

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES (1 ENERO A 31 DE MARZO 2017)

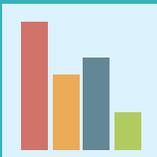


“

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.



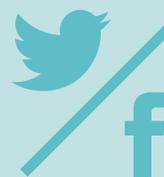
CORREOS ELECTRÓNICOS

A través de la página el usuario podrá radicar las peticiones, felicitaciones, sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes de información.



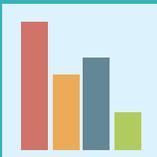
VIDEO LLAMADA

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

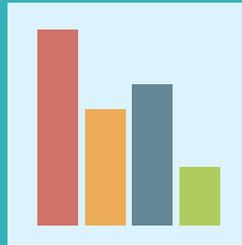
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



CIFRAS GENERALES

Del 1 de enero al 31 de marzo de 2017

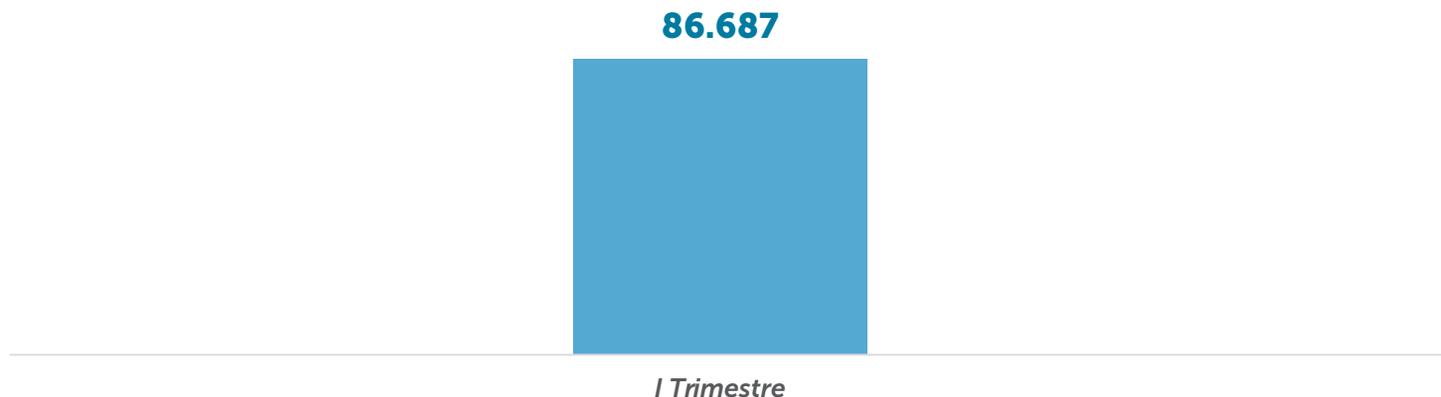


TOTAL DE CONTACTOS

El CIAC ha atendido, por los múltiples canales a un total de:

86.687 usuarios.

Cantidad de solicitudes atendidas por el CIAC por Trimestre - 2017 -



Durante el I trimestre del 2017 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 14.600 solicitudes de información**

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

Total de solicitudes durante el I trimestre del 2017 que fueron **trasladadas a otras entidades 2.285 solicitudes.**

Entre el cuarto trimestre del 2016 y el primer trimestre del 2017, **disminuyó en 3.26% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

En comparación con el primer trimestre del 2016, **disminuyó en 8,54% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

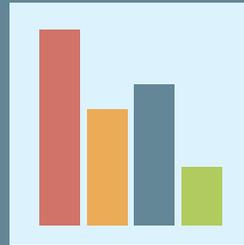


TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

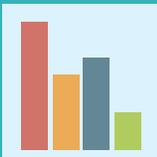
A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el primer trimestre del 2017.

INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1.	<i>Llamada telefónica</i>	56.545	6.	<i>Línea Azul Calle 53</i>	1.695
2.	<i>Correo electrónico</i>	14.600	7.	<i>Línea Azul Calle 98 Pasaportes</i>	1.305
3.	<i>Chat</i>	5.769	8.	<i>Twitter</i>	594
4.	<i>Skype</i>	2.305	9.	<i>Facebook</i>	960
5.	<i>Línea Azul Calle 98 Visas</i>	1.119	10.	<i>Línea Azul Calle 98 Apostilla</i>	1.795



CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO



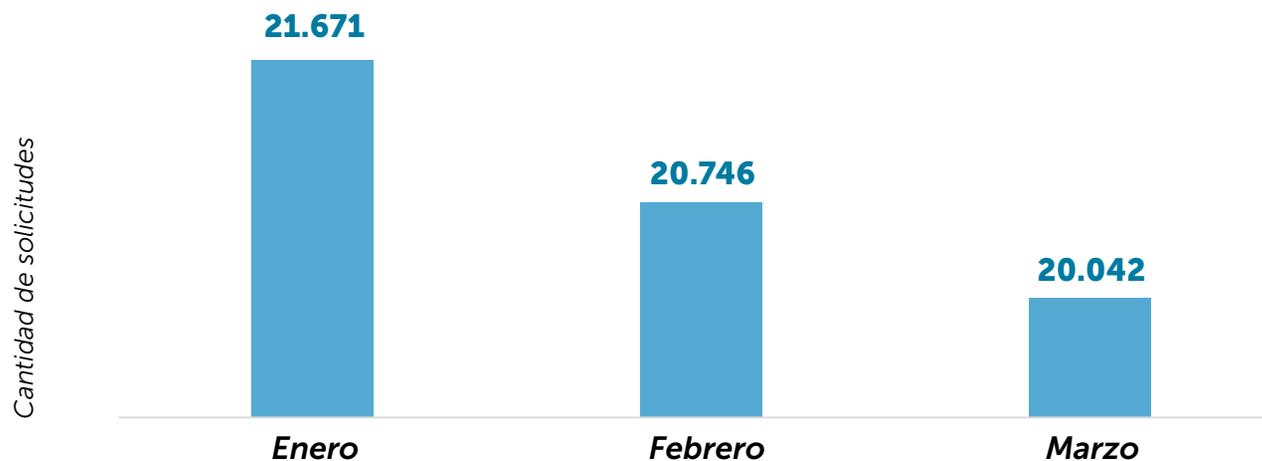
TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el primer trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

62.459

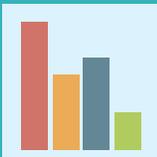
LLAMADAS ENTRANTES

COMPORTAMIENTO MENSUAL LLAMADAS



En comparación con el IV Trimestre del 2016, **disminuyó el número de contactos en llamada entrante en un 7,13%**

En comparación con el I Trimestre del 2016 **disminuyó el número de contactos de llamada entrante en un 6,56%**



TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	2.423	2.519	2.343	7.285	11,66%
Visas	4.674	5.029	5.471	15.174	24,29%
Pasaportes	4.265	3.368	2.938	10.571	16,92%
Apostilla/Legalización	5.430	5.593	5.427	16.450	26,34%
Migración Colombia	1.060	782	869	2.711	4,06%
Asistencia Connacionales	218	211	291	720	1,15%
Nacionalidad	265	277	273	815	1,30%
Otras Areas de la Cancilleria	1.993	1.609	1.079	4.681	7,49%
Colombia Nos Une	72	89	87	248	0,40%
Asuntos Consulares	6	9	12	27	0,04%
Elecciones 2018	-	-	23	23	0,04%
PQRSDF	9	14	19	42	0,07%
TOTAL	21.671	20.746	20.042	62.459	100%

Los trámites más consultados vía llamada entrante fueron:

- **Apostilla/Legalización** con un 26,34 % de participación.
- **Trámites en Visas** con un 24,29 % de participación.
- **Pasaportes** con un 16,92% de participación.
- **Consulados y/o Embajadas** con un 11,66% de participación.

