

Informe de Atención al Ciudadano

Cifras de Atención al ciudadano a través de los Canales del CIAC

II Trimestre 2019



**CENTRO INTEGRAL
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro
es de todos

Cancillería
de Colombia

“

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 atención por múltiples canales de comunicación dispuestos por la entidad.

”





Canales de Comunicación

El Ministerio de Relaciones Exteriores tiene habilitados los siguientes canales de comunicación para los ciudadanos:

Canales de voz

Sistema Interactivo de Voz-IVR: (57 -1) 3826999

Conmutador: (57-1) 3814000

Línea gratuita nacional: 01 8000 938 000

Línea gratuita para felicitaciones, sugerencias, peticiones, reclamos, quejas y denuncias:
0180009799899

Líneas gratuitas internacionales:

 **Brasil:** 0800 891 0179

 **Canadá:** 1855 561 2868

 **Chile:** 1888 0020 1148

 **Costa Rica:** 08000571018

 **Ecuador:** 1800010410

 **España:** 0900995721

 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Perú:** 080055797

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214

Lineas de atencion directa:

Sede Centro Cra. 5 # 9-03

Sede Pasaportes Calle 53 # 10-60

Sede Norte AK. 19 # 98-03 pisos 1

Sede Norte AK. 19 # 98-03 pisos 3

Sede Norte AK. 19 # 98-03 pisos



Canales de Comunicación

Videollamada <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/video-cancilleria/video.html>

Chat <https://oceana-c2.int.comware.com.co:8443/chat-cancilleria/index.html?sid=1564589083066>

Redes sociales:

Twitter: @CancilleríaCol

Facebook: CancilleríaColombia

Instagram: @cancilleriacol

Correo virtual y Físico

Buzón virtual:

<http://pqrs.cancilleria.gov.co/>

Correos electrónicos:

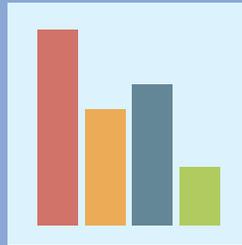
Contactenos@cancilleria.gov.co

Asistencias@cancilleria.gov.co

Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co

Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF



Cifras Generales

Del 1 de abril al 30 de junio de 2019



Peticiones respondidas por el CIAC

A través de los canales de comunicación establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores se respondieron durante el II Trimestre de 2019:

109.567 peticiones

Contacto CIAC por canal

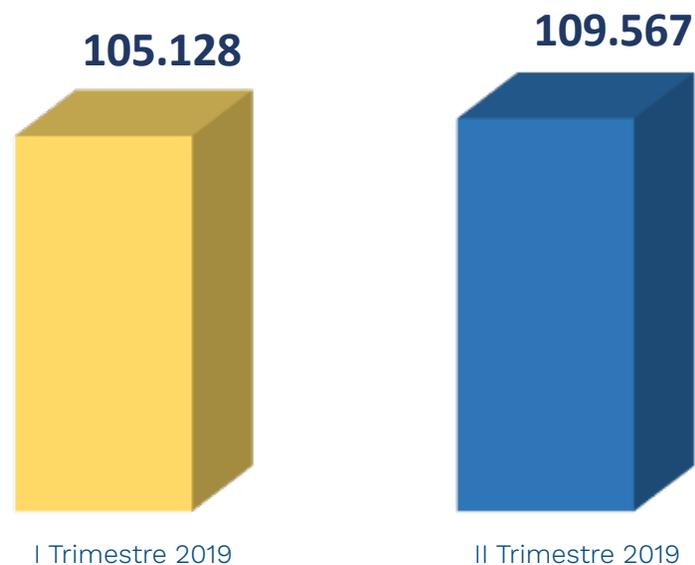
	Canal de voz	80.730		Redes Sociales	4.434
	Correo virtual	12.830		Correspondencia física	2.344
	Chat	9.103		Video llamada	126

Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



Peticiones respondidas por el CIAC

Comparativo de peticiones respondidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano durante el I Trimestre de 2019 y el II Trimestre de 2019

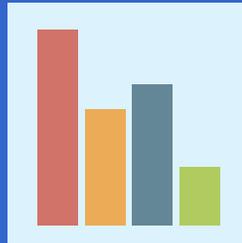


Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Durante el II trimestre de 2019, se evidenció un incremento del 4% en el número de peticiones respondidas respecto a la información registrada durante el I trimestre de 2019.

