

Informe atención al ciudadano

# Cifras de atención por múltiples canales IV trimestre 2018



**CENTRO INTEGRAL  
DE ATENCION AL CIUDADANO**



El futuro  
es de todos

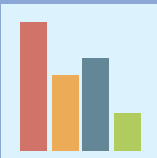
Cancillería  
de Colombia

“

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 la atención de usuarios por múltiples canales virtuales de la entidad.

”





# Canales de comunicación

La Cancillería de Colombia tiene habilitados los siguientes canales las **24 horas del día, los 7 días de la semana:**



## CANAL DE VOZ

El usuario tiene la opción de acceder desde Colombia o el exterior a través de las distintas líneas de atención gratuita, conmutador, sistema interactivo de voz - IVR y líneas de atención directa ubicadas en las sedes del Ministerio de Relaciones Exteriores.



## CORREO VIRTUAL

El usuario podrá radicar las solicitudes de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través del buzón virtual y correos electrónicos.



## CHAT

Mediante el sitio web oficial de la Cancillería, el usuario puede comunicarse con un orientador a través del canal de chat en línea.



## VIDEO LLAMADA

El usuario se contacta a través de la plataforma destinada para tal fin con la Cancillería.



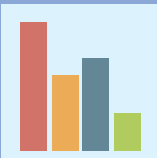
## REDES SOCIALES

Mediante el uso de redes sociales el usuario puede contactarse con la Cancillería para resolver sus inquietudes.



## CORRESPONDENCIA FÍSICA

A través de los buzones satélites dispuestos en las sedes Norte, Calle 53 y Centro, así como de la correspondencia central el usuario podrá radicar las solicitudes de información, derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.



# Canales de comunicación

## Canales de voz

**Conmutador:** (57-1) 3814000

**Fax:** (57-1) 3814747

**EN COLOMBIA**

**Sistema Interactivo de Voz - IVR:**

(57-1) 3826999

**Línea gratuita nacional:**

01 8000 938 000

**Línea gratuita para quejas y reclamos:** 01 8000 979899

**Líneas de atención directa:**

Sede Centro Cra 5 # 9-03

Sede pasaportes Calle 53 # 10-60

Sede Norte AK. 19 # 98-03 pisos 1, 3 y 6

**Líneas gratuitas en otros países:**



**Costa Rica:** 08000571018



**Ecuador:** 1800010410



**España:** 0900995721



**Estados Unidos:** 18887643326



**México:** 018001233242



**Panamá:** 011008000570054



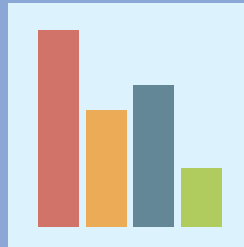
**Perú:** 080055797



**Reino Unido:** 08082342176



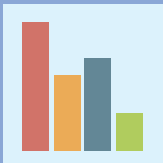
**Venezuela:** 08001007214



# Cifras generales

Del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2018

---

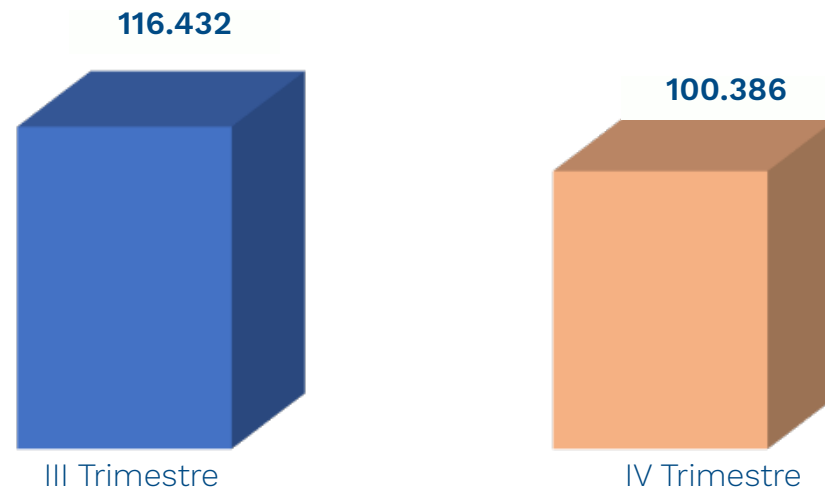


# Total de contactos

Durante el IV Trimestre de 2018 el CIAC atendió, por los múltiples canales un total de:

**100.386 contactos**

Contactos atendidos por el Centro Integral de Atención al Ciudadano  
III y IV trimestre de 2018

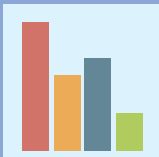


Durante el IV trimestre de 2018 el CIAC no rechazó solicitudes de acceso a la información pública. Cabe destacar que de los 100.386 contactos, 6.656 fueron trasladados a otras entidades por competencia.

