

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
RECIBIDAS POR MÚLTIPLES CANALES VIRTUALES
(IV 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

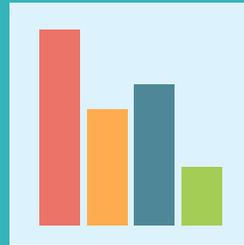
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



CIFRAS GENERALES

IV TRIMESTRE 2016



TOTAL DE CONTACTOS

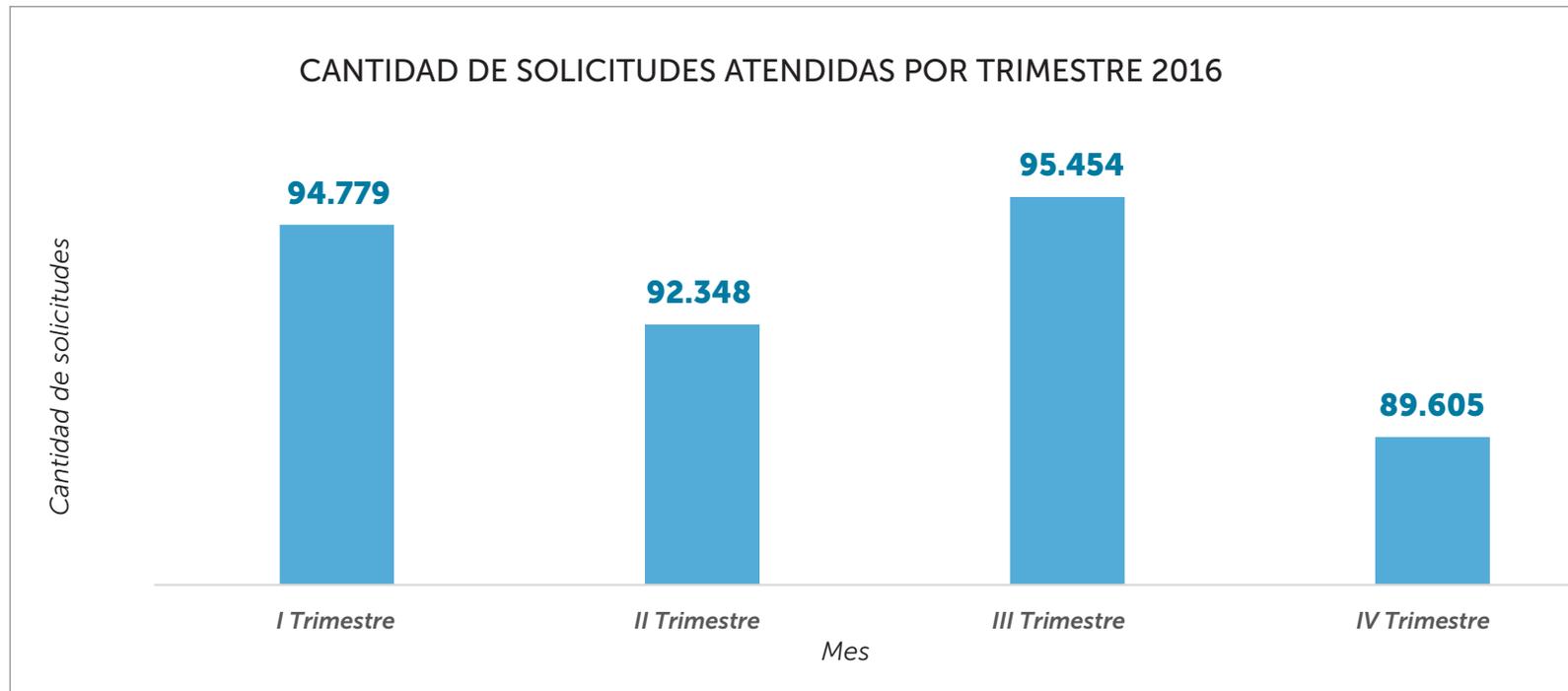
Durante el IV trimestre del 2016 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 13.921 peticiones.**

Durante el IV trimestre del 2016 el CIAC **ha negado 0 solicitudes de acceso a la información pública.**

Total de solicitudes durante el IV trimestre que fueron **trasladadas a otras entidades 1.764 solicitudes.**

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

89.605 usuarios



Entre el tercer y el cuarto trimestre del 2016, se disminuyó en 6.13% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.