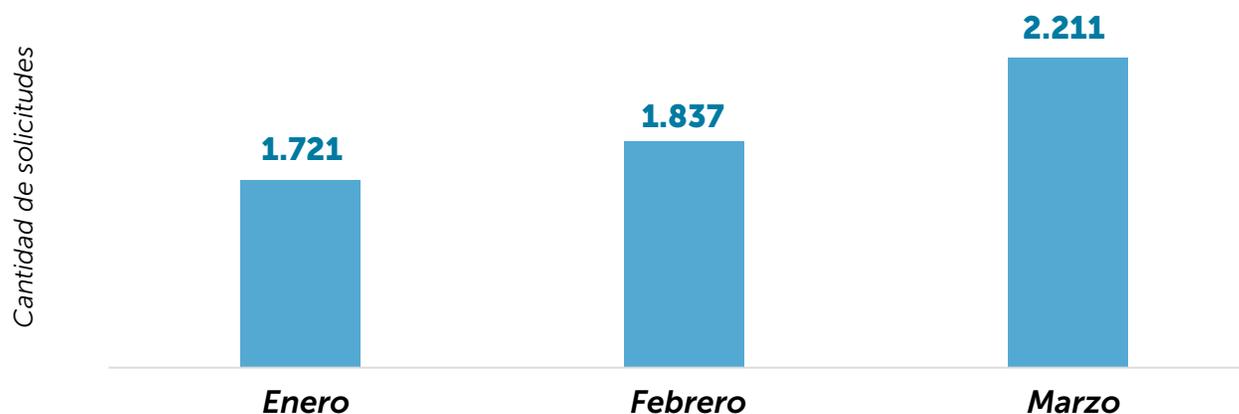


TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el primer trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

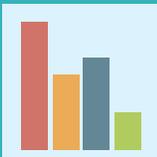
5.769
CHATS

COMPORTAMIENTO MENSUAL CHAT



En comparación con el IV Trimestre del 2016, **aumentó el número de contactos de chat en un 18,85%**

En comparación con el I Trimestre del 2016 **disminuyó el número de contactos de chat en un 4,75%**



TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	305	282	348	935	16,21%
Pasaportes	416	452	529	1.397	24,22%
Visas	420	422	505	1.347	23,35%
Apostilla/Legalización	264	325	356	945	16,38%
Otras Entidades	259	292	389	940	16,29%
Asuntos Consulares	2		1	3	0,05%
Nacionalidad	25	30	34	89	1,54%
Asistencia Connacionales	16	19	15	50	0,87%
Otras Areas de la Cancilleria	8	9	10	27	0,47%
Colombia Nos Une	5	5	8	18	0,31%
Elecciones 2018			13	13	0,23%
PQRSDF	1	1	3	5	0,09%
TOTAL	1.721	1.837	2.211	5.769	100%

Los trámites más consultados vía chat fueron:

- **Pasaportes** con un 24,22% de participación.
- **Visas** con un 23.35 % de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 16.38% de participación.
- **Otras entidades** con un 16.29% de participación



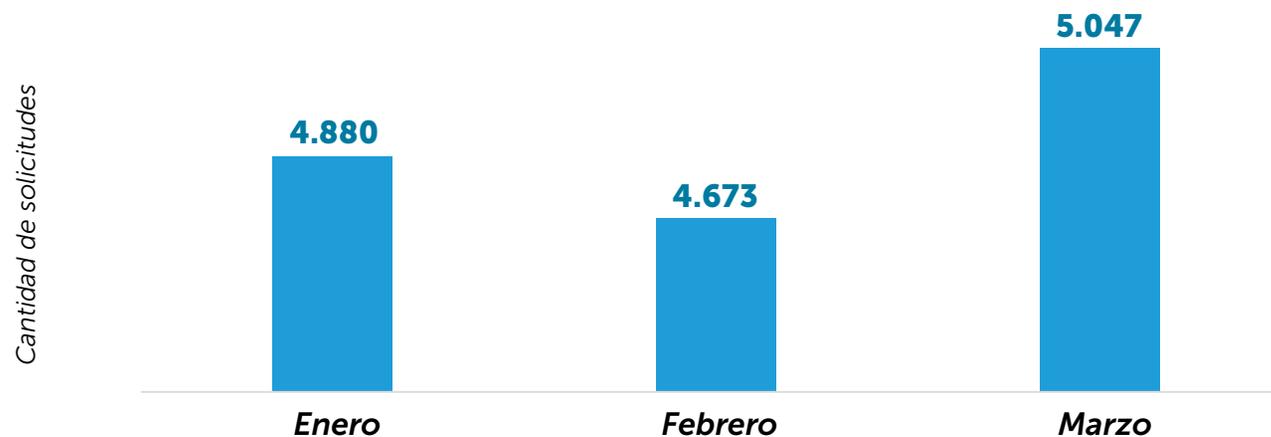
TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el primer trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

