

# INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO

## CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES (II TRIMESTRE 2016)

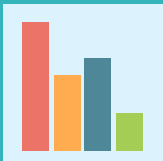


“

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.



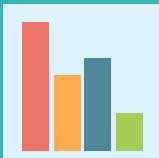
## VIDEO LLAMADA

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

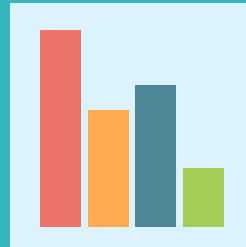
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Reino Unido:** 08082342176

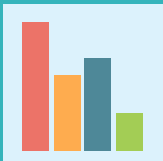
 **Venezuela:** 08001007214



# CIFRAS GENERALES

## II TRIMESTRE 2016

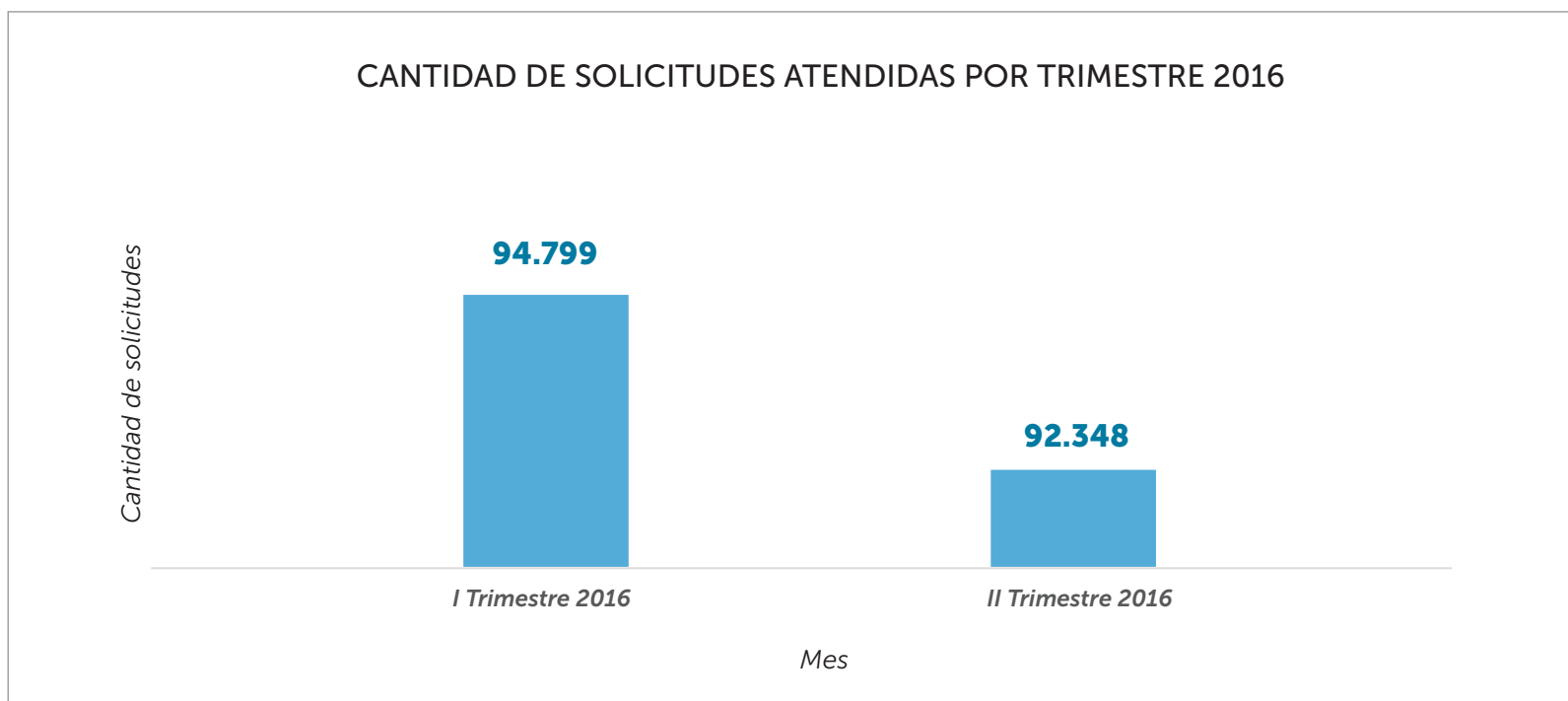
---



# TOTAL DE CONTACTOS

**El CIAC ha atendido por medio de sus orientadores a**

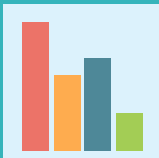
**92.344 usuarios.**



Durante el II trimestre del 2016 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 16.925 peticiones.**

