

# Informe de Atención al Ciudadano

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

### I 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:**

 **Costa Rica:** 08000571018

 **Ecuador:** 1800010410

 **España:** 0900995721

 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

 **Perú:** 080055797

 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214

**Líneas de atención 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 6

**Llamada en línea:**

<https://www.cancilleria.gov.co/help/contactus>



# Canales de Comunicación

## Videollamada

---

<http://chat.cancilleria.gov.co:8112/Chat/VideoCancilleria.htm>

## Chat

---

<http://chat.cancilleria.gov.co:8112/Chat/ChatCancilleria.htm>

## Redes sociales

---

**Twitter:** @CancilleríaCol

**Facebook:** CancilleríaColombia

**Instagram:** @cancilleriacol

## Correo virtual y Físico

---

### Buzón virtual:

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

### Correos electrónicos:

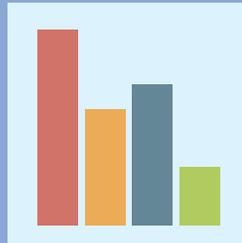
[Contactenos@cancilleria.gov.co](mailto:Contactenos@cancilleria.gov.co)

[Asistencias@cancilleria.gov.co](mailto:Asistencias@cancilleria.gov.co)

[Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co](mailto:Quejasyreclamos@cancilleria.gov.co)