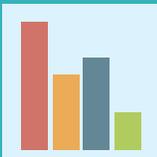
14.600

CORREOS ELECTRÓNICOS

TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS EN EL CIAC



En comparación con el IV Trimestre del 2016, **aumentó el número de respuestas de correo electrónico en un 4,88%**
En comparación con el I Trimestre del 2016 **disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un 24,43%**



TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	898	877	795	2.570	17,60%
Apostilla/Legalización	1.176	1.263	1.641	4.080	27,95%
Pasaportes	816	636	626	2.078	14,23%
Visas	773	684	817	2.274	15,58%
Otras Entidades	765	776	744	2.285	15,65%
Asuntos Consulares	3	1	5	9	0,06%
Usuario No Especifica Tramite	140	143	30	313	2,14%
Asistencia Connacionales	140	113	129	382	2,62%
Nacionalidad	65	77	100	242	1,66%
Otras Areas de la Cancilleria	44	47	54	145	0,99%
Colombia Nos Une	60	56	50	166	1,14%
Elecciones 2018	-	-	53	53	0,36%
Cancillería	-	-	1	1	0,01%
PQRSDF	-	-	2	2	0,01%
TOTAL	4.880	4.673	5.047	14.600	100%

Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:

- **Apostilla/Legalización** con un 27.95% de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 17.60% de participación.
- **Otras entidades** con un 15.65% de participación.
- **Visas** con un 15.58% de participación.



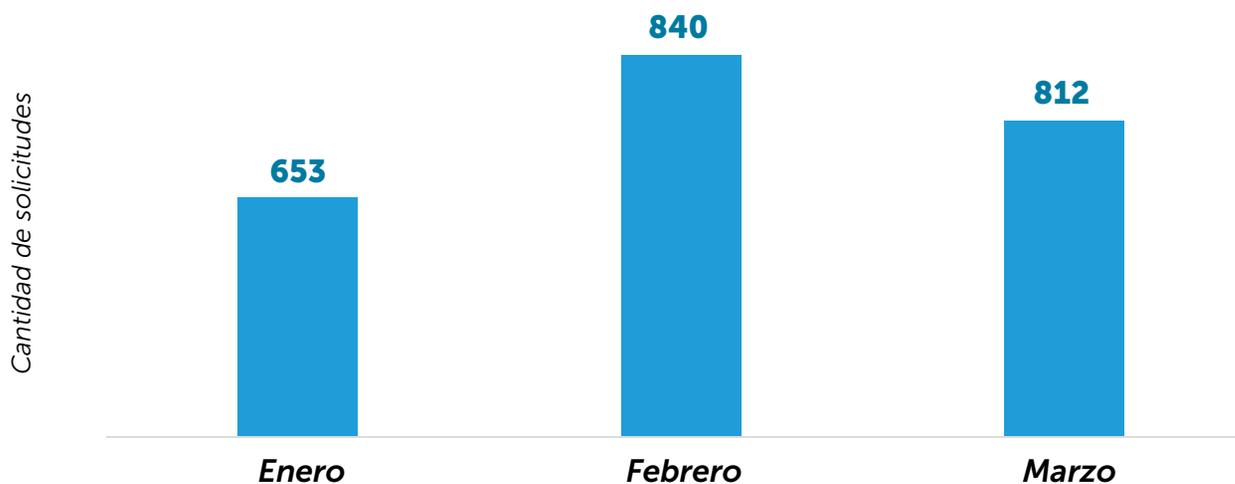
TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el primer trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