Durante el II trimestre del 2016 el CIAC **ha negado 0 peticiones de acceso a la información.**

Total de solicitudes durante el II trimestre que fueron **trasladadas a otras entidades 2.211 solicitudes.**

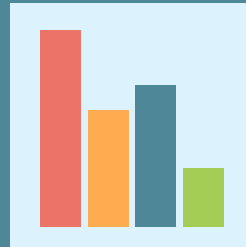


# TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el segundo trimestre del 2016.

## INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

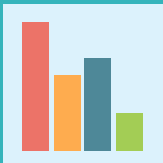
1. <i>Llamada telefónica</i>	<b>62.886</b>	6. <i>Línea Azul Calle 53</i>	<b>1.278</b>
2. <i>Correo electrónico</i>	<b>15.986</b>	7. <i>Línea Azul Calle 98 Pasaportes</i>	<b>1.264</b>
3. <i>Chat</i>	<b>4.984</b>	8. <i>Twitter</i>	<b>746</b>
4. <i>Skype</i>	<b>1.632</b>	9. <i>Facebook</i>	<b>875</b>
5. <i>Línea Azul Calle 98 Visas</i>	<b>1.428</b>	10. <i>Línea Azul Calle 98 Apostilla</i>	<b>1.269</b>



# CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO

---