En el II trimestre de 2019 el CIAC NO rechazó solicitudes de acceso a la información pública.

De las 109.567 solicitudes respondidas, 739 fueron trasladadas a otras entidades por competencia.



Peticiones respondidas por el CIAC según el Canal de Comunicación

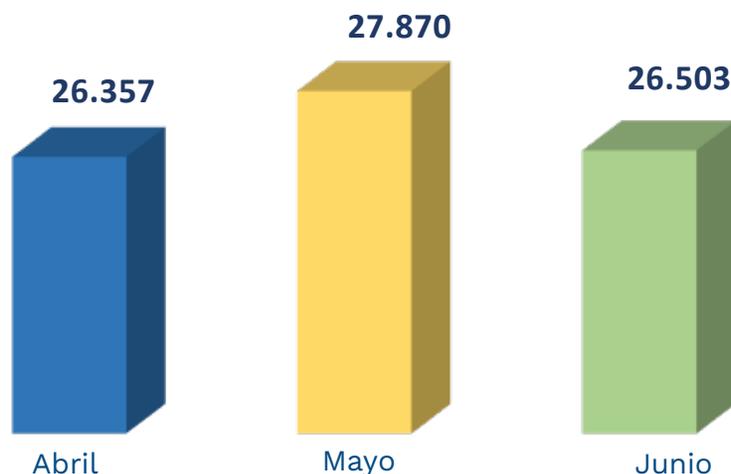


Peticiones respondidas a través de los canales de voz

Durante el II trimestre del 2019 el Centro Integral de Atención al Ciudadano respondió un total de:

80.730 Peticiones a través de los canales de voz

Comportamiento mensual solicitudes respondidas a través de los canales de voz II trimestre 2019



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Los canales de voz incluyen conmutador, Sistema Interactivo de Voz-IVR, líneas de atención directa, llamadas en línea y líneas gratuitas nacionales e internacionales.

Durante el II trimestre de 2019, el número de peticiones respondidas a través de este canal aumentó en 7.269 peticiones en comparación con el I trimestre del 2019, lo cual equivale al 10%.

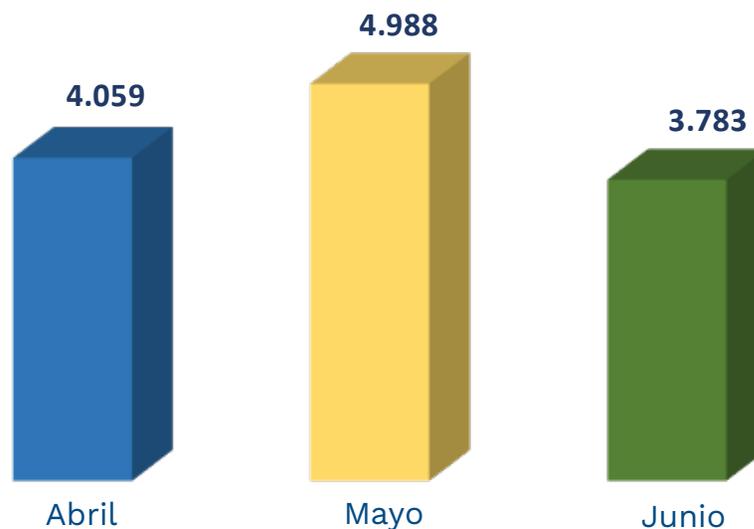


Peticiones a través de correo virtual

Durante el II trimestre de 2019, el Ministerio de Relaciones Exteriores respondió:

12.830 peticiones a través de correos virtuales

Comportamiento mensual peticiones respondidas a través de correos virtuales



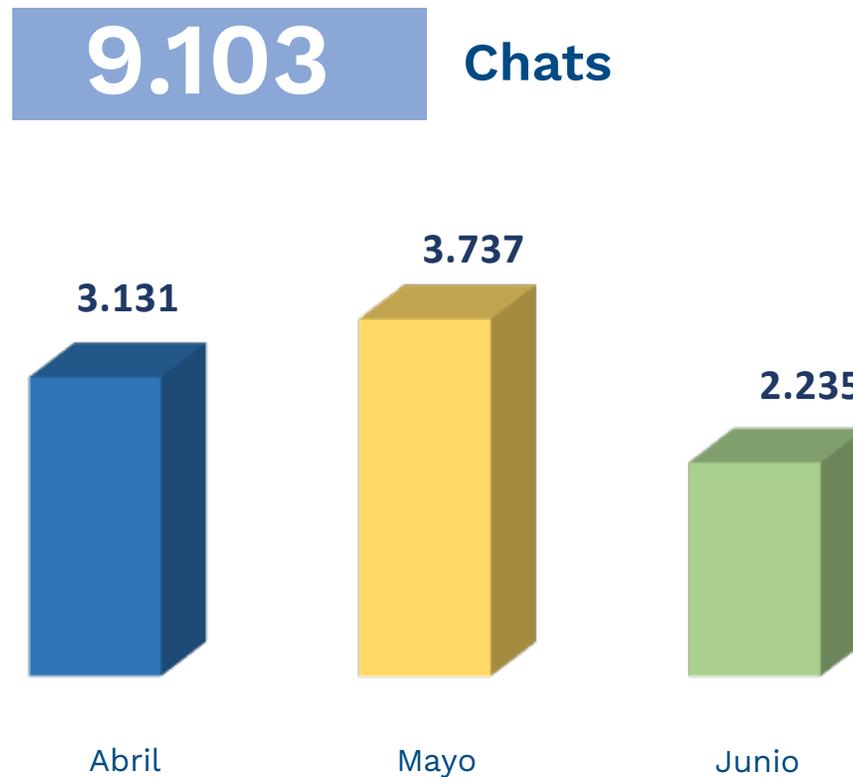
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Durante el II trimestre del año en curso, se atendieron 12.830 correos virtuales, los cuales aumentaron en relación al I trimestre de 2019 en 2.449 peticiones, equivalentes al 24%.



Peticiones respondidas a través de chat

Durante el II Trimestre del 2019 el Centro Integral de Atención al Ciudadano respondió:



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

En el II trimestre de 2019 el número de peticiones atendidas a través del canal chat aumentó en 3.641 peticiones, lo cual equivale a un incremento del 67% respecto a la información registrada durante el I trimestre de 2019.

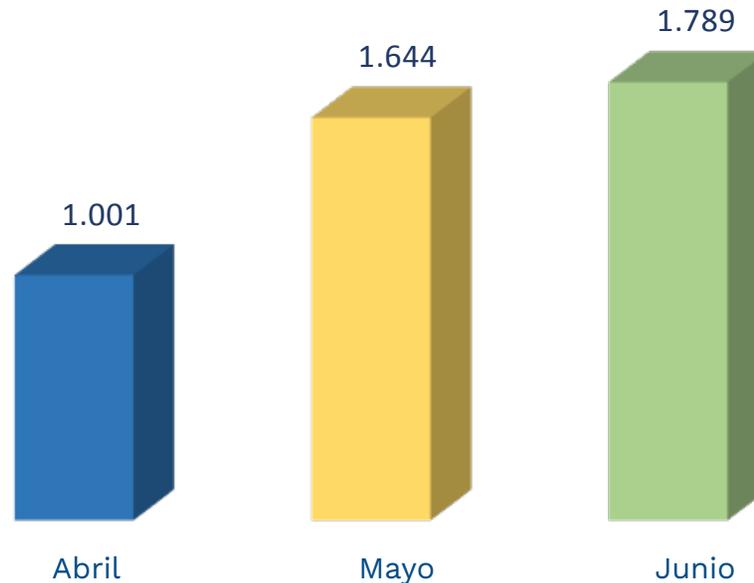


Peticiones a través de redes sociales Twitter, Facebook e Instagram respondidas por el CIAC

Durante el II Trimestre del 2019 el Centro Integral de Atención al Ciudadano respondió un total de:

4.434

**Interacciones por redes sociales
Twitter, Facebook e Instagram**



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

El CIAC realiza el seguimiento a las interacciones de los usuarios de las redes sociales Twitter, Facebook e Instagram.