En comparación con el cuarto trimestre del 2015, se disminuyó en 10,46% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.

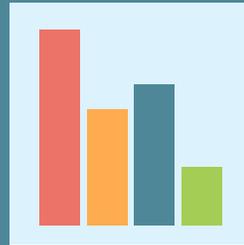


TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

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

INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1. <i>Llamada entrante</i>	62.066	6. <i>Línea Azul Calle 53</i>	1.493
2. <i>Correo electrónico</i>	13.921	7. <i>Línea Azul Calle 98 Pasaportes</i>	1.221
3. <i>Chat</i>	4.854	8. <i>Twitter</i>	595
4. <i>Skype</i>	2.019	9. <i>Facebook</i>	959
5. <i>Línea Azul Calle 98 Visas</i>	774	10. <i>Línea Azul Calle 98 Apostilla</i>	1.703



CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO

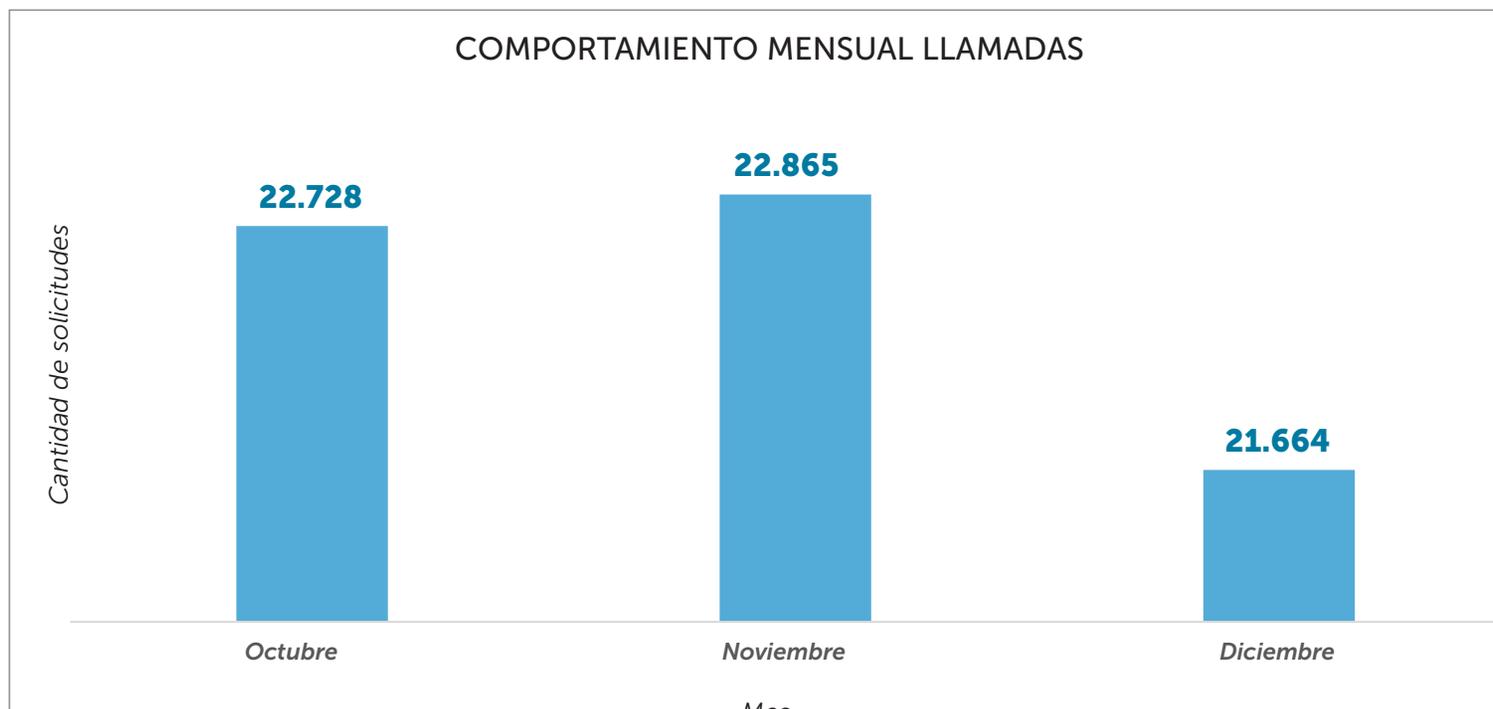


TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el cuarto trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

67.257

LLAMADAS ENTRANTES



En comparación con el III Trimestre del 2016 se disminuyó el número de contactos en llamada entrante en un 1,34%
En comparación con el IV Trimestre del 2015 se aumentó el número de contactos en llamada entrante en un 1,95%



TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	5.240	5.630	5.571	16.441	24,45%
VISAS	6.080	5.350	4.099	15.529	23,09%
PASAPORTES	3.258	4.621	4.457	12.336	18,34%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	4.157	2.848	2.528	9.533	14,17%
OTRAS ENTIDADES	1.321	2.312	2.086	5.719	8,50%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	239	1.338	2.433	4.010	5,96%
ASISTENCIA CONNACIONALES	469	339	241	1.049	1,56%
NACIONALIDAD	378	311	175	864	1,28%
MIGRACIÓN COLOMBIA	770	-	-	770	1,14%
PLEBISCITO	702	-	-	702	1,04%
COLOMBIA NOS UNE	97	74	63	234	0,35%
PQRSDF	2	26	7	35	0,05%
ASUNTOS CONSULARES	-	15	4	19	0,03%
COOPERACIÓN JUDICIAL	15	-	-	15	0,03%
NACIONALIDAD	-	1	-	1	0,01%
TOTAL	22.728	22.865	21.664	67.257	100%

Los trámites más consultados vía llamada entrante fueron:

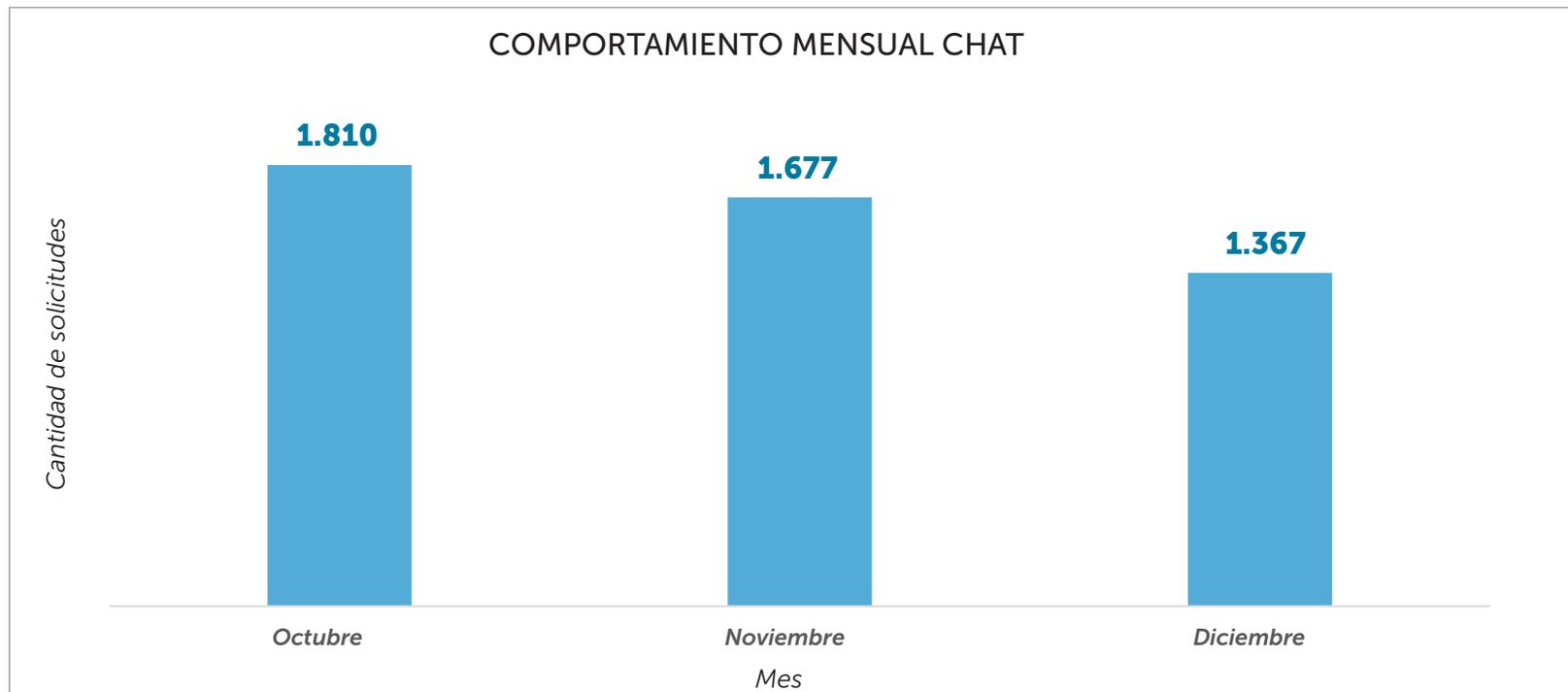
- **Apostilla/Legalización** con un 24,45 % de participación.
- **Trámites en Visas** con un 23,09 % de participación.
- **Pasaportes** con un 18,34% de participación.
- **Consulados y/o Embajadas** con un 14,17% de participación.



TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el cuarto trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

4.854
CHATS



En comparación con el III Trimestre del 2016 se aumentó el número de contactos de chat en un 3,28%
En comparación con el IV Trimestre del 2015 se disminuyó el número de contactos de chat en un 57,13%



TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PASAPORTES	366	438	388	1.192	24,56%
VISAS	423	405	349	1.177	24,25%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	370	272	173	815	16,79%
OTRAS ENTIDADES	189	260	240	689	14,19%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	241	247	186	674	13,89%
PLEBISCITO	88	-	-	88	1,81%
MIGRACIÓN COLOMBIA	77	-	-	77	1,59%
NACIONALIDAD	24	23	13	60	1,24%
ASISTENCIA CONNACIONALES	14	11	11	36	0,74%
COLOMBIA NOS UNE	5	12	2	19	0,39%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	9	6	1	16	0,33%
COOPERACIÓN JUDICIAL	4	-	-	4	0,08%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	-	-	3	3	0,06%
ASUNTOS CONSULARES	-	2	-	2	0,04%
PQRSDF	-	1	1	2	0,04%
TOTAL	1.810	1.677	1.367	4.854	100%

Los trámites más consultados vía chat fueron:

- **Pasaportes** con un 24,56% de participación.
- **Visas** con un 24.25 % de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 16.79% de participación.
- **Otras entidades** con un 14.19% de participación.

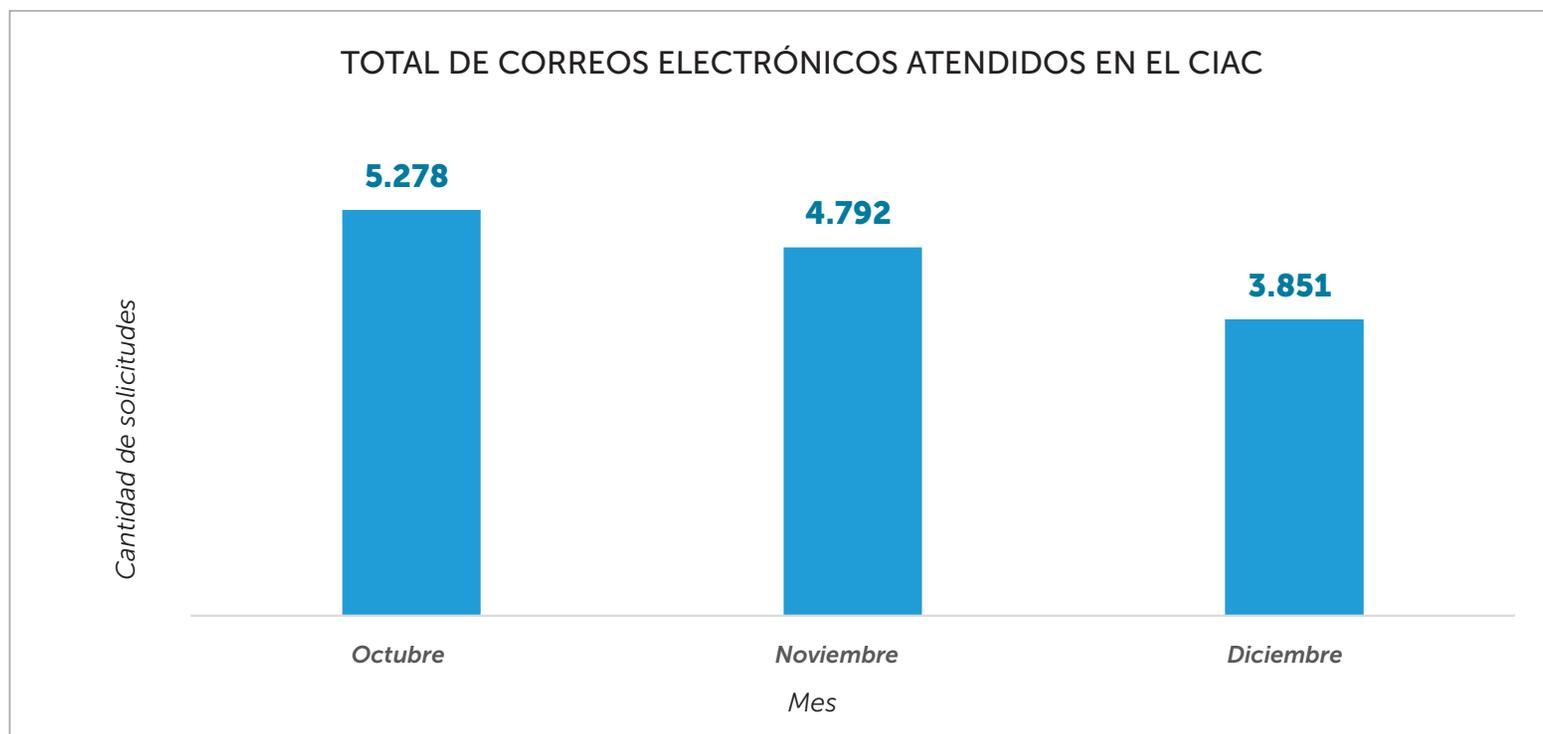


TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el cuarto trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

13.921

CORREOS ELECTRÓNICOS



En comparación con el III Trimestre del 2016 se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un 20,61%
En comparación con el IV Trimestre del 2015 se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un 28,71%



TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	1.375	1.280	1.046	3.701	26,59%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	1.244	891	629	2.764	19,85%
VISAS	799	716	634	2.149	15,44%
PASAPORTES	592	715	818	2.125	15,26%
OTRAS ENTIDADES	548	797	419	1.764	12,67%
ASISTENCIA CONNACIONALES	141	115	117	373	2,68%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	128	130	87	345	2,48%
NACIONALIDAD	143	49	41	233	1,67%
PLEBISCITO	146	-	-	146	1,05%
COLOMBIA NOS UNE	57	43	24	124	0,89%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	43	49	29	121	0,87%
MIGRACIÓN COLOMBIA	55	-	-	55	0,40%
ASUNTOS CONSULARES	-	5	6	11	0,08%
COOPERACIÓN JUDICIAL	7	-	-	7	0,05%
PQRSDF	-	2	1	3	0,02%
TOTAL	5.278	4.792	3.851	13.921	100%

Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:

- **Apostilla/Legalización** con un 26.59% de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 19.85% de participación.
- **Visas** con un 15.44% de participación.
- **Pasaportes** con un 15.26% de participación.