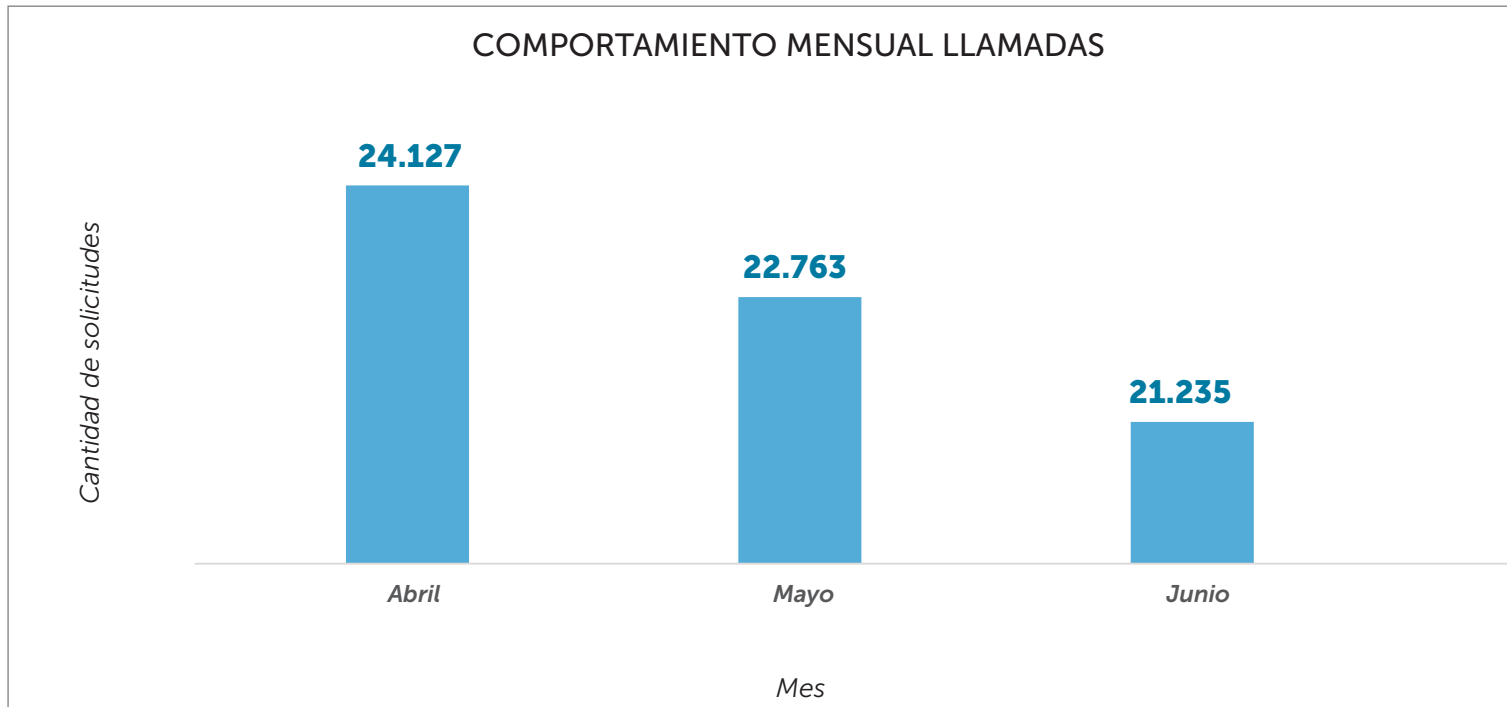


# TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

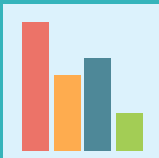
**Durante el segundo trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron**

**68.125**

**LLAMADAS ENTRANTES**



En comparación con el I Trimestre del 2016 se aumentó el número de contactos en llamada entrante en un **2,05%**  
En comparación con el II Trimestre del 2015 se disminuyó el número de contactos en llamada entrante en un **6,93%**

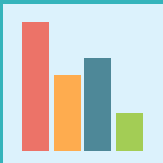


# TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	16.695	24,51%
Visas	16.209	23,79%
Pasaportes	12.193	17,90%
Apostilla/Legalización	11.967	17,57%
Otras Entidades	4.155	6,10%
Migración Colombia	2.789	4,09%
Asistencia Connacionales	2.065	3,03%
Nacionalidad	1.176	1,73%
Otras Areas de la Cancilleria	522	0,77%
Colombia Nos Une	304	0,45%
Cooperación Judicial	50	0,07%
<b>TOTAL</b>	<b>68.125</b>	<b>100%</b>

