

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES (1 DE OCTUBRE A 31 DE DICIEMBRE 2017)

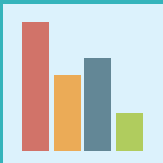


“

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 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.



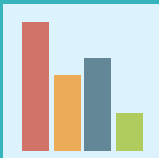
VIDEO LLAMADA

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

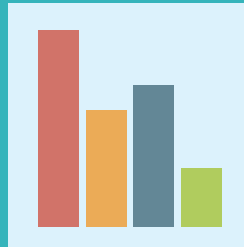
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

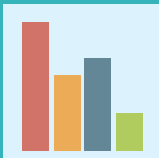
 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



CIFRAS GENERALES

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2017

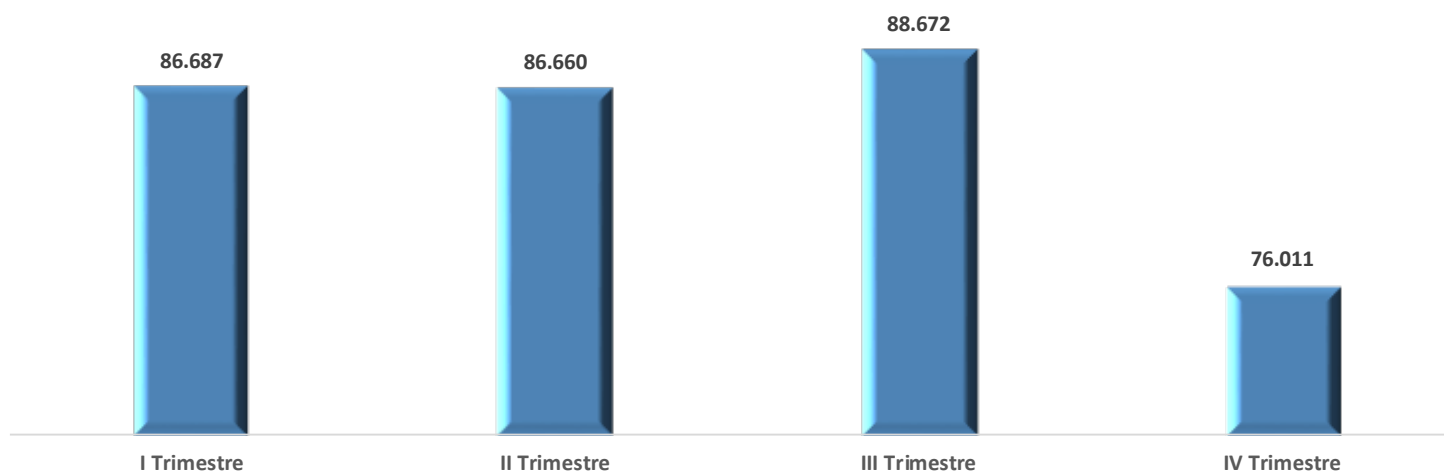


TOTAL DE CONTACTOS

Durante el IV trimestre de 2017 el CIAC ha atendido, por los múltiples canales a un total de:

76.019 usuarios.

Solicitudes atendidas por el CIAC según trimestre - 2017 -



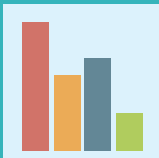
Durante el IV trimestre del 2017 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 14.361 peticiones**

Durante el IV trimestre del 2017 el CIAC **ha negado 0 solicitudes de acceso a la información.**

Total de solicitudes durante el IV trimestre del 2017 que fueron **trasladadas a otras entidades 1.998 solicitudes.**

Entre el tercer trimestre del 2017 y el cuarto trimestre del 2017, **se disminuyó en 14.27% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

En comparación con el cuarto trimestre del 2016, **sse disminuyó en 15,16% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

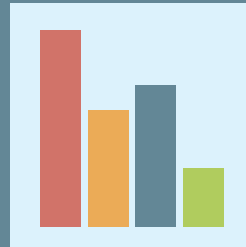


TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

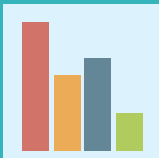
A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el cuarto trimestre del 2017.

INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1.	Llamada telefónica	50.921	6.	Línea Azul Calle 98 Pasaportes	2.030
2.	Correo electrónico	15.000	7.	Línea Azul Calle 53	1.348
3.	Chat	1.147	8.	Facebook	744
4.	Línea Azul Calle 98 Apostilla	2.364	9.	Línea Azul Calle 98 Visas	591
5.	Skype	1.592	10.	Twitter	274



CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO



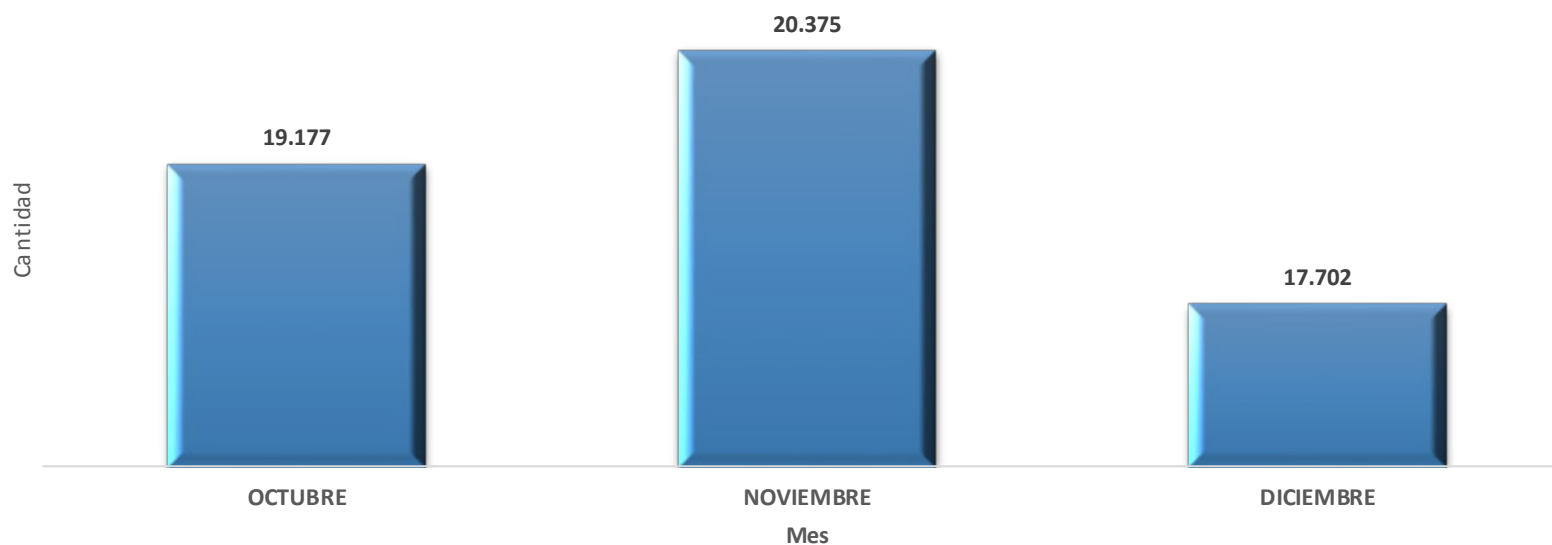
TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el IV trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano
atendió un total de:**

57.254

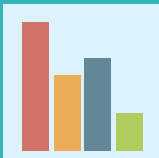
LLAMADAS

COMPORTAMIENTO MENSUAL LLAMADAS - IV TRIMESTRE 2017



En comparación con el III Trimestre del 2017, **se disminuyó el número de contactos en llamada entrante en un 14,75%**

En comparación con el IV Trimestre del 2016, **se disminuyó el número de contactos de llamada entrante en un 14,87%**