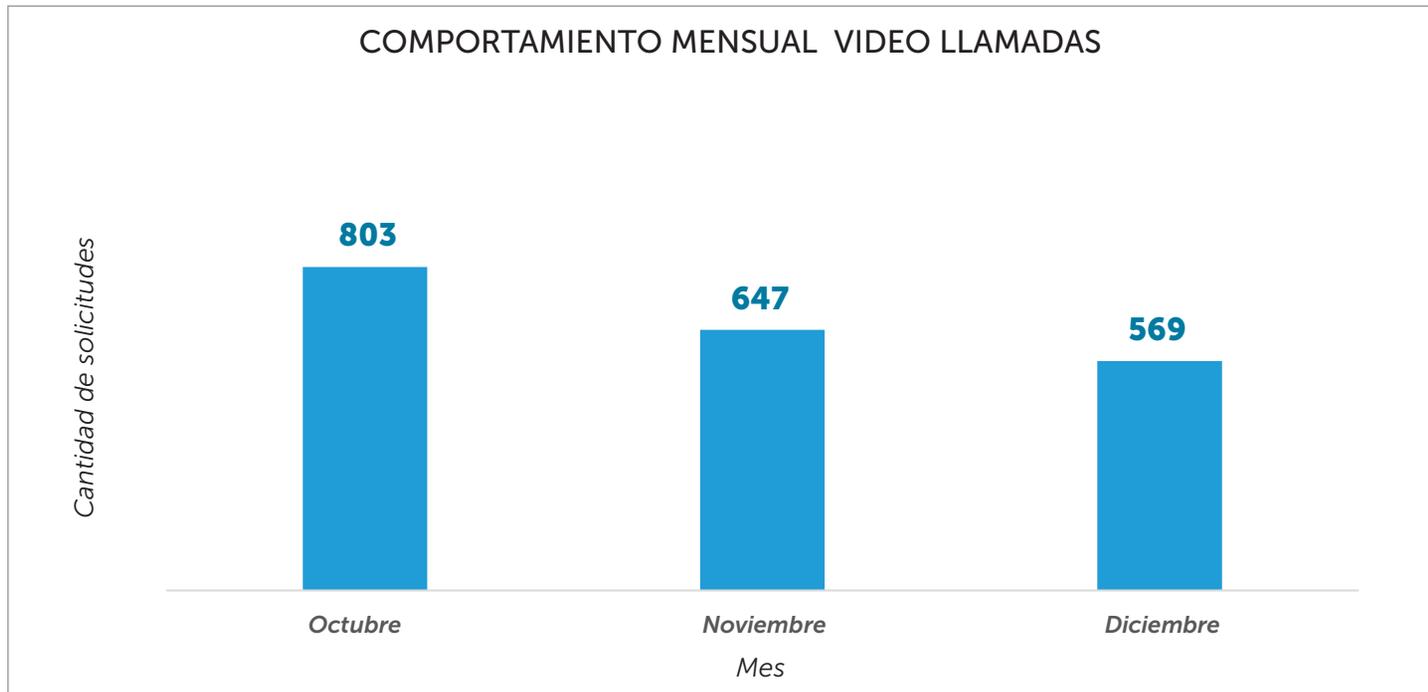


TOTAL DE VIDEO LLAMADAS O SKYPE ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el cuarto trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

2.019

VIDEO LLAMADAS O SKYPE



En comparación con el III trimestre del 2016 se disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 20,85%

En comparación con el IV trimestre del 2015 se aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 1,56%



TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	277	193	221	691	34,22%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	168	145	123	436	21,59%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	148	89	60	297	14,71%
OTRAS ENTIDADES	71	107	65	243	12,04%
PASAPORTES	64	84	71	219	10,85%
ASISTENCIA CONNACIONALES	18	10	15	43	2,13%
MIGRACIÓN COLOMBIA	31	-	-	31	1,54%
NACIONALIDAD	6	10	10	26	1,29%
PLEBISCITO	15	-	-	15	0,74%
COLOMBIA NOS UNE	4	6	3	13	0,64%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	1	1	1	3	0,15%
ASUNTOS CONSULARES	-	2	-	2	0,10%
TOTAL	803	647	569	2.019	100%

Los trámites más consultados por video llamada fueron:

- **Visas** con un 34.22% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 21.59% de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 14.71% de participación.
- **Otras entidades** con un 12.04% de participación.

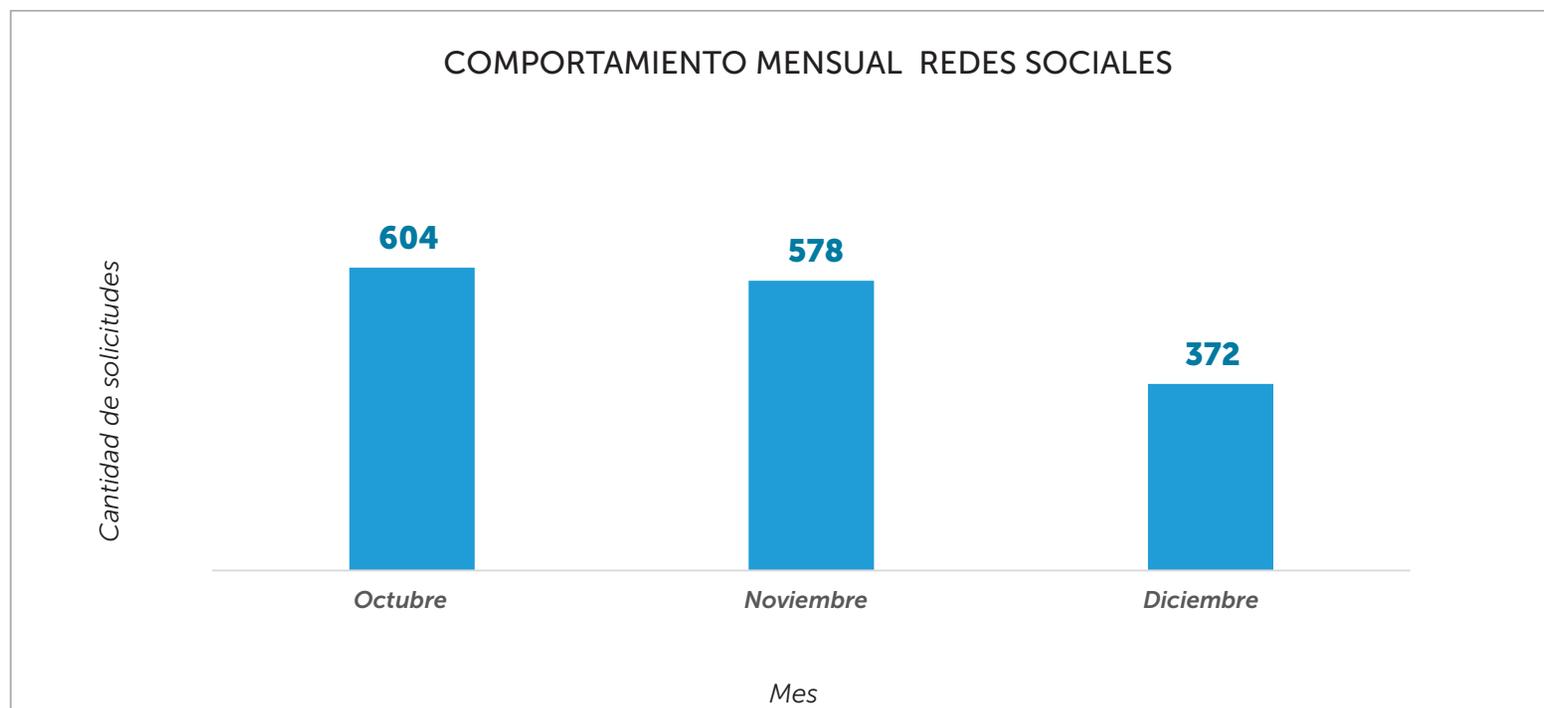


TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el cuarto trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