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

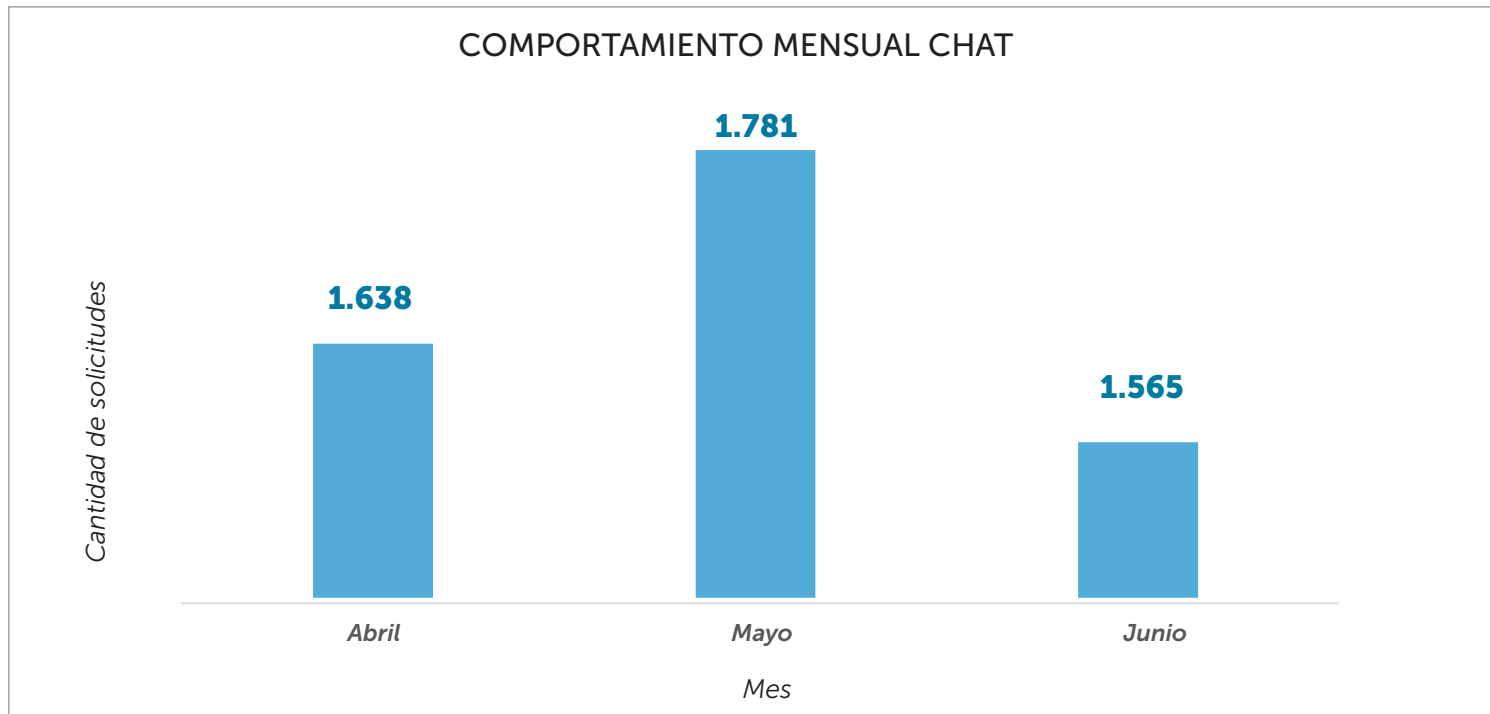
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 24,51 % de participación.
- **Visas** con un 23,79 % de participación.
- **Pasaportes** con un 17,90% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 17,57% de participación.



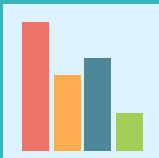
# TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el segundo trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron**

**4.984**  
**CHATS**



En comparación con el I Trimestre del 2016 se aumentó el número de contactos de chat en un **1,44%**  
En comparación con el II Trimestre del 2015 se disminuyó el número de contactos de chat en un **72,14%**

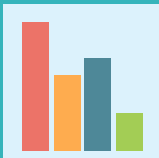


# TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	396	473	386	1.255	25,18%
Pasaportes	355	333	328	1.016	20,39%
Visas	287	337	315	939	18,84%
Apostilla/Legalización	287	287	263	837	16,79%
Otras Entidades	164	180	146	490	9,83%
Migración Colombia	85	106	69	260	5,22%
Nacionalidad	26	37	29	92	1,85%
Asistencia Connacionales	20	14	16	50	1,00%
Otras Areas de la Cancilleria	9	6	7	22	0,44%
Colombia Nos Une	7	6	5	18	0,36%
Cooperación Judicial	2	2	1	5	0,10%
<b>TOTAL</b>	<b>1.638</b>	<b>1.781</b>	<b>1.565</b>	<b>4.984</b>	<b>100%</b>

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

- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 25.18 % de participación.
- **Pasaportes** con un 20.39% de participación.
- **Visas** con un 18,84% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 16.79% de participación