2.305

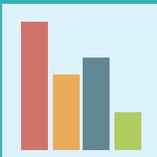
VIDEO LLAMADAS O SKYPE

COMPORTAMIENTO MENSUAL VIDEO LLAMADAS O SKYPE



En comparación con el IV Trimestre del 2016, **aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 14,17%**

En comparación con el I Trimestre del 2016 **aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 50,16%**



TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Visas	230	247	242	719	31,19%
Tramites en Consulados y/o Embajadas	74	100	102	276	11,97%
Apostilla/Legalización	166	246	252	664	28,81%
Pasaportes	87	116	100	303	13,15%
Otras Entidades	71	93	81	245	10,63%
PQRSDF		1		1	0,04%
Asistencia Connacionales	13	11	15	39	1,69%
Nacionalidad	8	20	13	41	1,78%
Colombia Nos Une	1	4	4	9	0,39%
Otras Areas de la Cancilleria	2	1	2	5	0,22%
Elecciones 2018			1	1	0,04%
Asuntos Consulares	1	1		2	0,09%
TOTAL	653	840	812	2.305	100%

Los trámites más consultados por video llamada fueron:

- **Visas** con un 31.19% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 28.81% de participación.
- **Pasaportes** con un 13.15% de participación.
- **Tramites en consulados y/o emajadas** con un 11.97% de participación.



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

Durante el primer trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

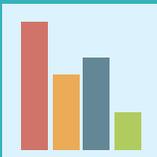
518

INTERACCIONES POR REDES SOCIALES

Cantidad de solicitudes

518

PROMEDIO ULTIMOS TRES MESES



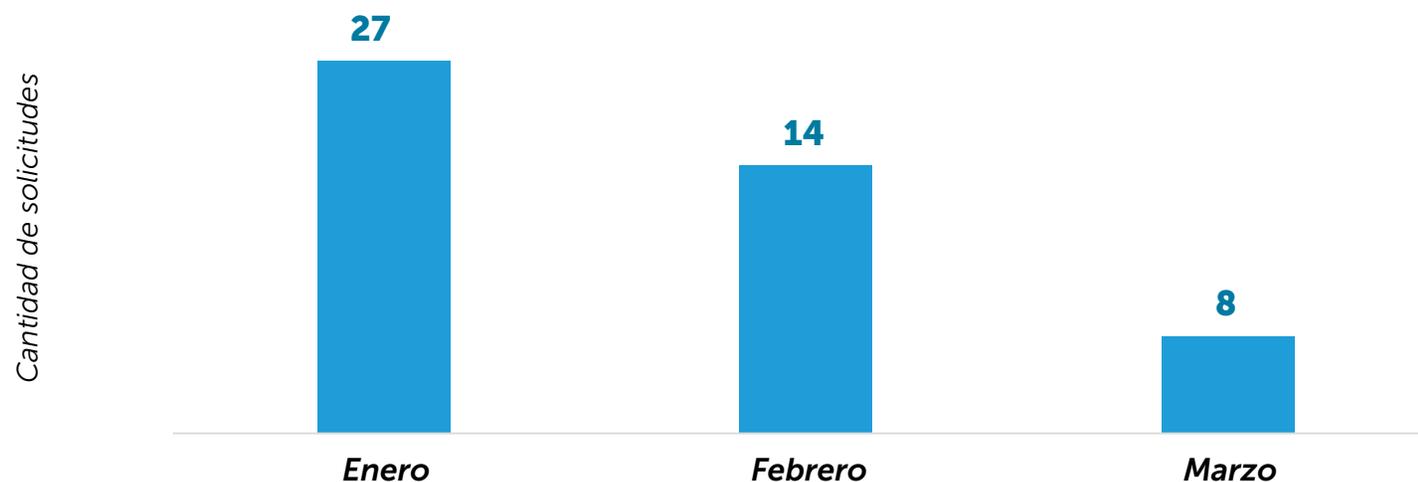
TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el primer trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

49

INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL

COMPORTAMIENTO MENSUAL PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL



En comparación con el IV Trimestre del 2016, **disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 42,35%**

En comparación con el I Trimestre del 2016 **dismunuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 30,99%**



CANCILLERÍA



MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)