### Correspondencia física:

Buzones satélites y SICOF



# Cifras Generales

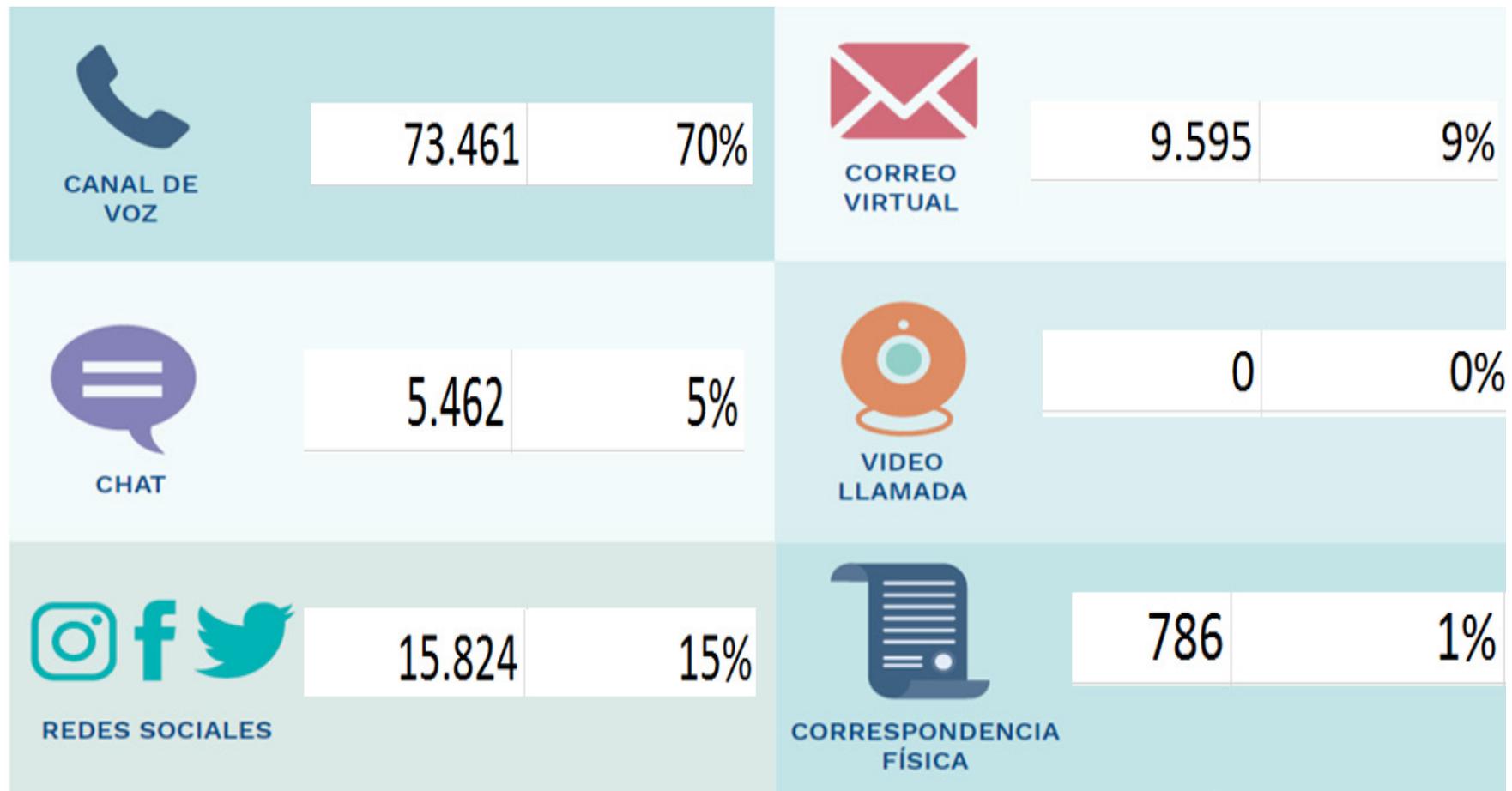
Del 1 de enero al 31 de marzo de 2019

---



# Solicitudes respondidas por el CIAC

A través de los canales de comunicación establecidos se respondieron durante el I Trimestre de 2019 105.128 solicitudes.



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

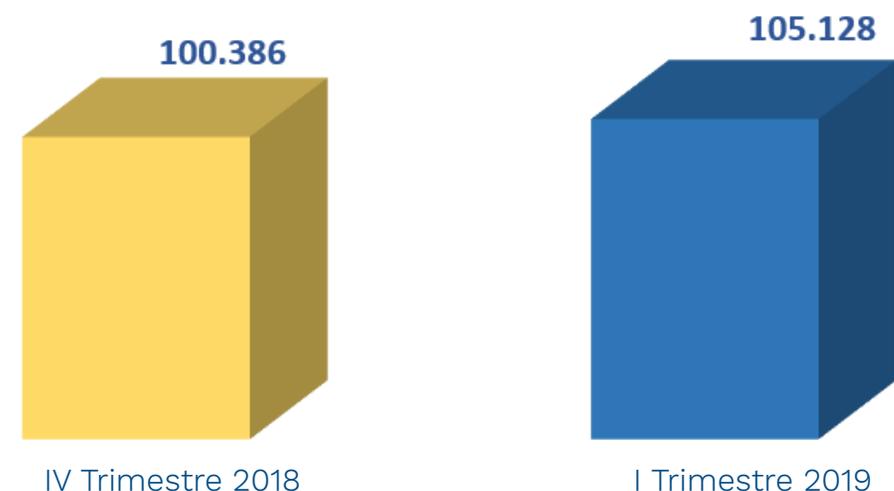


# Solicitudes respondidas por el CIAC

Durante el I trimestre del 2019 el CIAC respondió por los múltiples canales:

**105.128 solicitudes**

Solicitudes respondidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano durante el IV Trimestre de 2018 y el I Trimestre de 2019

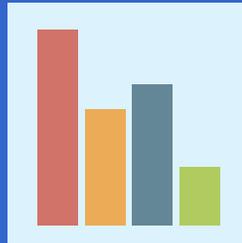


Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

Durante el IV trimestre de 2018, se respondieron 100.386 solicitudes, las cuales aumentaron en el I trimestre de 2019 en 4.037 interacciones, lo que equivale al 4,02%.

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

De las 105.128 solicitudes respondidas, 4.942 fueron trasladadas a otras entidades por competencia.