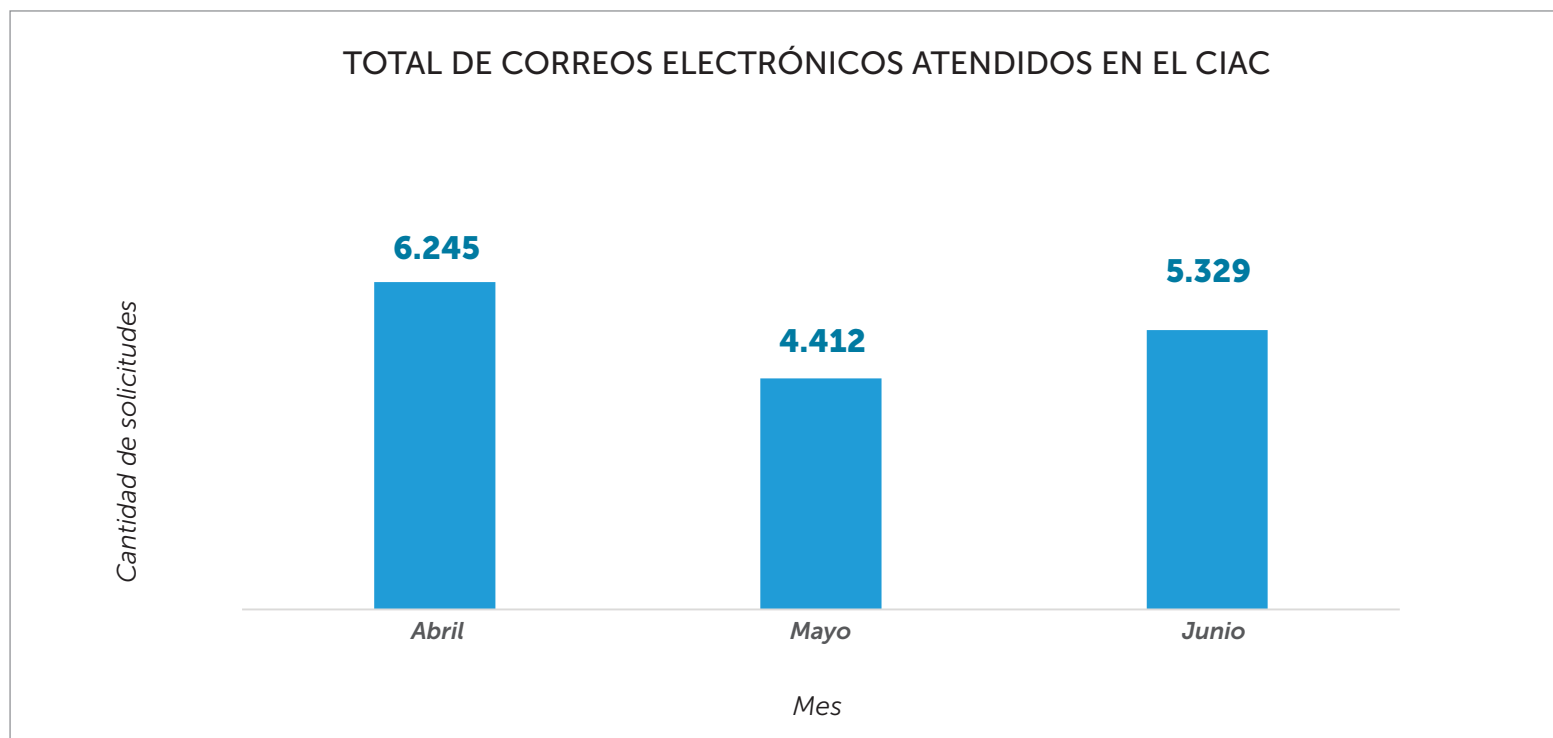


# TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el segundo trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron**

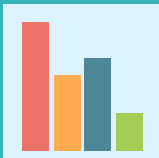
**15.986**

**CORREOS ELECTRÓNICOS**



En comparación con el I Trimestre del 2016 se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un **17,26%**

En comparación con el II Trimestre del 2015 se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un **5,04%**

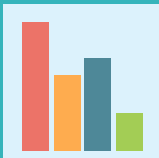


# TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Tramites en Consulados y/o Embajadas	1.630	1.289	1.343	4.262	26,66%
Apostilla/Legalización	1.483	986	1.384	3.853	24,10%
Otras Entidades	762	644	805	2.211	13,83%
Visas	828	591	701	2.120	13,26%
Pasaportes	778	438	623	1.839	11,50%
Asistencia Connacionales	180	119	100	399	2,50%
Usuario No Especifica Tramite	167	109	119	395	2,47%
Migración Colombia	163	83	69	315	1,97%
Nacionalidad	108	78	105	291	1,82%
Otras Areas de la Cancilleria	90	26	41	157	0,98%
Colombia Nos Une	51	43	31	125	0,78%
Cooperación Judicial	5	6	8	19	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>6.245</b>	<b>4.412</b>	<b>5.329</b>	<b>15.986</b>	<b>100%</b>

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

- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 26.66% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 24.10% de participación.
- **Otras entidades** con un 13.83% de participación.
- **Visas** con un 13.26% de participación.