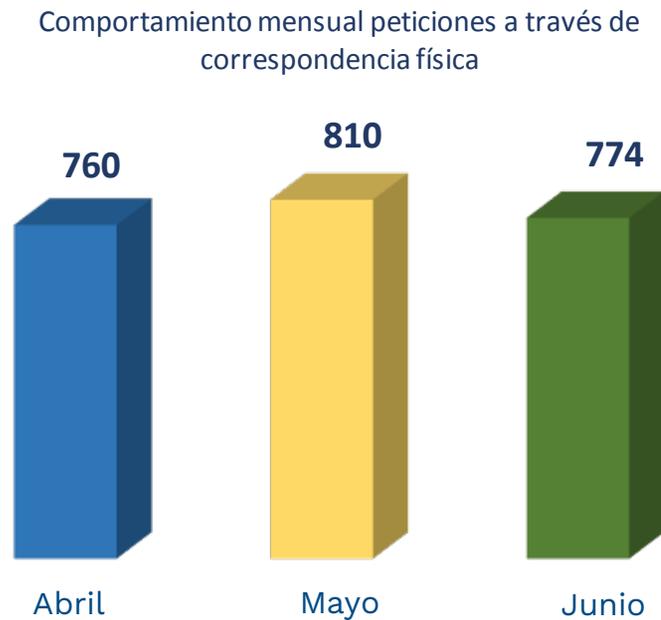


Peticiones a través la correspondencia física

Durante el II trimestre de 2019, el Ministerio de Relaciones Exteriores atendió:

2.344

peticiones a través de la correspondencia física



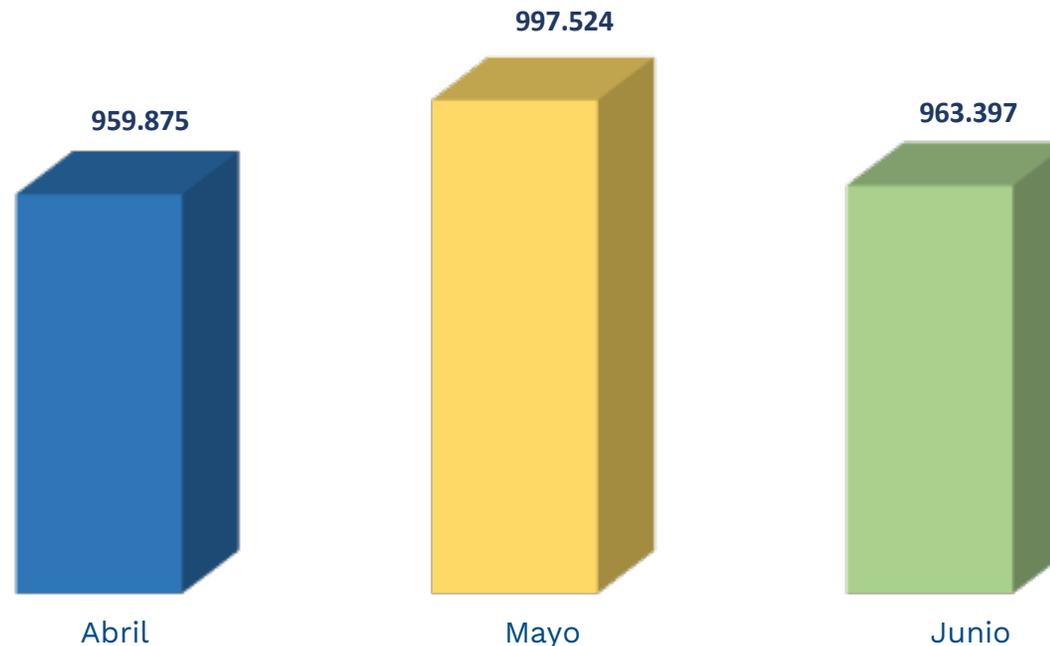
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Durante el II trimestre de 2019 se atendieron 2.344 peticiones que ingresaron a través correspondencia física, estas peticiones comparadas con las del I trimestre aumentaron en 1.558 interacciones equivalentes al 198%.



Consultas de ciudadanos en la página web

Comportamiento mensual de consultas realizadas a los enlaces de trámites y servicios de la página web II trimestre 2019



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Durante el II trimestre de 2019, se evidencia una disminución en el número de consultas hechas por los ciudadanos en la página web en un 0,3% respecto a las consultas realizadas durante el I trimestre de 2019.



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
de Colombia**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano

Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC