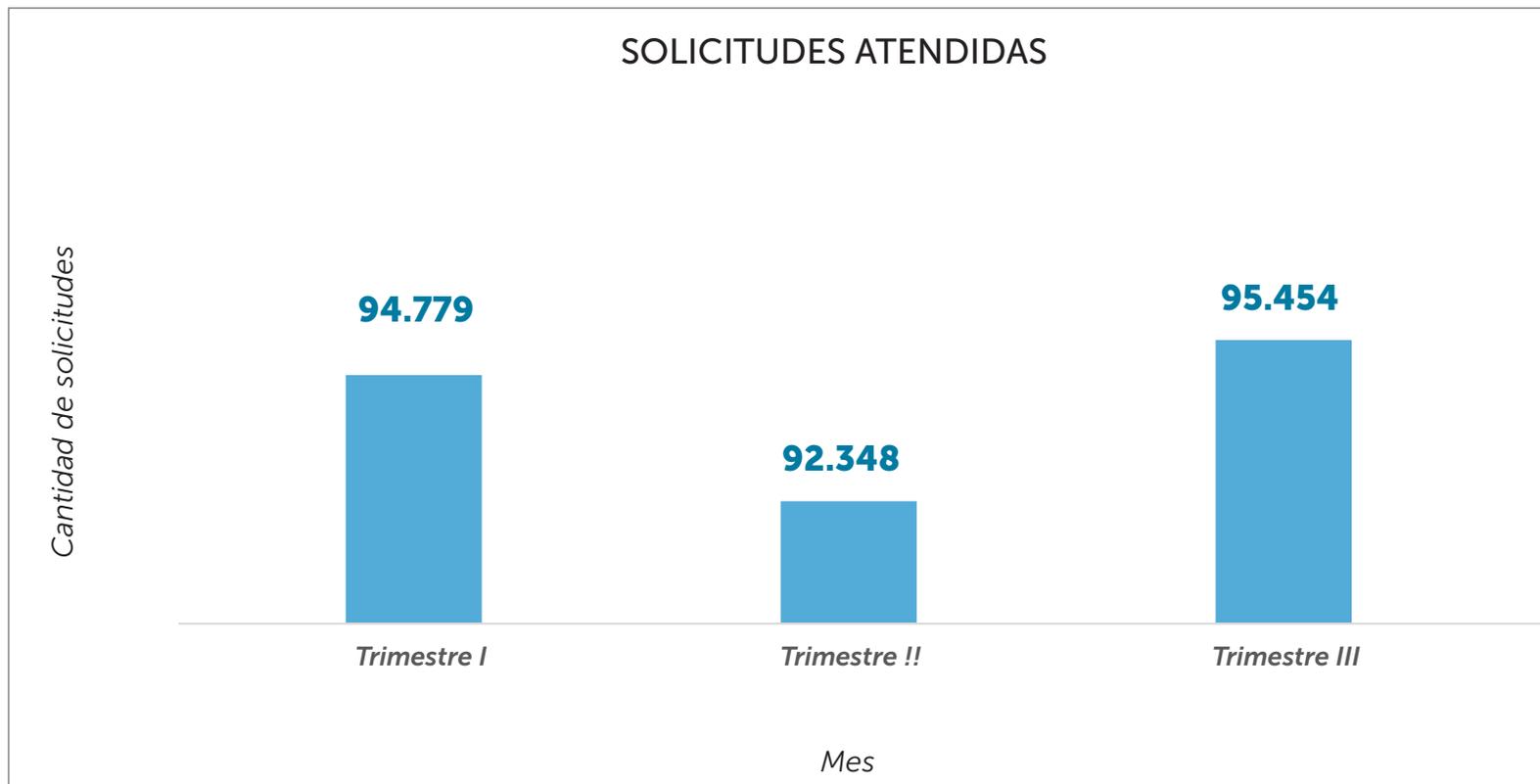
A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el tercer trimestre del 2016.

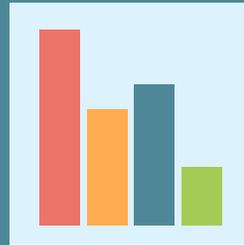
INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1. <i>Llamada entrante</i>	62.513	6. <i>Línea Azul Calle 53</i>	1.627
2. <i>Correo electrónico</i>	17.536	7. <i>Línea Azul Calle 98 Pasaportes</i>	1.844
3. <i>Chat</i>	4.700	8. <i>Twitter</i>	1.089
4. <i>Skype</i>	2.551	9. <i>Facebook</i>	1.405
5. <i>Línea Azul Calle 98 Visas</i>	960	10. <i>Línea Azul Calle 98 Apostilla</i>	1.229



SOLICITUDES ATENDIDAS POR EL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO POR TRIMESTRE - 2016 -





CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO

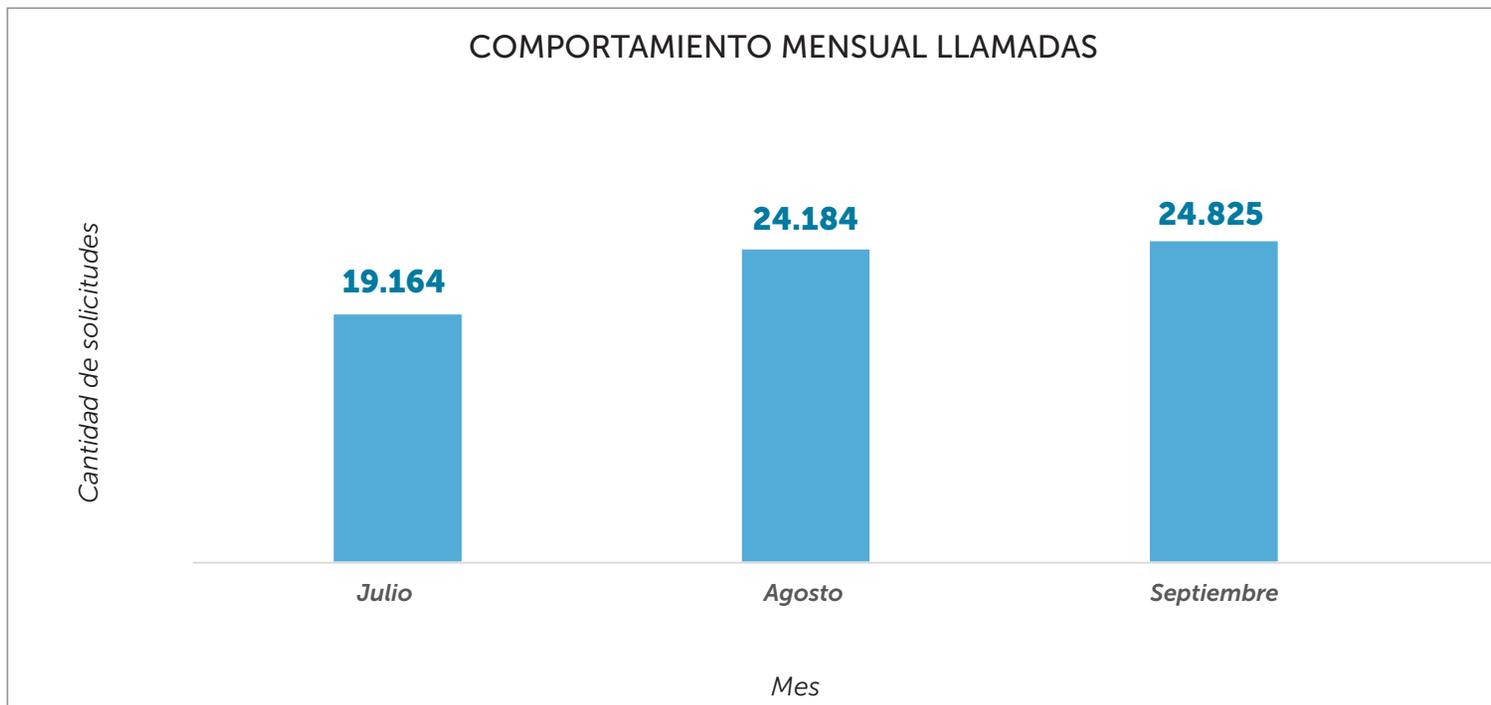


TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

68.173

LLAMADAS ENTRANTES



En comparación con el II Trimestre del 2016 se aumentó el número de contactos en llamada entrante en un **0,07%**
En comparación con el III Trimestre del 2015 se disminuyó el número de contactos en llamada entrante en un **3,74%**



TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Visas	5.064	6.345	6.667	18.076	26,51%
Apostilla/Legalización	4.811	6.159	5.835	16.805	24,65%
Tramites En Consulados Y/O Embajadas	3.893	4.540	3.786	12.219	17,92%
Pasaportes	2.740	3.127	2.803	8.670	12,72%
Otras Entidades	985	1.297	1.223	3.505	5,14%
Plebiscito	-	506	2.494	3.000	4,40%
Migración Colombia	824	898	813	2.535	3,72%
Nacionalidad	329	544	427	1.300	1,91%
Asistencia Connacionales	321	430	460	1.211	1,78%
Otras Areas De La Cancilleria	118	199	167	484	0,71%
Colombia Nos Une	64	108	114	286	0,42%
Cooperación Judicial	15	29	34	78	0,11%
Olimpicos Rio 2016	-	2	2	4	0,01%
TOTAL	19.164	24.184	24.825	68.173	100%

Los trámites más consultados vía llamada entrante fueron:

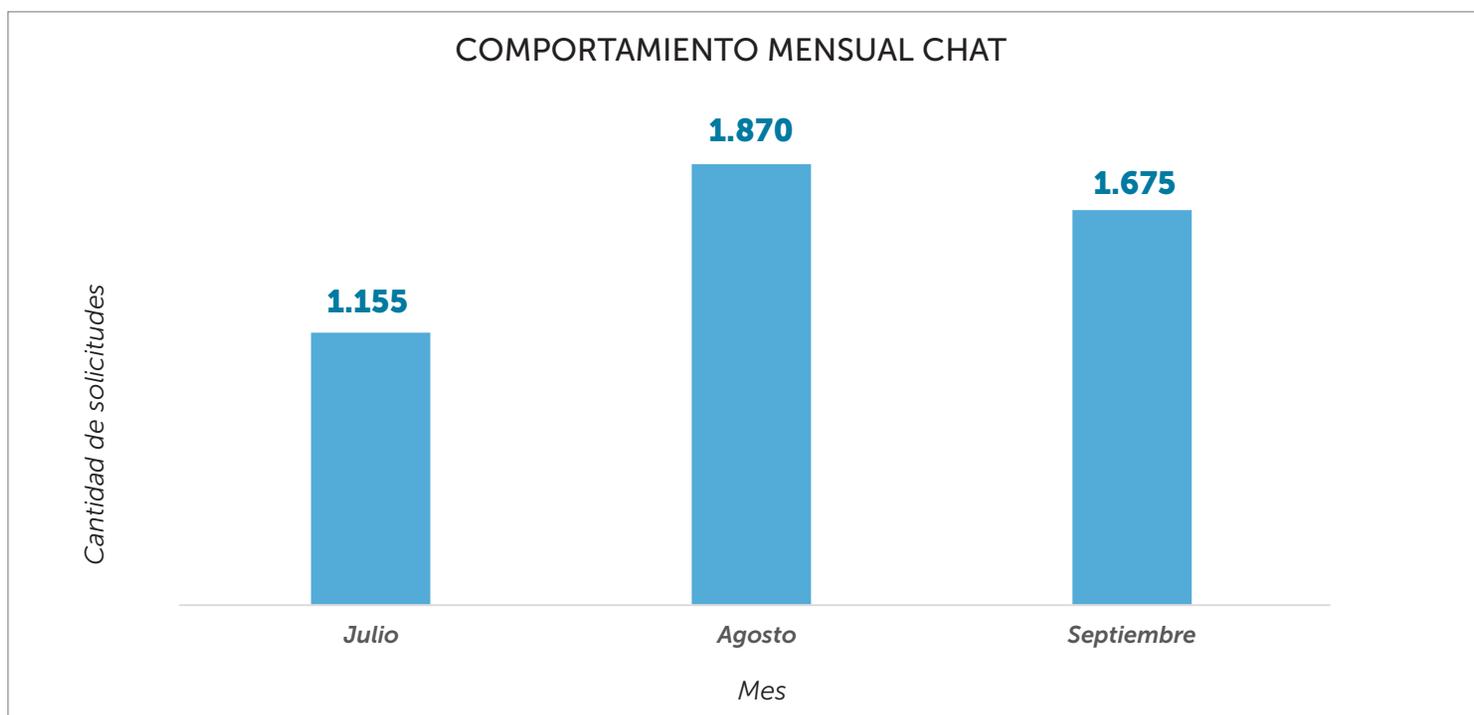
- **Trámites en Visas** con un 26,51 % de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 24,65 % de participación.
- **Consulados y/o Embajadas** con un 17,92% de participación.
- **Pasaportes** con un 12,72% de participación.



TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

4.700
CHATS



En comparación con el II Trimestre del 2016 se disminuyó el número de contactos de chat en un **5,70%**
En comparación con el III Trimestre del 2015 se disminuyó el número de contactos de chat en un **67,41%**



TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Visas	238	407	378	1.023	21,77%
Tramites En Consulados y/o Embajadas	291	386	281	958	20,38%
Pasaportes	221	369	298	888	18,89%
Apostilla/Legalización	216	233	197	646	13,74%
Otras Entidades	97	184	149	430	9,15%
Plebiscito	-	150	268	418	8,89%
Migración Colombia	55	61	53	169	3,60%
Nacionalidad	17	39	23	79	1,68%
Asistencia Connacionales	10	18	10	38	0,81%
Otras Areas De La Cancilleria	5	12	11	28	0,60%
Colombia Nos Une	4	10	5	19	0,40%
Cooperación Judicial	1	1	2	4	0,09%
TOTAL	1.155	1.870	1.675	4.700	100%

Los trámites más consultados vía chat fueron:

- **Visas** con un 21.77 % de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 20.38% de participación.
- **Pasaportes** con un 18,89% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 13.74% de participación

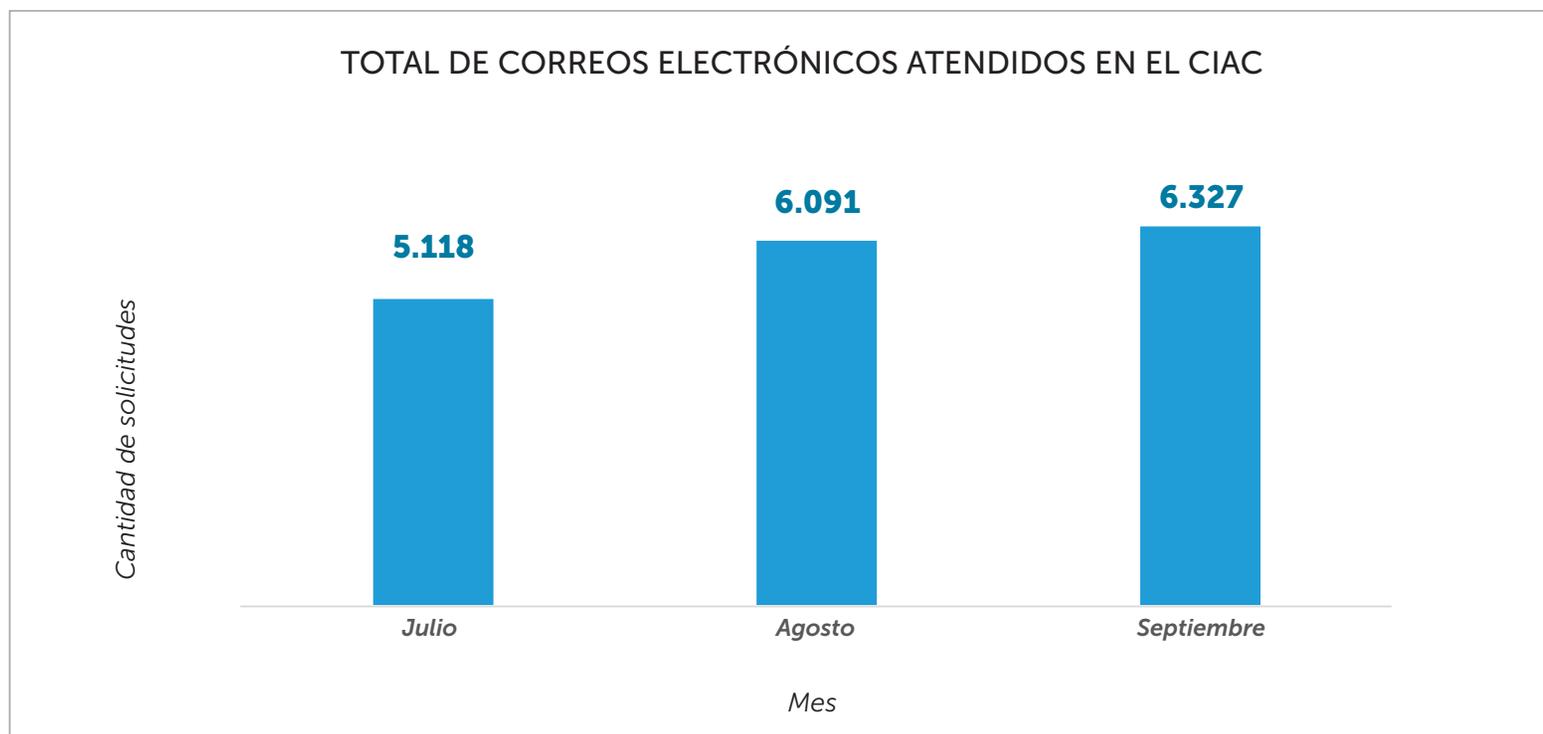


TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

