

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES
II TRIMESTRE 2018

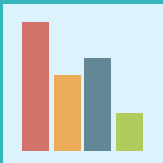


“

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 el sitio web oficial de la Cancillería el usuario puede solicitar hablar con un orientador mediante chat en línea.



LLAMADA EN LÍNEA

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



CORREOS ELECTRÓNICOS

A través del sitio web oficial el usuario podrá radicar las peticiones, felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes de información.



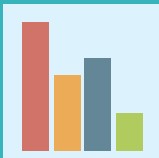
VIDEO LLAMADA

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

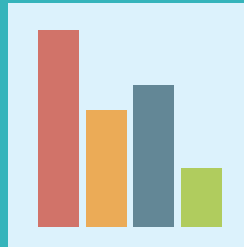
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

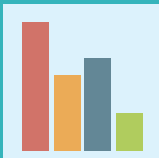
 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



CIFRAS GENERALES

Del 1 de abril al 30 de junio de 2018

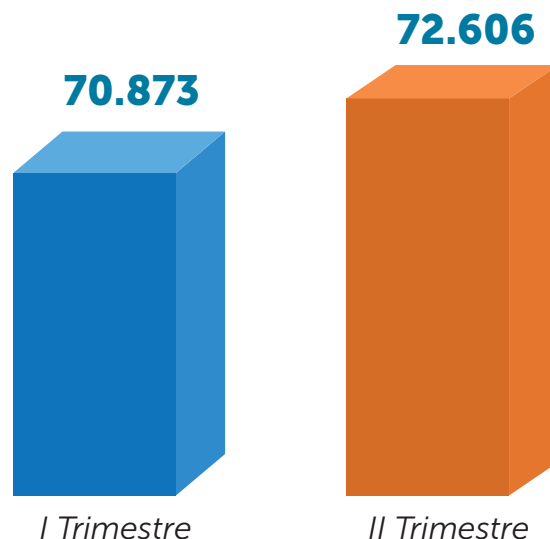


TOTAL DE CONTACTOS

Durante el II Trimestre de 2018 el CIAC ha atendido, por los múltiples canales a un total de:

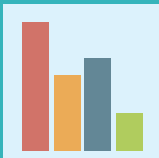
72.606 usuarios.

**Solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano
II Trimestre - 2018 -**



Durante el II Trimestre del 2018 el CIAC ha negado **ha negado 0 solicitudes de acceso a la información pública**. Total de solicitudes durante el II Trimestre del 2018 que fueron **trasladadas a otras entidades 1.051 solicitudes**. En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 70.873 solicitudes, **añadió 1.733 la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano, equivalente al 2.45%**.

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 86.660 solicitudes, **disminuyó 14.054 la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano, equivalente al 16.22%**.

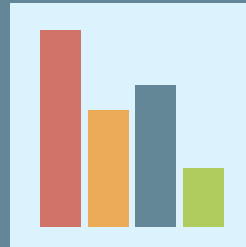


TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

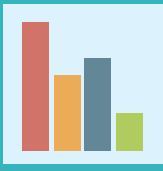
A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el II Trimestre del 2018.

INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1.	Llamada telefónica	43.395	5.	Skype	1.803	9.	Línea Azul Visas	856
2.	Correo electrónico	12.787	6.	Línea Azul Calle 98 Pasaportes	1.663	10.	Línea Azul Centro	784
3.	Chat	6.151	7.	Línea Azul Calle 53	1.220	11.	Twitter	460
4.	Línea Azul Apostilla	2.337	8.	Facebook	1.087	12.	Instagram	63



CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO



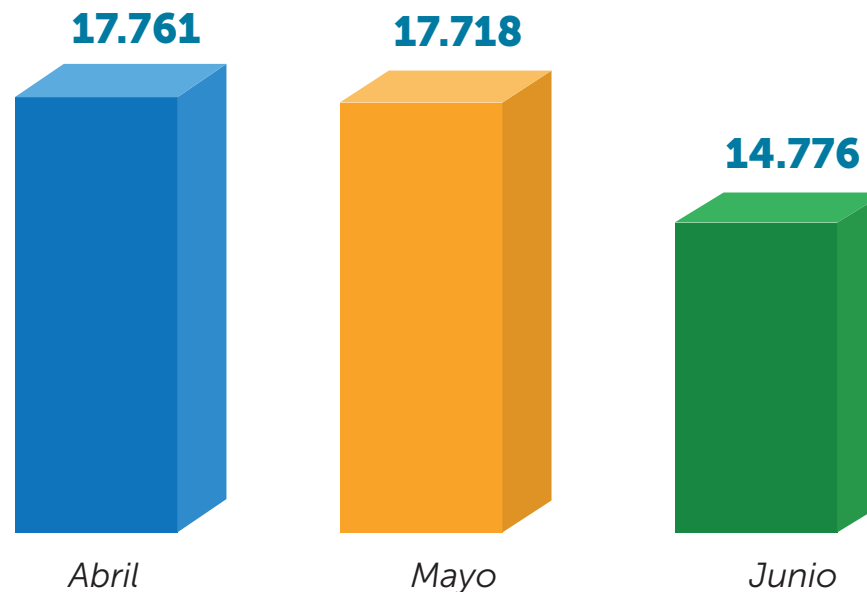
TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el II Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano
atendió un total de:**

50.255

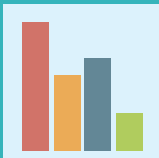
LLAMADAS ENTRANTES Y LÍNEAS AZULES

COMPORTAMIENTO MENSUAL - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 58.278 solicitudes, **disminuyó el número de contactos en llamadas entrantes y líneas azules en un 13,77%, equivalente a 8.023 interacciones.**

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 66.447 usuarios, **se observa una disminución en el número de contactos de llamadas entrantes y líneas azules en un 24,37%, equivalente a 16.192 interacciones.**

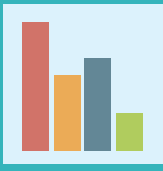


TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES Y LINEAS AZULES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES EN EL CIAC - II TRIMESTRE 2018

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	5.640	5.310	4.313	15.263	30,37%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	4.077	3.617	3.208	10.902	21,69%
PASAPORTES	2.916	2.454	2.453	7.823	15,57%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	1.923	1.882	1.685	5.490	10,92%
OTRAS ENTIDADES	2.056	1.794	1.580	5.430	10,80%
ELECCIONES 2018	285	1.948	885	3.118	6,20%
NACIONALIDAD	396	339	297	1.032	2,05%
ASISTENCIA CONNACIONALES	224	171	157	552	1,10%
COLOMBIA NOS UNE	105	77	58	240	0,48%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	78	81	67	226	0,45%
PQRSDF	35	30	35	100	0,20%
ASUNTOS CONSULARES	26	15	19	60	0,12%
MUNDIAL RUSIA 2018	-	-	19	19	0,05%
TOTAL	17.761	17.718	14.776	50.255	100%

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

- Visas con un 30,37 % de participación.
- Apostilla/Legalización con un 21,69 % de participación.
- Pasaportes con un 15,57 % de participación.
- Trámites en Consulados y/o embajadas con un 10,92 % de participación.

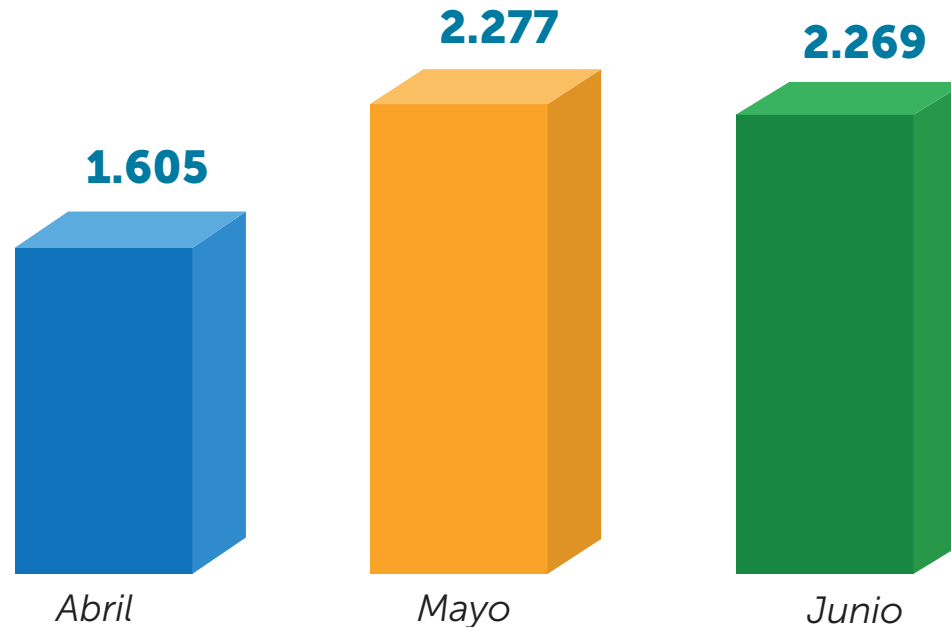


TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el II Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