# Solicitudes respondidas por el CIAC según el Canal de Comunicación

---

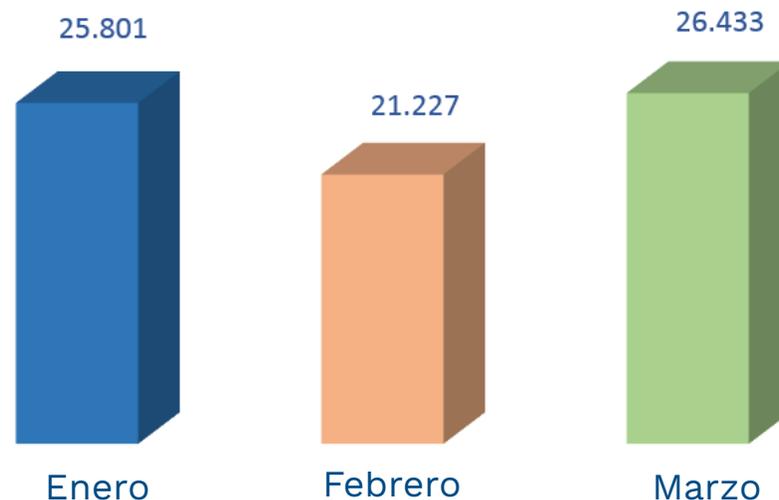


# Solicitudes respondidas a través de los canales de voz

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

**73.461** solicitudes a través de los canales de voz

**Comportamiento mensual solicitudes respondidas a través de los canales de voz I 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.

En comparación con el IV trimestre del 2018 donde se respondieron 78.174 solicitudes, el número de contactos disminuyó en 4.713 interacciones equivalente al 6,03%.

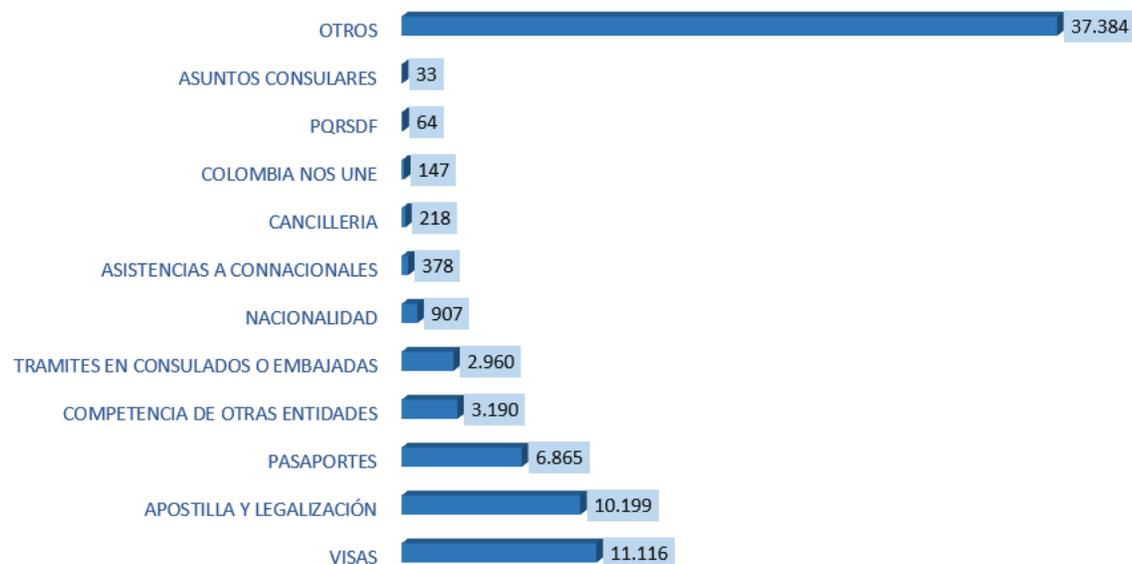


# Solicitudes respondidas a través de los canales de voz

de

Tipo de trámite	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
VISAS	3.192	3.383	4.541	11.116	15,13%
APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN	3.893	2.562	3.744	10.199	13,88%
PASAPORTES	3.051	1.256	2.558	6.865	9,35%
COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES	1.068	807	1.315	3.190	4,35%
TRAMITES EN CONSULADOS O EMBAJADAS	1.118	589	1.253	2.960	4,03%
NACIONALIDAD	281	221	405	907	1,23%
ASISTENCIAS A CONNACIONALES	133	80	165	378	0,51%
CANCILLERIA	53	71	94	218	0,30%
COLOMBIA NOS UNE	53	46	48	147	0,20%
PQRSDF	12	20	32	64	0,09%
ASUNTOS CONSULARES	11	9	13	33	0,04%
OTROS	12.936	12.183	12.265	37.384	50,89%
<b>TOTAL</b>	<b>25.801</b>	<b>21.227</b>	<b>26.433</b>	<b>73.461</b>	<b>100,00%</b>

En los canales de Voz establecidos los trámites más consultados son: Visas, Apostilla y/o Legalización y Pasaportes.