17.536

CORREOS ELECTRÓNICOS



En comparación con el II Trimestre del 2016 se aumentó el número de respuestas de correo electrónico en un **9,70%**

En comparación con el III Trimestre del 2015 se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un **13,24%**



TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Apostilla/Legalización	1.477	1.433	1.457	4.367	24,90%
Tramites En Consulados y/o Embajadas	1.299	1.431	1.283	4.013	22,88%
Visas	729	899	696	2.324	13,25%
Otras Entidades	692	633	797	2.122	12,10%
Plebiscito	-	551	1.079	1.630	9,30%
Pasaportes	480	584	527	1.591	9,07%
Asistencia Connacionales	114	115	129	358	2,04%
Usuario No Especifica Tramite	91	125	115	331	1,89%
Nacionalidad	92	148	91	331	1,89%
Migración Colombia	73	64	56	193	1,10%
Colombia Nos Une	34	58	36	128	0,73%
Otras Areas De La Cancilleria	33	44	51	128	0,73%
Cooperación Judicial	4	6	10	20	0,11%
TOTAL	5.118	6.091	6.327	17.536	100%

Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:

- **Apostilla/Legalización** con un 24.90% de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 22.88% de participación.
- **Visas** con un 13.25% de participación.
- **Otras entidades** con un 12.10% de participación.

