

# *INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO*

## CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES (1 DE ABRIL A 30 DE JUNIO 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

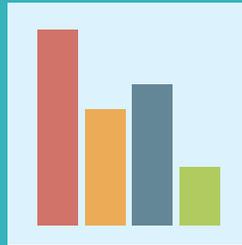
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



# CIFRAS GENERALES

Del 1 de abril al 30 de junio de 2017

---

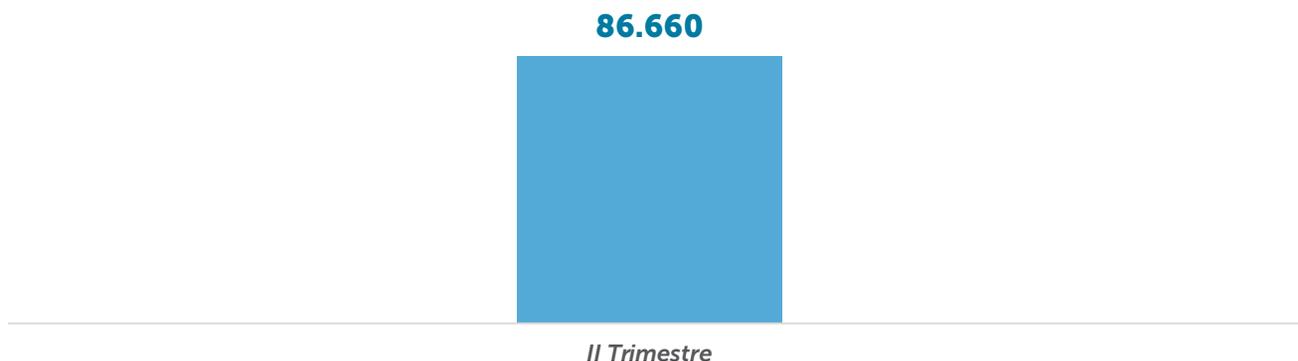


# TOTAL DE CONTACTOS

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

**86.660 usuarios.**

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



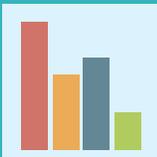
Durante el II trimestre del 2017 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 13.103 solicitudes de información**

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

Total de solicitudes durante el II trimestre del 2017 que fueron **trasladadas a otras entidades 1.954 solicitudes.**

Entre el primer trimestre del 2017 y el segundo trimestre del 2017, **se disminuyó en 0.03% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

En comparación con el segundo trimestre del 2017, **se disminuyó en 6,16% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

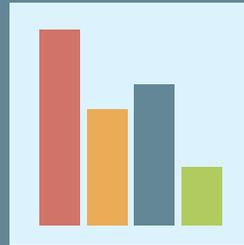


# TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

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

## INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1.	Llamada telefónica	60.868	6.	Línea Azul Calle 53	1.539
2.	Correo electrónico	13.010	7.	Línea Azul Calle 98 Pasaportes	1.778
3.	Chat	4.897	8.	Twitter	88
4.	Skype	1.706	9.	Facebook	512
5.	Línea Azul Calle 98 Visas	650	10.	Línea Azul Calle 98 Apostilla	1.612



# CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO

---



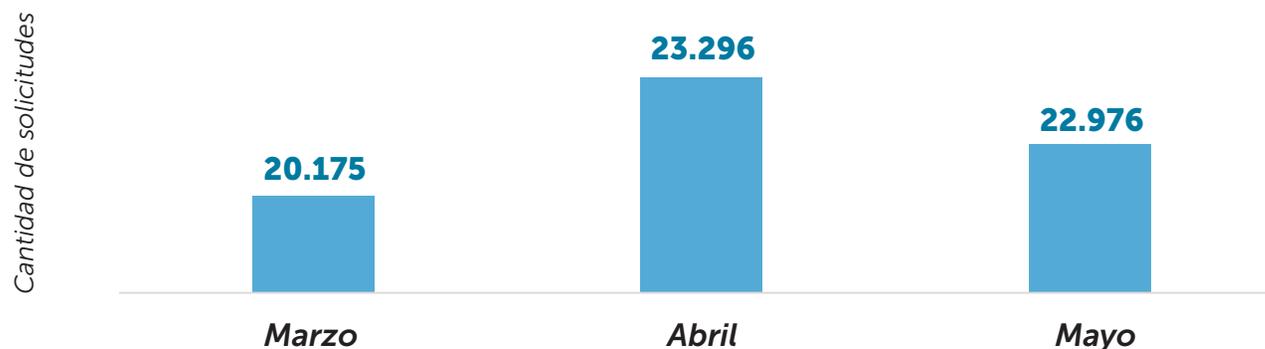
# TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el segundo trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron**

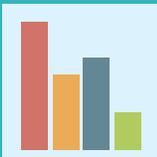
**66.447**

**LLAMADAS ENTRANTES**

COMPORTAMIENTO MENSUAL LLAMADAS



En comparación con el I Trimestre del 2017, **se aumentó el número de contactos en llamada entrante en un 6,38%**  
En comparación con el II Trimestre del 2016, **se disminuyó el número de contactos de llamada entrante en un 2,46%**



# TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	2.233	2.582	2.683	7.498	11,28%
Visas	4.957	6.534	6.511	18.002	27,09%
Pasaportes	3.670	3.590	3.473	10.733	16,15%
Apostilla/Legalización	5.042	6.146	6.253	17.441	26,25%
Otras entidades	2.125	2.685	2.524	7.334	11,04%
Asistencia Connacionales	224	308	362	894	1,35%
Nacionalidad	239	413	438	1.090	1,64%
Otras Areas de la Cancilleria	1.535	612	151	2.298	3,46%
Colombia Nos Une	92	140	133	365	0,55%
Asuntos Consulares	14	15	25	54	0,08%
Elecciones 2018	23	19	49	91	0,14%
PQRSDF	21	252	374	647	0,97%
<b>TOTAL</b>	<b>20.175</b>	<b>23.296</b>	<b>22.976</b>	<b>66.447</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados vía llamada entrante fueron:**

- Visas con un 27,09 % de participación.
- Apostilla/Legalización con un 26,25 % de participación.
- Pasaportes con un 16,15% de participación.
- Trámites en Visas con un 11,28 % de participación.



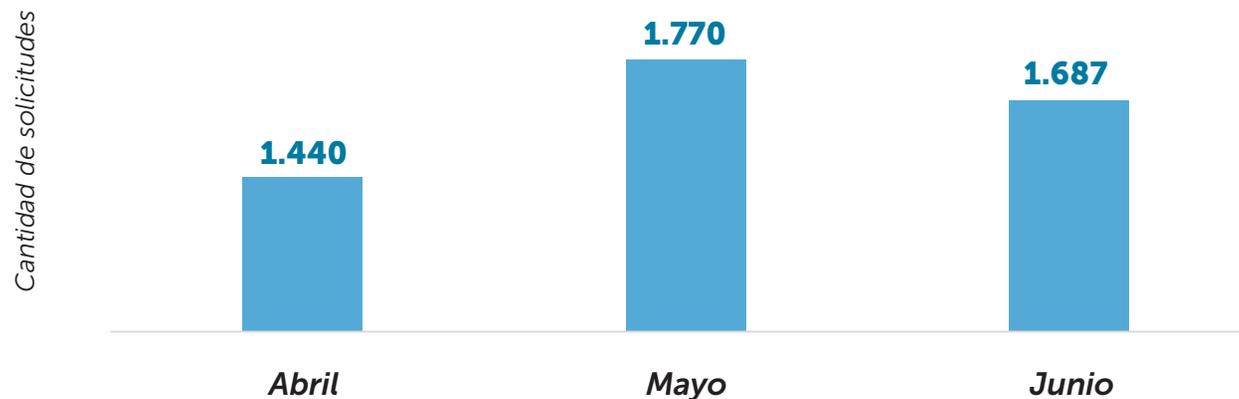
# TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el segundo trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron**