1.554

INTERACCIONES POR REDES SOCIALES



En comparación con el III trimestre del 2016 se disminuyó el número de respuestas por redes sociales en un 37,69%

En comparación con el IV trimestre del 2015 se aumentó el número de respuestas por redes sociales en un 22,94%

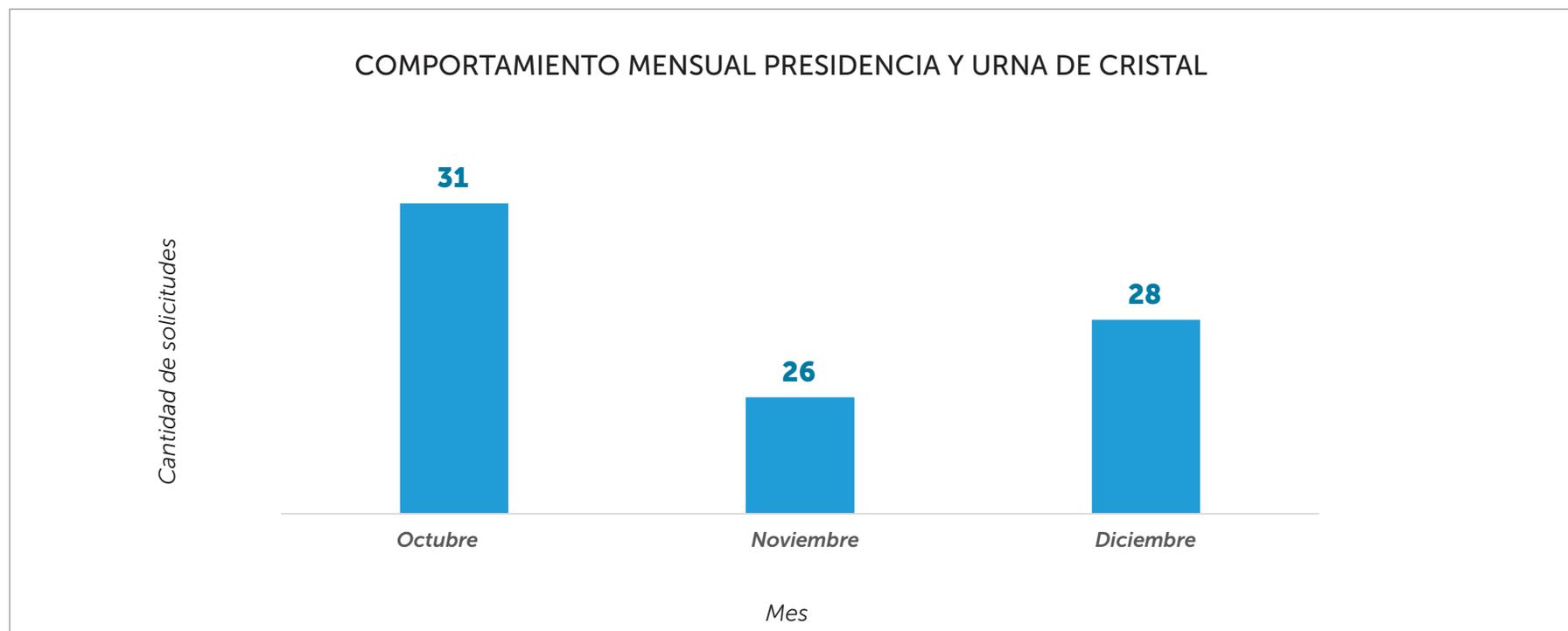


TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

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 III trimestre del 2016 se disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 7,61%
En comparación con el IV trimestre del 2015 se disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 25,00%



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)