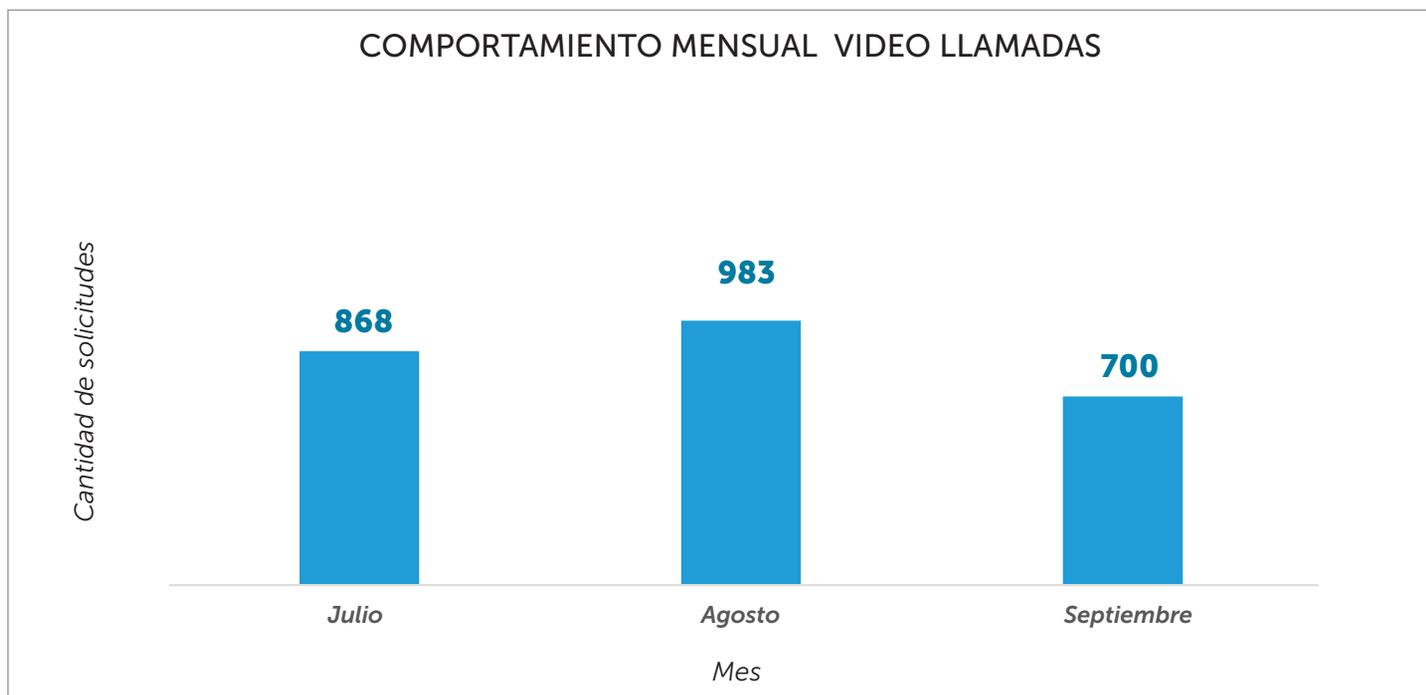


TOTAL DE VIDEO LLAMADAS O SKYPE ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

2.551

VIDEO LLAMADAS O SKYPE



En comparación con el II trimestre del 2016 se aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un **56,31%**
En comparación con el III trimestre del 2015 se aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un **44,78%**



TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Visas	267	310	191	768	30,11%
Tramites En Consulados y/o Embajadas	186	199	167	552	21,64%
Apostilla/Legalización	202	204	137	543	21,29%
Otras Entidades	67	91	43	201	7,88%
Pasaportes	63	71	42	176	6,90%
Migración Colombia	48	43	24	115	4,51%
Plebiscito	-	15	66	81	3,18%
Nacionalidad	15	22	10	47	1,84%
Asistencia Connacionales	9	15	14	38	1,49%
Colombia Nos Une	9	8	2	19	0,74%
Otras Areas De La Cancilleria	2	5	3	10	0,39%
Cooperación Judicial	-	-	1	1	0,04%
TOTAL	868	983	700	2.551	100%

Los trámites más consultados por video llamada fueron:

- **Visas** con un 30.11% de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 21.64% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 21.29% de participación.
- **Otras entidades** con un 7.88% de participación.