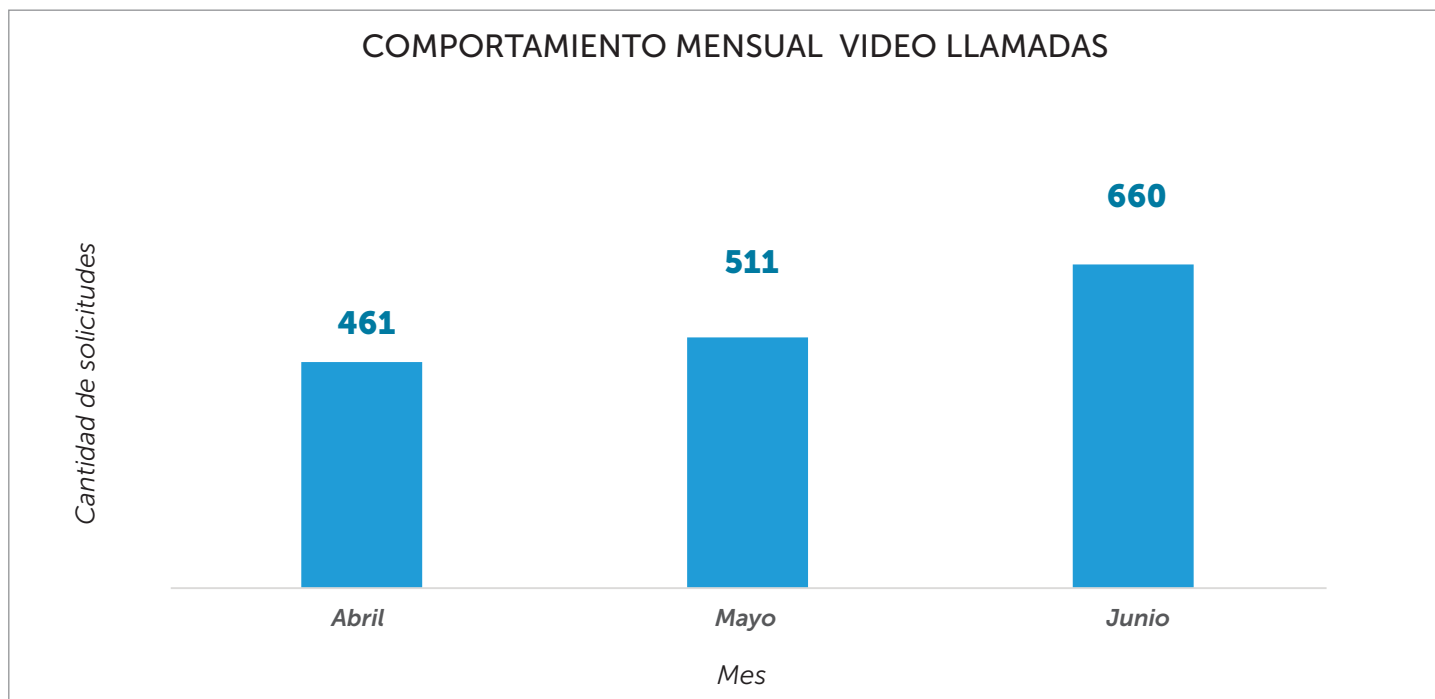


# TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

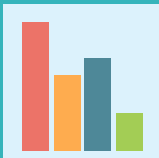
Durante el segundo trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

**1.632**

**VIDEO LLAMADAS**



En comparación con el I trimestre del 2016 se aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un **6,32%**  
En comparación con el II trimestre del 2015 se disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un **49,06%**