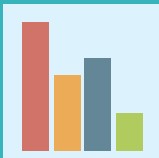
6.151
CHATS

COMPORTAMIENTO MENSUAL CHAT - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 288 solicitudes, **aumentó el número de contactos vía chat en un 2035.76%, representado en 5.863 interacciones.**

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 4.897 solicitudes, **aumentó el número de contactos vía chat en un 25,61%, representado en 1.254 interacciones.**

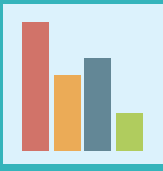


TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	472	590	348	1.410	22,92%
VISAS	400	557	415	1.372	22,31%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	203	296	480	979	15,92%
OTRAS ENTIDADES	252	256	427	935	15,20%
PASAPORTES	147	211	226	584	9,49%
ELECCIONES 2018	29	251	258	538	8,75%
NACIONALIDAD	35	47	34	116	1,89%
ASISTENCIA CONNACIONALES	35	29	40	104	1,69%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	11	13	22	46	0,75%
COLOMBIA NOS UNE	11	20	7	38	0,62%
PQRSDF	9	6	2	17	0,28%
MUNDIAL RUSIA 2018	-	-	7	7	0,11%
ASUNTOS CONSULARES	1	1	3	5	0,07%
TOTAL	1.605	2.277	2.269	6.151	100%

Los trámites más consultados vía chat fueron:

- Apostilla/Legalización con una participación de 22,92%
- Visas con un 22,31 % de participación.
- Trámites en consulados y/o embajadas con un 15.92% de participación.
- Otras entidades con un 15,20% de participación.



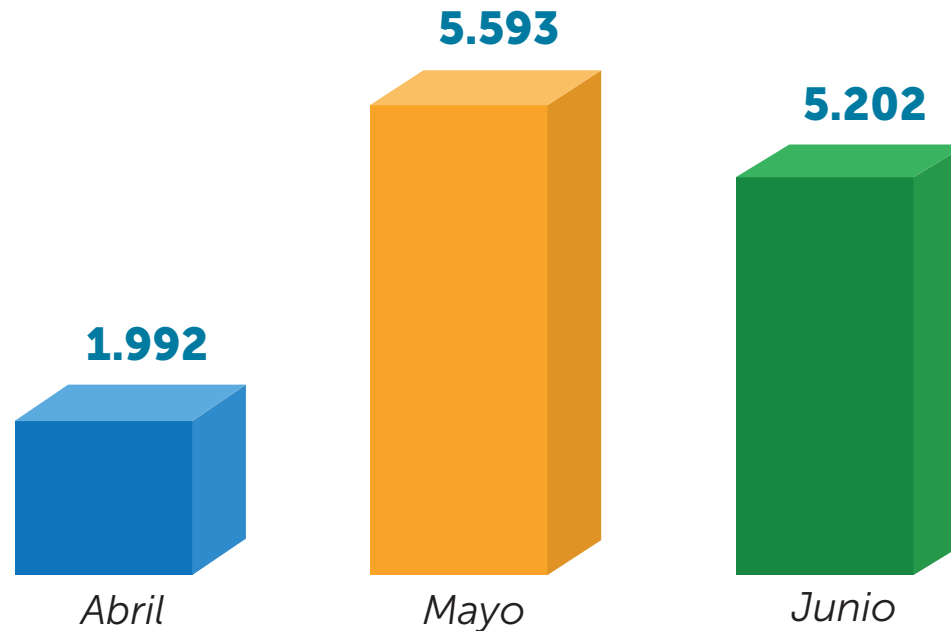
TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el II Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió

12.787

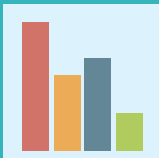
CORREOS ELECTRÓNICOS

COMPORTAMIENTO MENSUAL CORREOS ELECTRÓNICOS - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 8.912 contactos, **aumentó el número de respuestas a través de correo electrónico en un 43,48%, representado en 3.875 interacciones.**