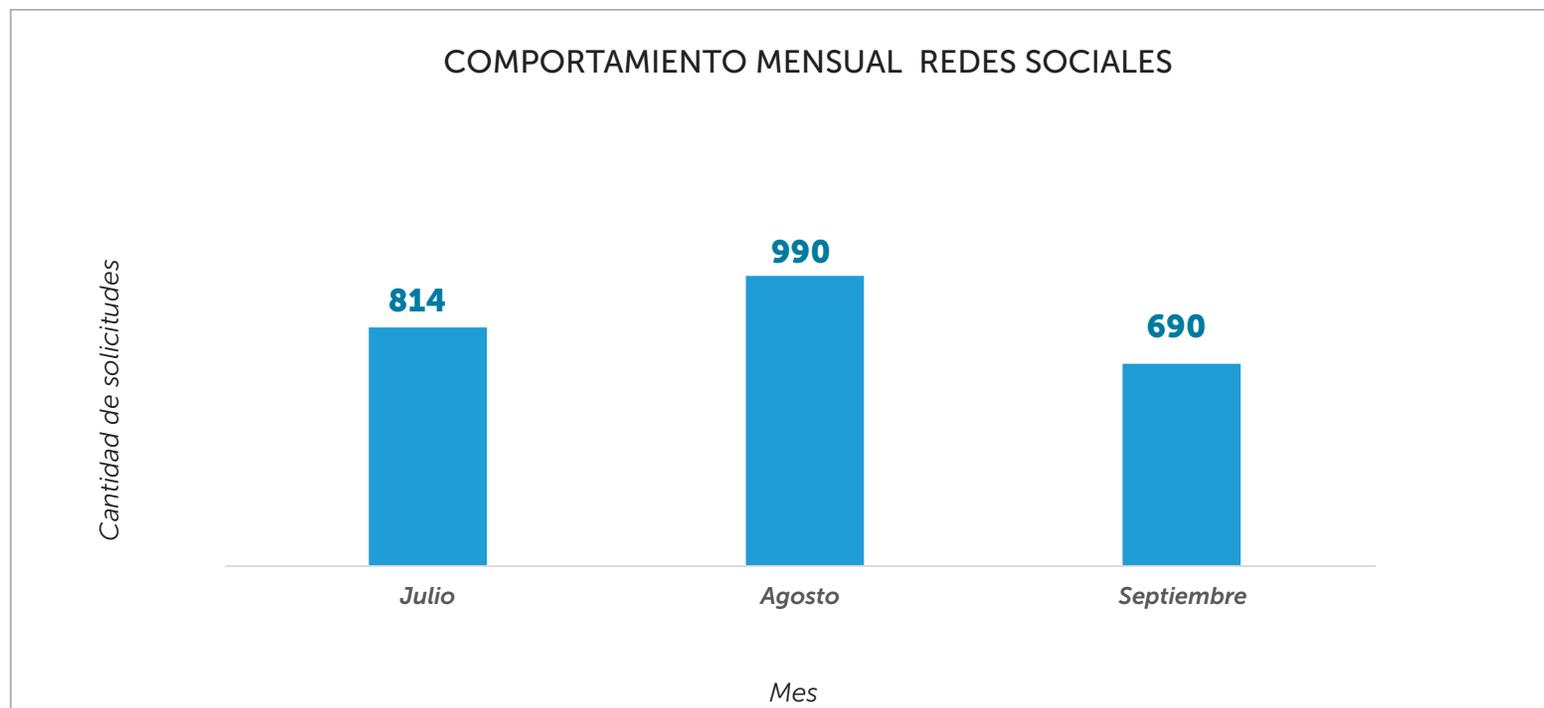


TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

2.494

INTERACCIONES POR REDES SOCIALES



En comparación con el II trimestre del 2016 se aumentó el número de respuestas por redes sociales en un **53,86%**
En comparación con el III trimestre del 2015 se aumentó el número de respuestas por redes sociales en un **229,46%**