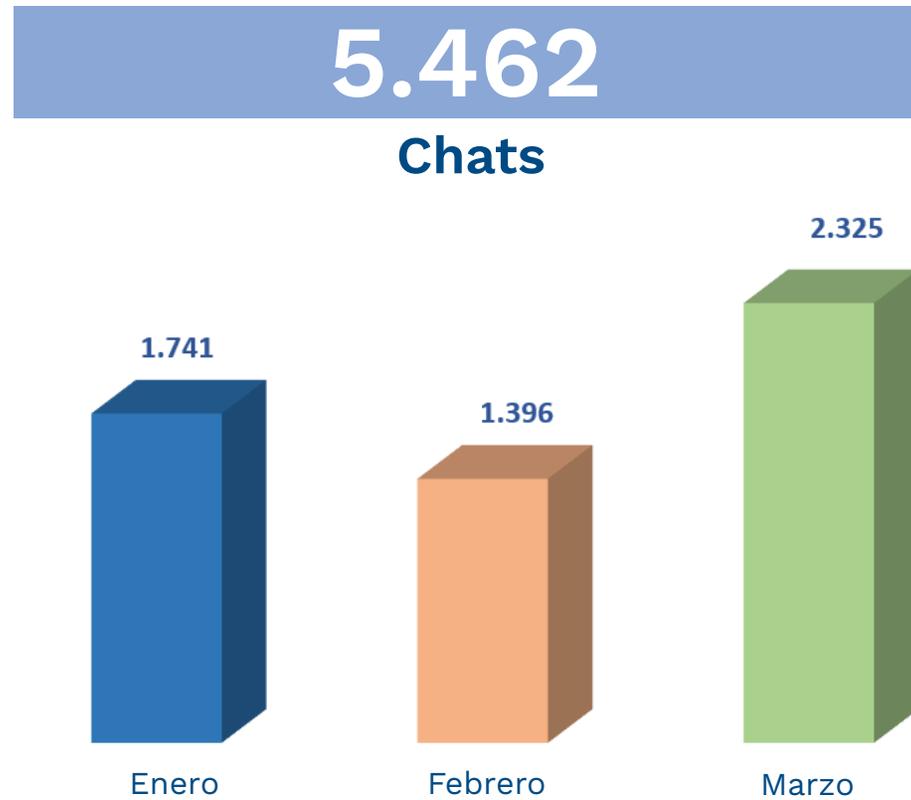


Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



# Solicitudes respondidas a través de chat

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



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

En comparación con el IV trimestre del 2018 donde se respondieron 6.681 interacciones, el número de chats disminuyó en 1.219 solicitudes equivalentes al 18%.



## Solicitudes respondidas a través de chat

Tipo de trámite	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
TRAMITES EN CONSULADOS O EMBAJADAS	447	286	475	1.208	22,12%
APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN	352	334	469	1.155	21,15%
COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES	351	225	353	929	17,01%
VISAS	305	188	387	880	16,11%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	29	177	360	566	10,36%
PASAPORTES	193	126	169	488	8,93%
ASISTENCIAS A CONNACIONALES	22	21	45	88	1,61%
NACIONALIDAD	23	18	43	84	1,54%
CANCILLERIA	15	10	11	36	0,66%
COLOMBIA NOS UNE	4	8	9	21	0,38%
PQRSDF	-	2	3	5	0,09%
ASUNTOS CONSULARES	-	1	1	2	0,04%
<b>TOTAL</b>	<b>1.741</b>	<b>1.396</b>	<b>2.325</b>	<b>5.462</b>	<b>100,0%</b>

En el Canal de Chat los trámites y/o servicios de la entidad más consultados son: Trámites en Consulados o Embajadas, Apostilla y/o Legalización y Visas.