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 13.010 contactos, **disminuyó el número de respuestas a través de correo electrónico en un 1,71%, representado en 223 interacciones.**

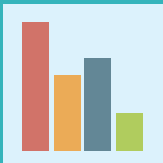


TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	613	1.534	1.538	3.685	28,82%
VISAS	386	958	932	2.276	17,80%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	241	723	873	1.837	14,37%
PASAPORTES	180	793	658	1.631	12,76%
OTRAS ENTIDADES	167	508	376	1.051	8,22%
ELECCIONES 2018	21	413	213	647	5,06%
ASISTENCIA CONNACIONALES	174	213	191	578	4,52%
NACIONALIDAD	74	240	241	555	4,34%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	63	75	64	202	1,58%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	36	66	50	152	1,19%
COLOMBIA NOS UNE	21	47	32	100	0,78%
PQRSDF	13	11	32	56	0,44%
ASUNTOS CONSULARES	3	12	1	16	0,11%
MUNDIAL RUSIA 2018	-	-	1	1	0,01%
TOTAL	1.992	5.593	5.202	12.787	100%

Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:

- Apostilla/Legalización con un 28.82% de participación.
- Visas con un 17.80% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 14.37% de participación.
- Pasaportes con un 12.76% de participación.



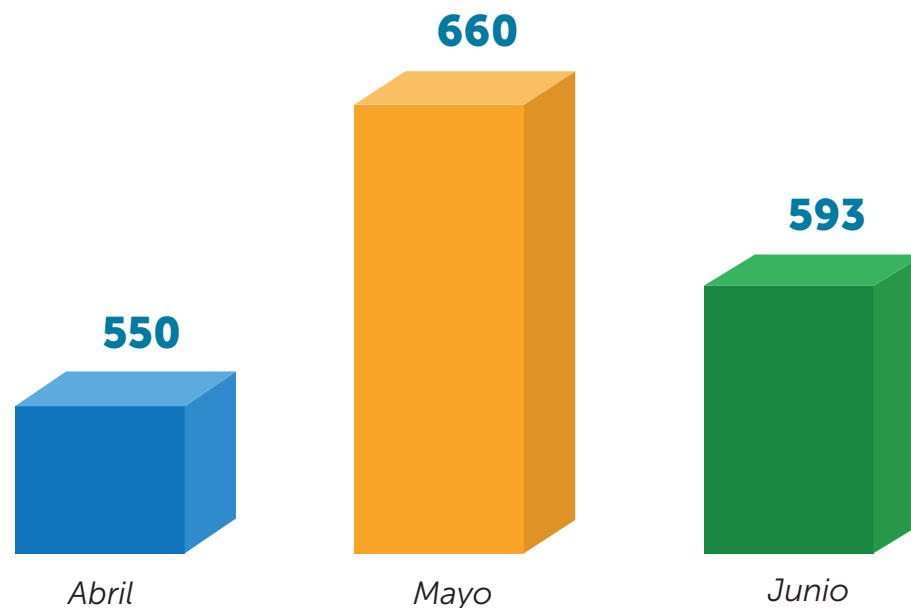
TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el II trimestre de 2018 el CIAC atendió un total de:

1.803

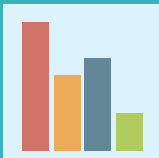
VIDEO LLAMADAS O SKYPE

COMPORTAMIENTO MENSUAL VIDEO LLAMADAS O SKYPE - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 1.880 contactos, **disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 4,10%, representado en 77 interacciones.**

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 1.706 contactos, **aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 5,69%, representado en 97 interacciones.**

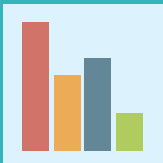


TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	181	252	164	597	33,11%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	141	124	129	394	21,85%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	71	78	94	243	13,48%
OTRAS ENTIDADES	63	74	67	204	11,31%
PASAPORTES	50	69	83	202	11,20%
ELECCIONES 2018	8	32	14	54	3,00%
NACIONALIDAD	13	14	18	45	2,50%
ASISTENCIA CONNACIONALES	12	8	11	31	1,72%
COLOMBIA NOS UNE	3	5	3	11	0,61%
PQRSDF	8	3	-	11	0,61%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	-	1	8	9	0,50%
ASUNTOS CONSULARES	-	-	2	2	0,11%
TOTAL	550	660	593	1.803	100%

Los trámites más consultados por video llamada fueron:

- Visas con un 33.11% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 21.85% de participación.
- Trámites en consulados y/o embajadas con una participación de 13,48 %
- Otras entidades con un 11.31% de participación.