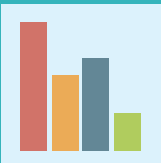


TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	5.778	6.658	6.272	18.708	32,68%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	4.603	4.584	3.590	12.777	22,32%
PASAPORTES	2.914	2.922	3.062	8.898	15,54%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	2.046	2.208	1.906	6.160	10,76%
OTRAS ENTIDADES	2.084	2.326	1.746	6.156	10,75%
ASISTENCIA CONNACIONALES	666	374	312	1.352	2,36%
NACIONALIDAD	427	416	366	1.209	2,11%
PQRSDF	266	336	99	701	1,22%
ELECCIONES 2018	120	233	190	543	0,95%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	127	162	65	354	0,62%
COLOMBIA NOS UNE	120	126	74	320	0,56%
ASUNTOS CONSULARES	26	30	20	76	0,13%
TOTAL	19.177	20.375	17.702	57.254	100%

Los trámites más consultados vía llamada entrante fueron:

- Visas con un 32,68 % de participación.
- Apostilla/Legalización con un 25,32 % de participación.
- Pasaportes con un 15,54% de participación.
- Trámites en Visas con un 10,76 % de participación.



TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el IV trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

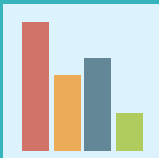
1.147
CHATS

COMPORTAMIENTO MENSUAL CHAT - IV TRIMESTRE 2017



En comparación con el III Trimestre del 2017, **se disminuyó el número de contactos vía chat en un 76,48%**

En comparación con el IV Trimestre del 2016, **se disminuyó el número de contactos vía chat en un 76,37%**

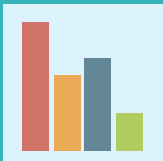


TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	276	3	-	279	24,32%
PASAPORTES	260	1	-	261	22,76%
OTRAS ENTIDADES	194	2	-	196	17,09%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	190	1	-	191	16,65%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	164	-	-	164	14,30%
ASISTENCIA CONNACIONALES	20	-	-	20	1,74%
NACIONALIDAD	15	-	-	15	1,31%
ELECCIONES 2018	9	-	-	9	0,78%
PQRSDF	5	-	-	5	0,44%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	4	-	-	4	0,35%
COLOMBIA NOS UNE	3	-	-	3	0,26%
TOTAL	1.140	7	0	1.147	100%

Los trámites más consultados vía chat fueron:

- Visas con un 24.32 % de participación.
- Pasaportes con un 22,76% de participación.
- Otras entidades con un 17.09% de participación
- Trámites en consulados y/o embajadas con un 16.65% de participación.



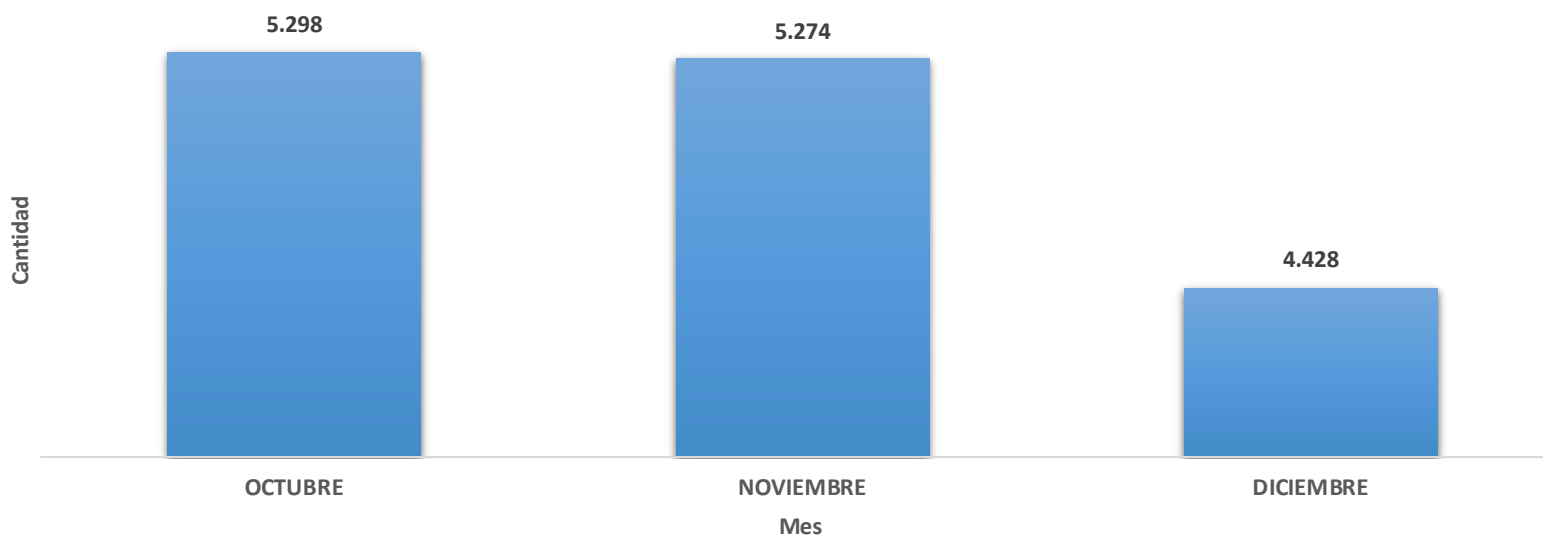
TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el IV trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió

15.000

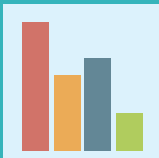
CORREOS ELECTRÓNICOS

COMPORTAMIENTO CORREOS ELECTRÓNICOS - IV TRIMESTRE 2016



En comparación con el III trimestre del 2017, **se aumentó el número de respuestas a través de correo electrónico en un 11,31%**

En comparación con el IV trimestre del 2016, **se aumentó el número de respuestas a través de correo electrónico en un 7,75%**

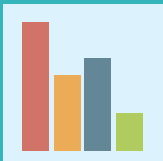


TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	1.425	1.433	1.104	3.962	26,41%
VISAS	949	861	945	2.755	18,37%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	781	858	693	2.332	15,55%
OTRAS ENTIDADES	683	756	559	1.998	13,32%
PASAPORTES	557	573	528	1.658	11,05%
ASISTENCIA CONNACIONALES	410	334	240	984	6,56%
NACIONALIDAD	127	132	117	376	2,51%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	85	83	68	236	1,57%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	102	71	56	229	1,53%
ELECCIONES 2018	66	96	67	229	1,53%
COLOMBIA NOS UNE	69	53	46	168	1,12%
PQRSDF	42	17	-	59	0,39%
ASUNTOS CONSULARES	2	7	5	14	0,09%
TOTAL	5.298	5.274	4.428	15.000	100%

Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:

- Apostilla/Legalización con un 26.41% de participación.
- Visas con un 18.37% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 15.55% de participación.
- Otras entidades con un 13.32% de participación.



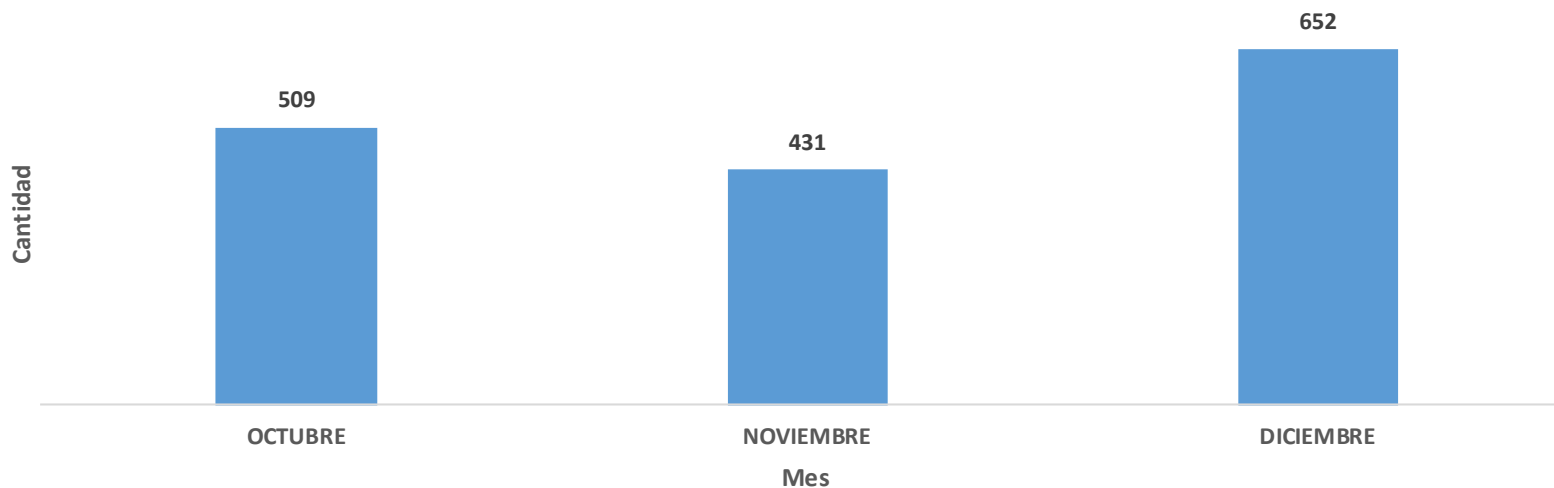
TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el IV trimestre de 2017 el CIAC atendió un total de:

1.592

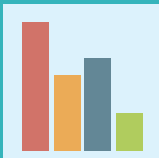
VIDEO LLAMADAS O SKYPE

COMPORTAMIENTO VIDEO LLAMADAS O SKYPE- IV TRIMESTRE 2017



En comparación con el III trimestre del 2017, **se disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 20,44%**

En comparación con el IV trimestre del 2016, **se disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 21,15%**

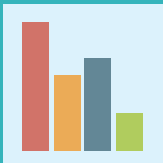


TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	153	127	254	534	33,54%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	101	89	135	325	20,41%
PASAPORTES	78	52	88	218	13,69%
OTRAS ENTIDADES	80	73	65	218	13,69%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	58	55	69	182	11,43%
ASISTENCIA CONNACIONALES	16	12	11	39	2,45%
NACIONALIDAD	13	5	17	35	2,20%
ELECCIONES 2018	4	6	7	17	1,07%
COLOMBIA NOS UNE	2	7	1	10	0,63%
PQRSDF	3	3	1	7	0,44%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	1	1	3	5	0,31%
ASUNTOS CONSULARES	--	1	1	2	0,13%
TOTAL	509	431	652	1.592	100%

Los trámites más consultados por video llamada fueron:

- Visas con un 33.54% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 20.41% de participación.
- Pasaportes con un 13.69% de participación.
- Otras entidades con un 13.69% de participación.



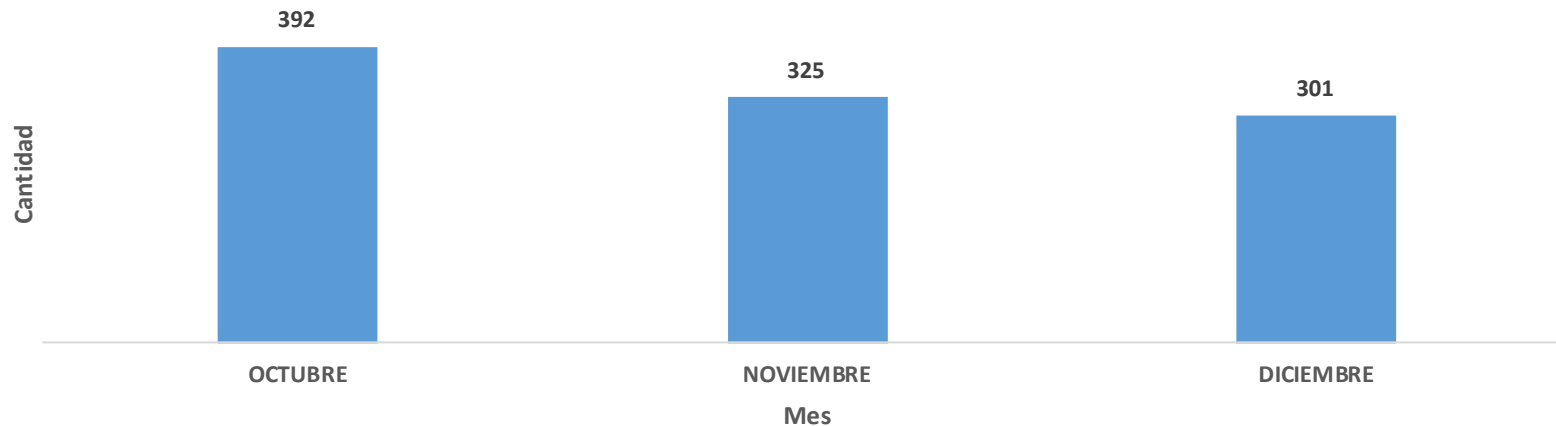
TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