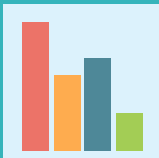
# TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
Visas	126	130	216	472	28,92%
Tramites en Consulados y/o Embajadas	102	141	132	375	22,98%
Apostilla/Legalización	85	88	120	293	17,95%
Otras Entidades	47	58	56	161	9,87%
Pasaportes	45	44	68	157	9,62%
Migración Colombia	29	16	40	85	5,21%
Asistencia Connacionales	11	23	13	47	2,88%
Nacionalidad	13	9	8	30	1,84%
Colombia Nos Une	1	2	2	5	0,31%
Otras Areas de la Cancilleria	2	-	3	5	0,31%
Cooperación Judicial	-	-	2	2	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>	<b>511</b>	<b>660</b>	<b>1.632</b>	<b>100%</b>

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

- **Visas** con un 28.92% de participación.
- **Trámites en Consulados y/o Embajadas** con un 22.98% de participación.
- **Apostilla/Legalización** con un 17.95% de participación.
- **Otras entidades** con un 9.87% de participación.



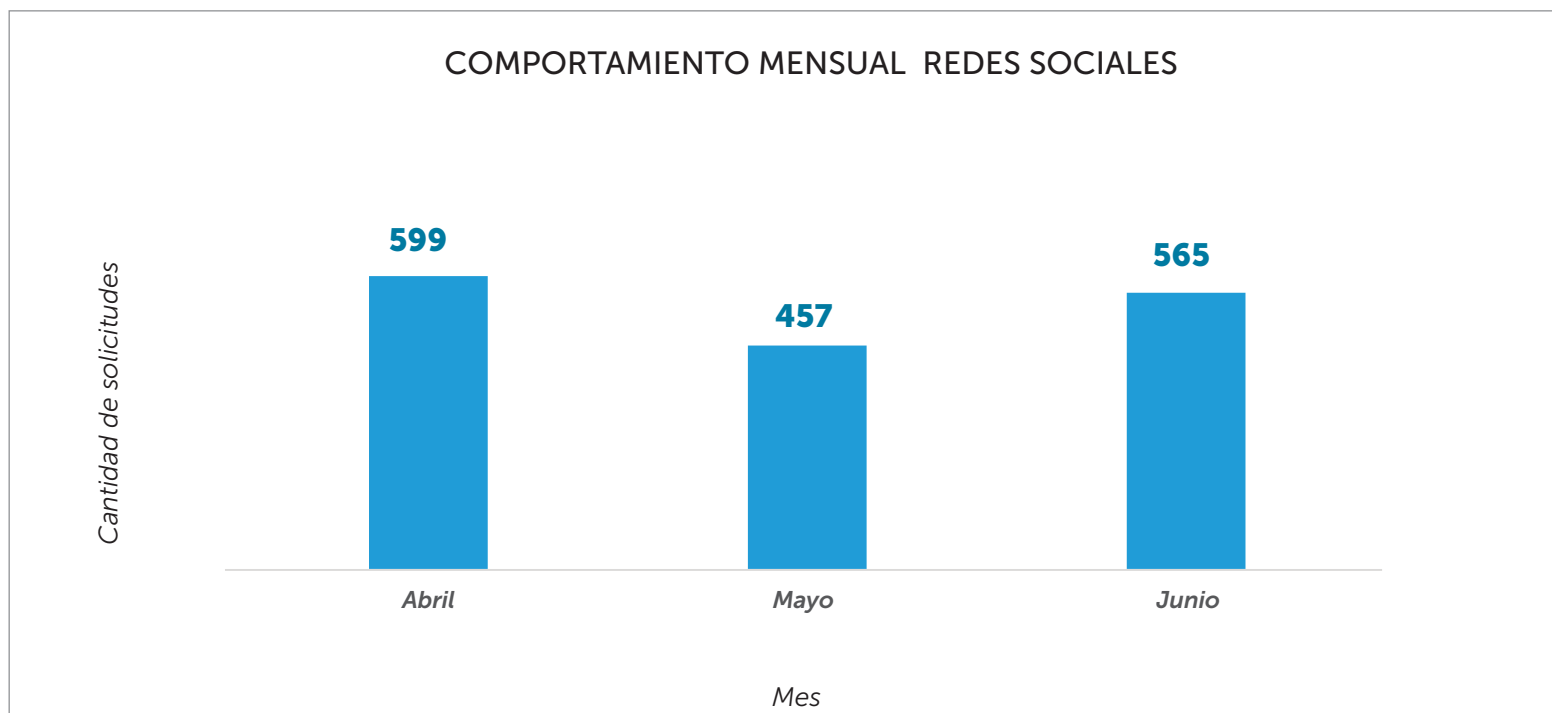


# TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

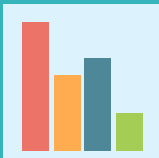
**Durante el segundo trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron**