**4.897**

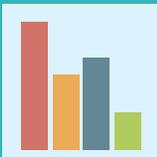
**CHATS**

COMPORTAMIENTO MENSUAL CHAT



En comparación con el I Trimestre del 2017, **se disminuyó el número de contactos de chat en un 15,12%**

En comparación con el II Trimestre del 2016, **se disminuyó el número de contactos de chat en un 1,75%**



# TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	236	305	271	812	16,58%
Pasaportes	365	447	401	1.213	24,77%
Visas	353	408	416	1.177	24,04%
Apostilla/Legalización	182	260	261	703	14,36%
Otras Entidades	240	287	267	794	16,21%
Asuntos Consulares	3	2	1	6	0,12%
Nacionalidad	20	27	19	66	1,35%
Asistencia Connacionales	19	13	17	49	1,00%
Otras Areas de la Cancilleria	1	5	7	13	0,27%
Colombia Nos Une	13	8	15	36	0,74%
Elecciones 2018	6	8	12	26	0,53%
PQRSDF	2	--	--	2	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>1.440</b>	<b>1.770</b>	<b>1.687</b>	<b>4.897</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados vía chat fueron:**

- Pasaportes con un 24,7% de participación.
- Visas con un 24.04 % de participación.
- Trámites en consulados y/o embajadas con un 16.58% de participación.
- Otras entidades con un 16.21% de participación



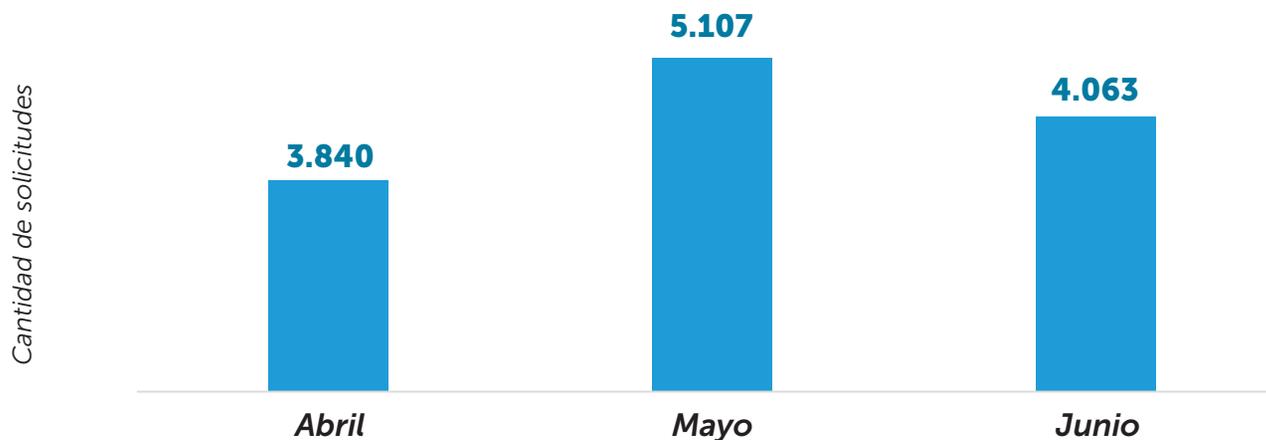
# TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el segundo trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron**

**13.010**

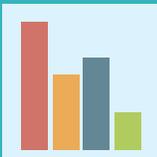
**CORREOS ELECTRÓNICOS**

TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS EN EL CIAC



En comparación con el I trimestre del 2017, **se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un 10,89%**

En comparación con el II trimestre del 2016, **se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un 18,62%**



# TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	606	761	574	1.941	14,92%
Apostilla/Legalización	1.035	1.493	1.254	3.782	29,07%
Pasaportes	568	661	480	1.709	13,14%
Visas	603	856	689	2.148	16,51%
Otras Entidades	607	779	568	1.954	15,02%
Asuntos Consulares	5	3	8	16	0,12%
Usuario No Especifica Tramite	61	78	28	167	1,28%
Asistencia Connacionales	169	265	249	683	5,25%
Nacionalidad	76	81	89	246	1,89%
Otras Areas de la Cancilleria	41	46	43	130	1,00%
Colombia Nos Une	45	45	55	145	1,11%
Elecciones 2018	21	25	23	69	0,53%
PQRSDF	3	14	3	20	0,15%
<b>TOTAL</b>	<b>3.840</b>	<b>5.107</b>	<b>4.063</b>	<b>13.010</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:**

- Apostilla/Legalización con un 29.07% de participación.
- Visas con un 16.51% de participación.
- Otras entidades con un 15.02% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 14.92% de participación.



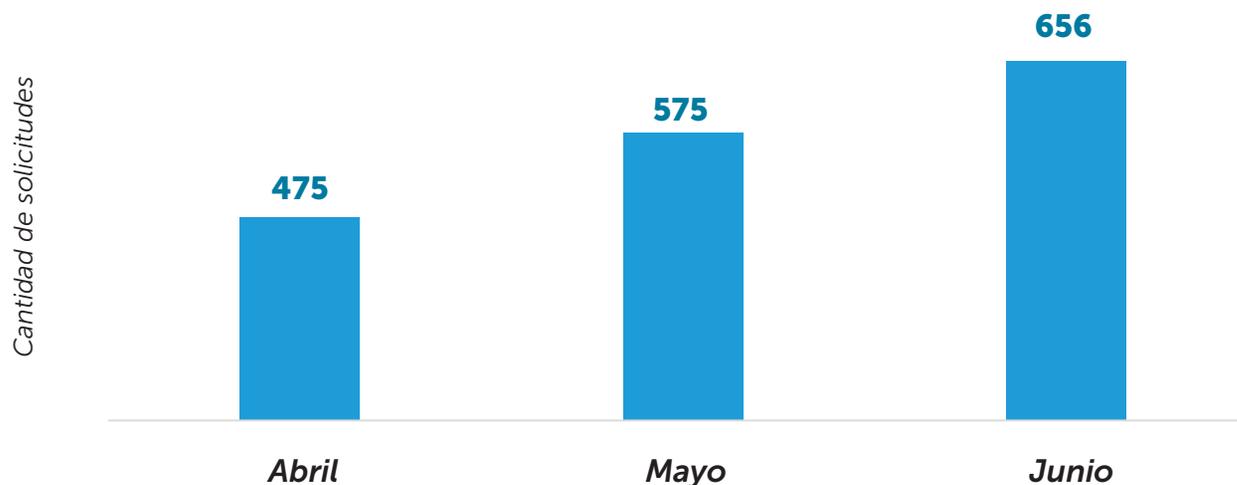
# TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el segundo trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron**

**1.706**

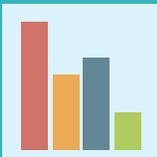
**VIDEO LLAMADAS O SKYPE**

COMPORTAMIENTO MENSUAL VIDEO LLAMADAS O SKYPE



En comparación con el I trimestre del 2017, **se disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 25,99%**

En comparación con el II trimestre del 2016, **se aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 11,14%**



# TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Visas	146	193	238	577	33,82%
Tramites en Consulados y/o Embajadas	55	76	82	213	12,49%
Apostilla/Legalización	112	132	138	382	22,39%
Pasaportes	63	73	76	212	12,43%
Otras Entidades	71	57	73	201	11,78%
PQRSDF	-	-	9	9	0,53%
Asistencia Connacionales	14	16	18	48	2,81%
Nacionalidad	8	17	17	42	2,46%
Colombia Nos Une	3	6	4	13	0,76%
Otras Areas de la Cancilleria	1	2	-	3	0,18%
Elecciones 2018	1	2	1	4	0,23%
Asuntos Consulares	1	1	-	2	0,12%
<b>TOTAL</b>	<b>475</b>	<b>575</b>	<b>656</b>	<b>1.706</b>	<b>100%</b>