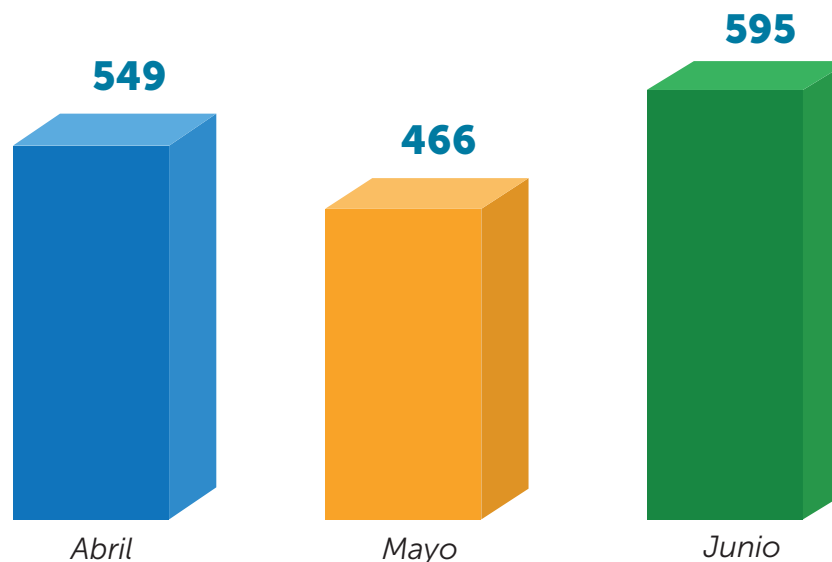
TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK, TWITTER E INSTAGRAM) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el II Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió en promedio un total de:

1.610

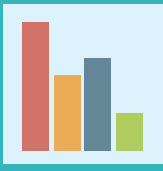
INTERACCIONES POR REDES SOCIALES TWITTER, FACEBOOK E INSTAGRAM

COMPORTAMIENTO MENSUAL - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 1.515 contactos, **aumentó el número de contactos por redes sociales en un 6,27%, representado en 95 interacciones.**

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 600 contactos, **aumentó el número de interacciones por redes sociales en un 168.33%, representado en 1.010 interacciones**



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

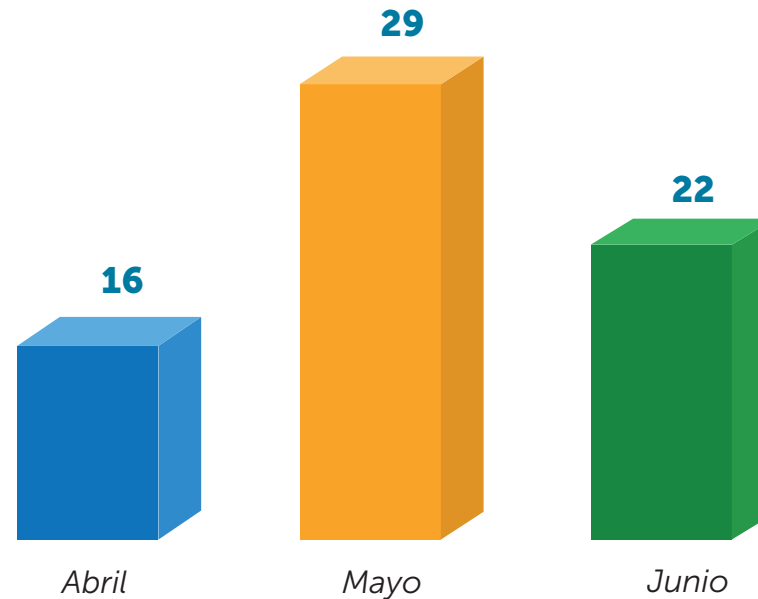
Durante el II Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

67

INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL

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

COMPORTAMIENTO MENSUAL - II TRIMESTRE 2018



En comparación con el I Trimestre del 2018 donde se atendieron 116 contactos, **disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 42,24%, representado en 49 interacciones.**

En comparación con el II Trimestre del 2017 donde se atendieron 119 contactos, **disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 43,70%, representado en 52 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)