**1.621**

**INTERACCIONES POR REDES SOCIALES**



En comparación con el I trimestre del 2016 se aumentó el número de respuestas por redes sociales en un **58,46%**  
En comparación con el II trimestre del 2015 se aumentó el número de respuestas por redes sociales en un **255,48%**

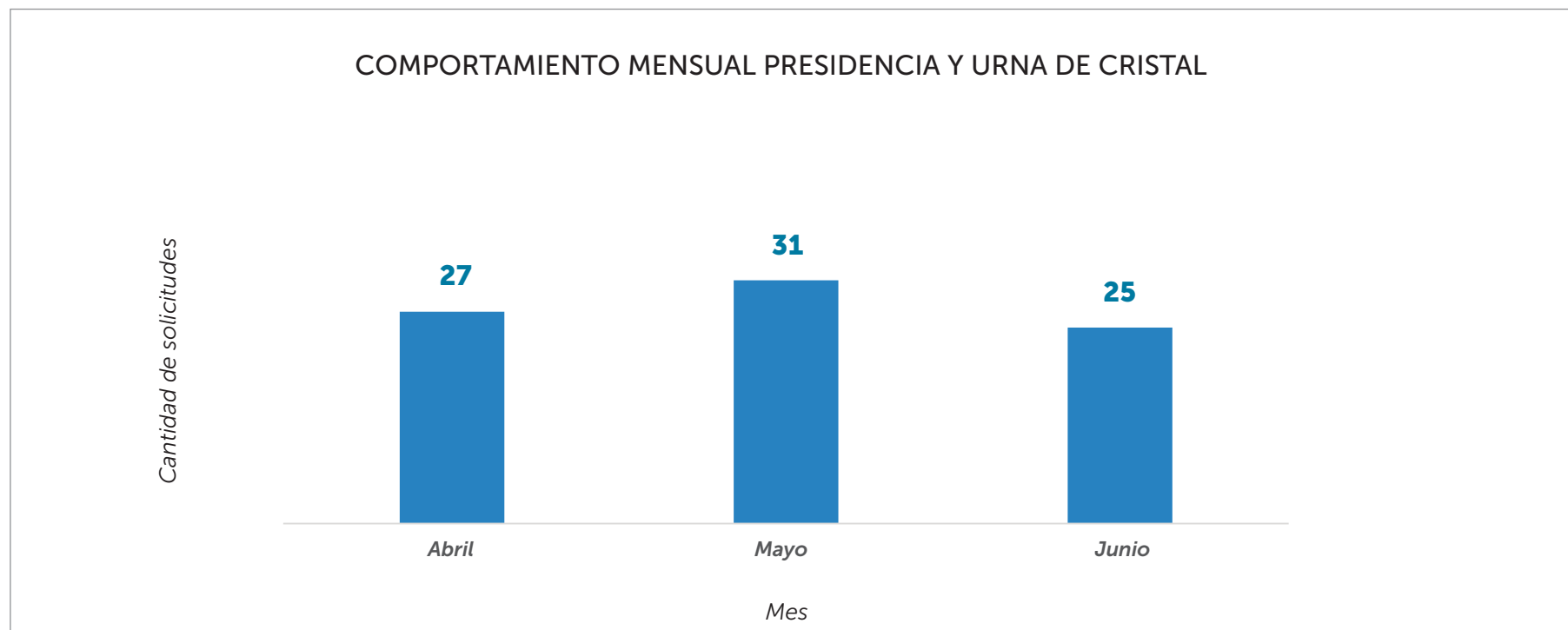


# TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el segundo trimestre de 2016 en el CIAC se atendieron

**83**

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



En comparación con el I trimestre del 2016 se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un **16,90%**

En comparación con el II trimestre del 2015 se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un **22,06%**



CANCILLERÍA



**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**

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