**Los trámites más consultados por video llamada fueron:**

- Visas con un 33.82% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 22.39% de participación.
- Tramites en consulados y/o emajadas con un 12.49% de participación.
- Pasaportes con un 12.43% de participación.



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

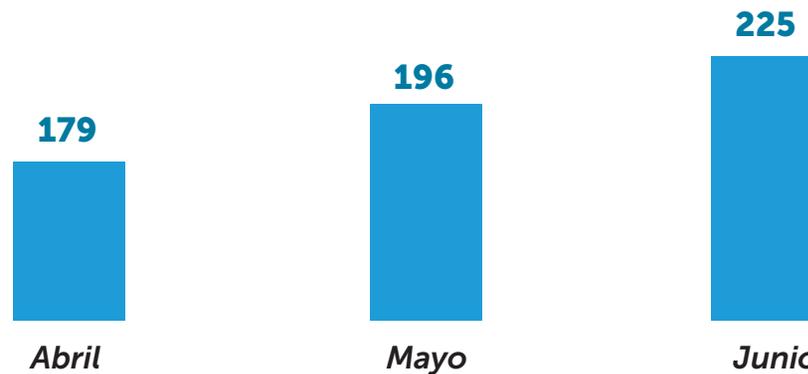
**Durante el segundo trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron**

**600**

***INTERACCIONES POR REDES SOCIALES***

COMPORTAMIENTO REDES SOCIALES

Cantidad de solicitudes





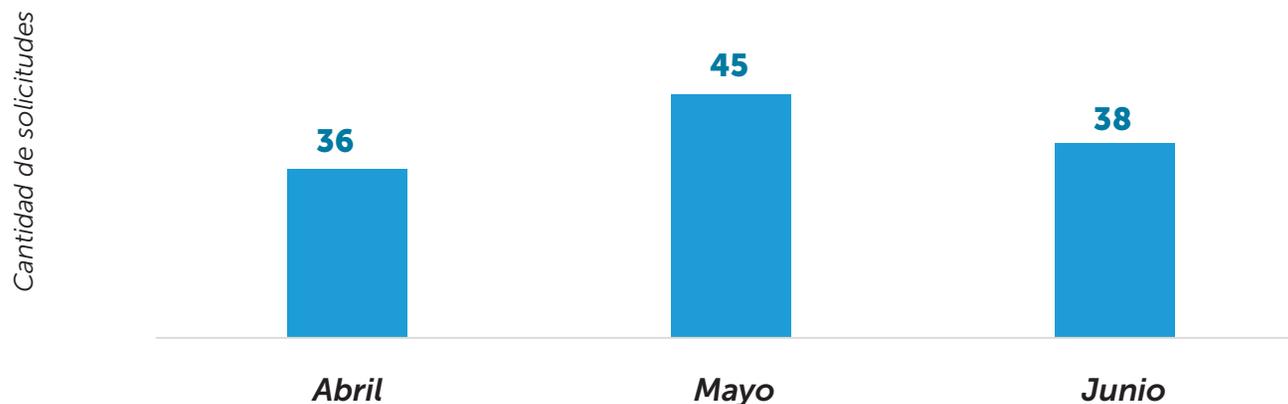
# TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el segundo trimestre de 2017 en el CIAC se atendieron

**119**

**INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL**

COMPORTAMIENTO MENSUAL PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL



En comparación con el I trimestre del 2017 **se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 142,86%**

En comparación con el II trimestre del 2016 **se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 43,37%**



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

*CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)*