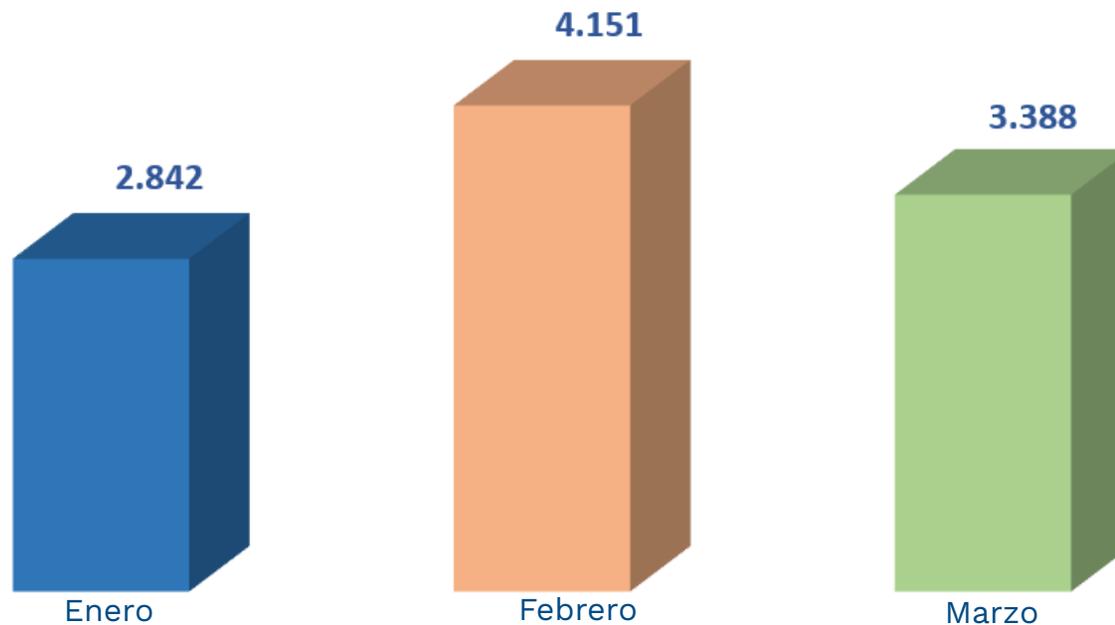
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



## Correos virtuales y físicos respondidos por el CIAC

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

**10.381** Correos virtuales y físicos



Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC

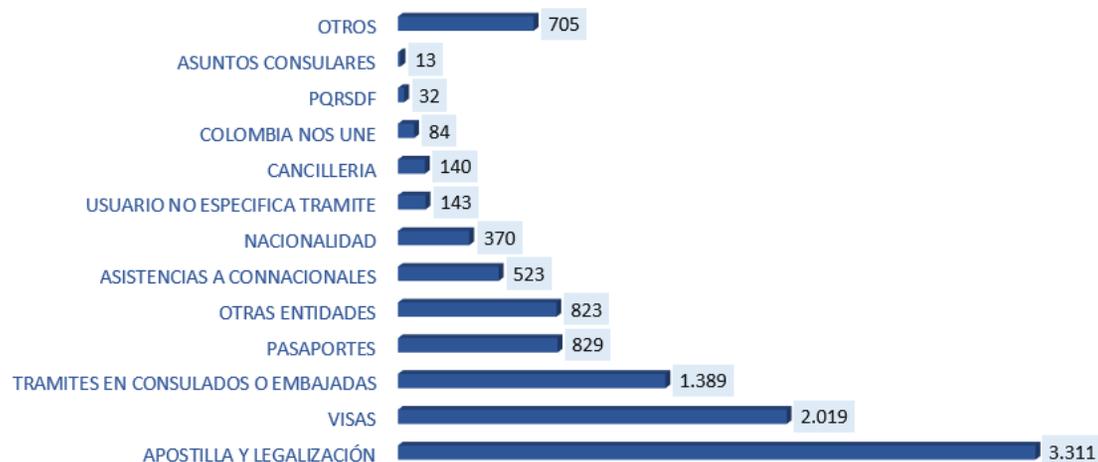
En comparación con el IV trimestre del 2018 donde se respondieron 10.511 solicitudes, el número de respuestas a través de correo virtual y físico disminuyó en 130 interacciones equivalentes al Correo virtual y físico se incluyen las solicitudes realizadas a través de los diferentes buzones y de la correspondencia física.