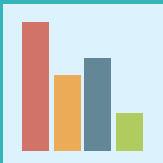
Durante el IV trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió en promedio un total de:

1.018

INTERACCIONES POR REDES SOCIALES

COMPORTAMIENTO REDES SOCIALES - IV TRIMESTRE 2017





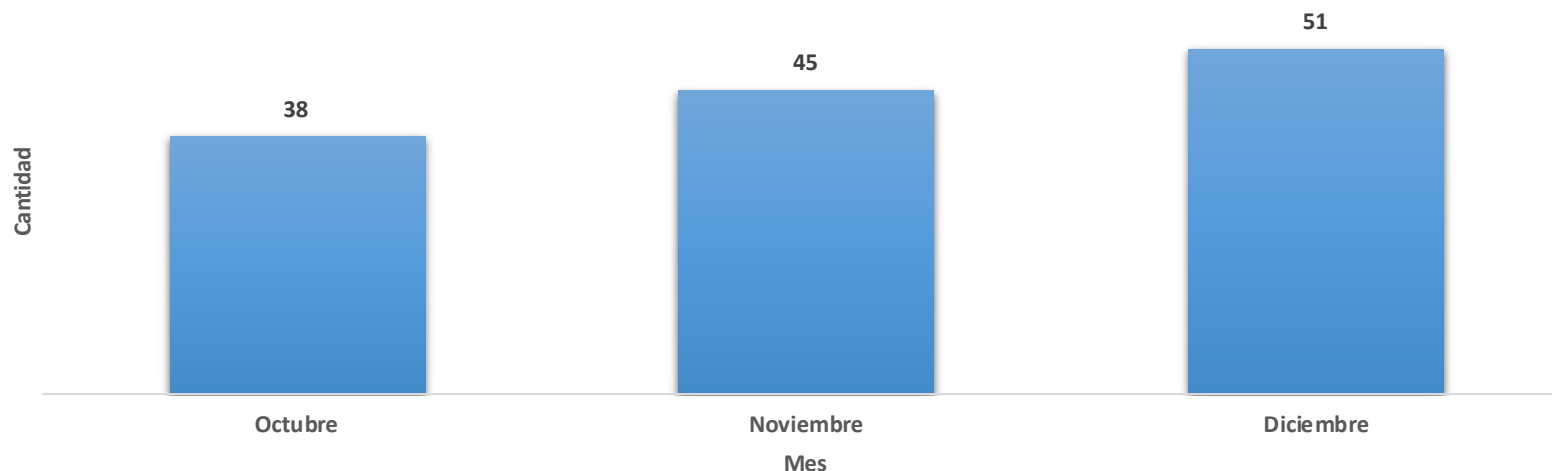
TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el IV trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

134

INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL

COMPORTAMIENTO CORREOS DE PRESIDENCIA URNA DE CRISTAL - IV TRIMESTRE 2017



En comparación con el III trimestre del 2017 **se disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 29,47%**

En comparación con el IV trimestre del 2016 **se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 57,65%**



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

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