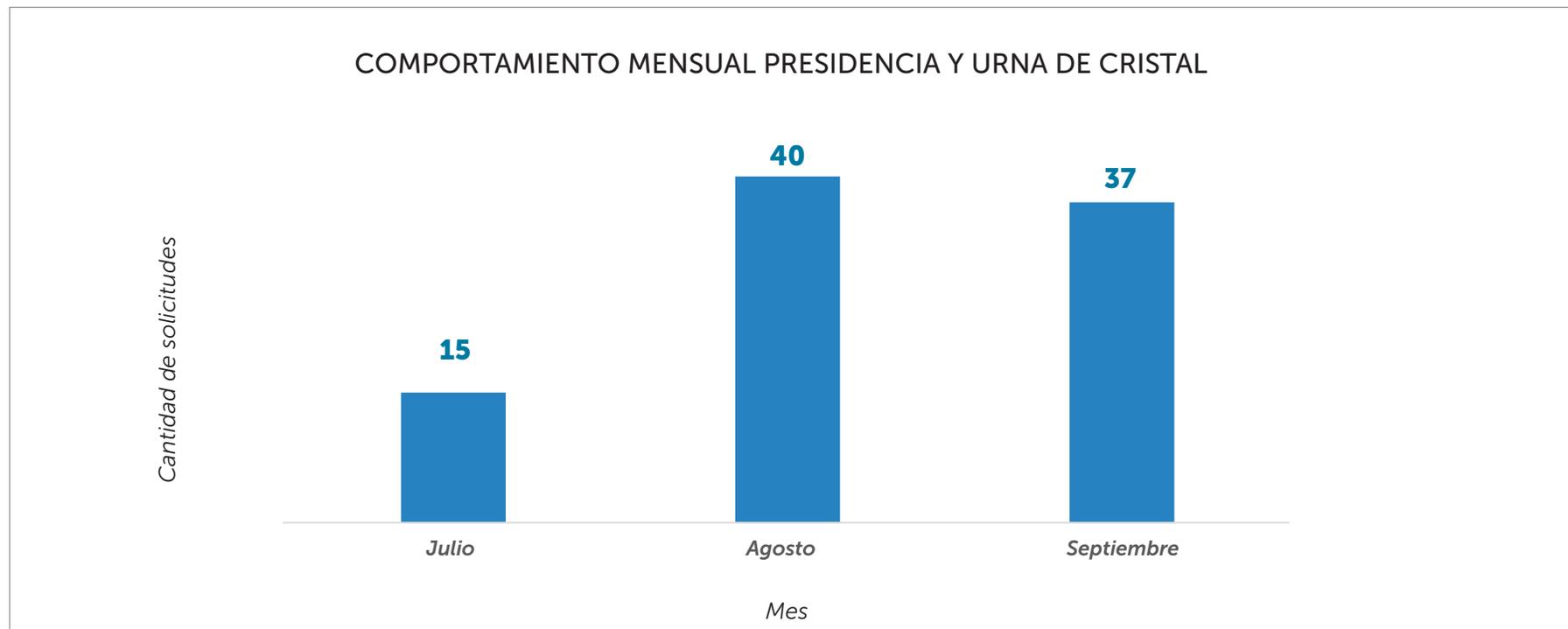


TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

92

INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL



En comparación con el II trimestre del 2016 se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un **10,84%**
En comparación con el III trimestre del 2015 se disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un **33,81%**



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)