## Correos virtuales y físicos respondidos por el CIAC

Tipo de trámite	Enero	Febrero	Marzo	Total	Participación
APOSTILLA Y LEGALIZACIÓN	794	1.299	1.218	3.311	31,89%
VISAS	561	871	587	2.019	19,45%
TRAMITES EN CONSULADOS O EMBAJADAS	350	555	484	1.389	13,38%
PASAPORTES	276	354	199	829	7,99%
OTRAS ENTIDADES	200	335	288	823	7,93
ASISTENCIAS A CONNACIONALES	198	180	145	523	5,04%
NACIONALIDAD	78	162	130	370	3,56%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	38	60	45	143	1,38%
CANCELLERIA	26	68	46	140	1,35%
COLOMBIA NOS UNE	23	32	29	84	0,81%
PQRSDF	2	7	23	32	0,31%
ASUNTOS CONSULARES	1	7	5	13	0,13%
OTROS	295	221	189	705	6,79%
<b>TOTAL</b>	<b>2.842</b>	<b>4.151</b>	<b>3.388</b>	<b>10.381</b>	<b>100,00%</b>

En el Canal de Correos Virtuales y Físicos los trámites y/o servicios más consultados son: Apostilla y Legalización, Visas y Trámites en Consulados o Embajadas.



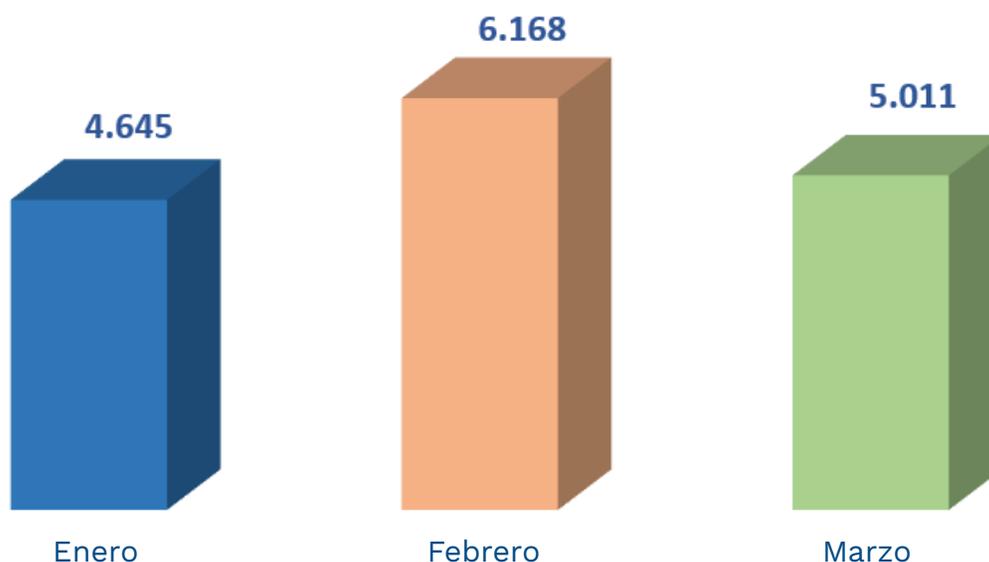
Fuente: Centro Integral de Atención al Ciudadano-CIAC



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

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

**15.824** **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. De las 15.824 interacciones durante el I trimestre de 2019, 2.068 correspondieron a información solicitada con relación a trámites y/o servicios de la entidad. Este monto es 48% menor que los registrados en el trimestre inmediatamente anterior, que ascendieron a 4.297, con esta reducción se evidencia que los usuarios están optando por el uso de otros canales de atención al ciudadano. Los restantes 13.156 interacciones fueron clasificados como opinión que no implicaron trámites y/o servicios de la entidad.



**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