Durante el III trimestre de 2018, se atendieron 116.432 solicitudes, las cuales disminuyeron en el IV trimestre en 16.046 contactos, lo que equivale al 13,78%

Nota: Las cifras del canal de voz expuestas en el presente informe contienen todos los contactos atendidos por orientadores del CIAC

Fuente: DataViews



## Total de contactos atendidos en el CIAC

A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el canal de contacto**, durante el cuarto trimestre del 2018.

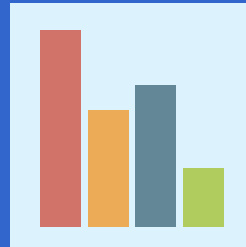
**100.386 contactos**

### Contacto CIAC por canal

1. Canal de voz	78.174	4. Video llamada	723
2. Correo virtual	9.506	5. Redes Sociales	4.297
3. Chat	6.681	6. Correspondencia física	1.005

Nota: Las cifras del canal de voz expuestas en el presente informe contienen todos los contactos atendidos por orientadores del CIAC

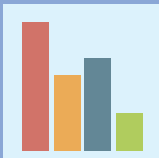
Fuente: DataViews



## Cifras según el medio de contacto

---

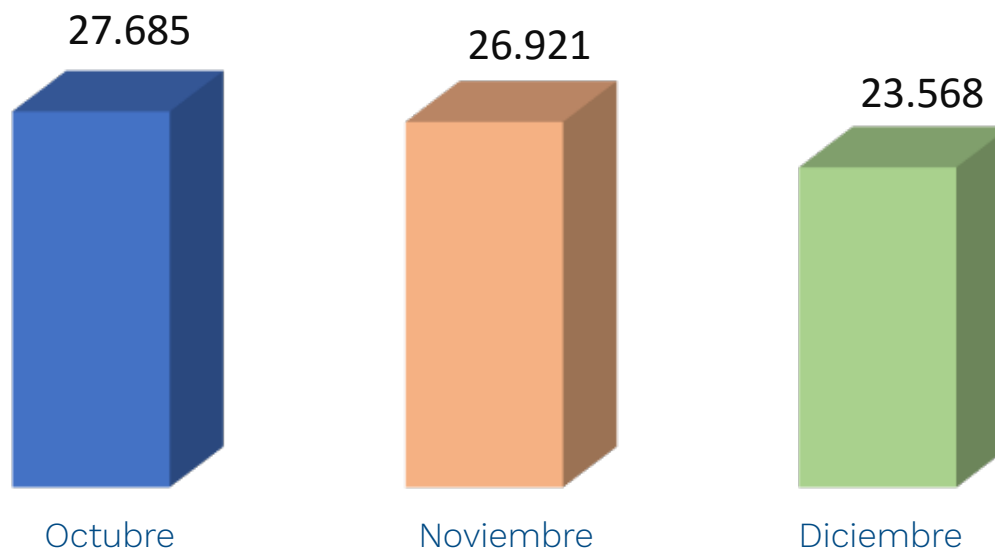




## Total contactos atendidos mediante el canal de voz

Durante el IV Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

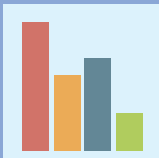
**78.174** Contactos a través del canal de voz



En comparación con el III Trimestre del 2018 donde se atendieron 88.306 solicitudes se disminuyó el número de contactos en el canal de voz en 10.132 interacciones equivalente al 11,47%

Nota: Las cifras del canal de voz expuestas en el presente informe contienen todos los contactos atendidos por orientadores del CIAC

Fuente: DataViews



## Total contactos atendidos mediante el canal de voz según temática de la consulta

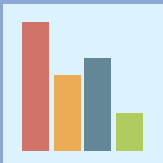
Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
VISAS	4.690	4.261	3.655	12.606	16,13%
APOSTILLA / LEGALIZACIÓN	2.929	3.762	3.285	9.976	12,76%
PASAPORTES	2.284	2.869	3.278	8.431	10,78%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	1.411	1.702	1.240	4.353	5,57%
OTRAS ENTIDADES	1.481	1.462	1.252	4.195	5,37%
NACIONALIDAD	297	268	198	763	0,98%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	142	215	189	546	0,70%
CANCELLERIA	126	115	63	304	0,39%
COLOMBIA NOS UNE	65	32	29	126	0,16%
ASUNTOS CONSULARES	12	29	17	58	0,07%
PQRSDF	5	8	15	28	0,04%
OTROS	14.243	12.198	10.347	36.788	47,06%
<b>TOTAL</b>	<b>27.685</b>	<b>26.921</b>	<b>23.568</b>	<b>78.174</b>	<b>100%</b>

### Los temas más consultados a través de los canales de voz fueron:

- Visas con un 16,13% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 12,76% de participación.
- Pasaportes con un 10,78% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 5,57% de participación.

Nota: Las cifras del canal de voz expuestas en el presente informe contienen todos los contactos atendidos por orientadores del CIAC

Fuente: DataViews



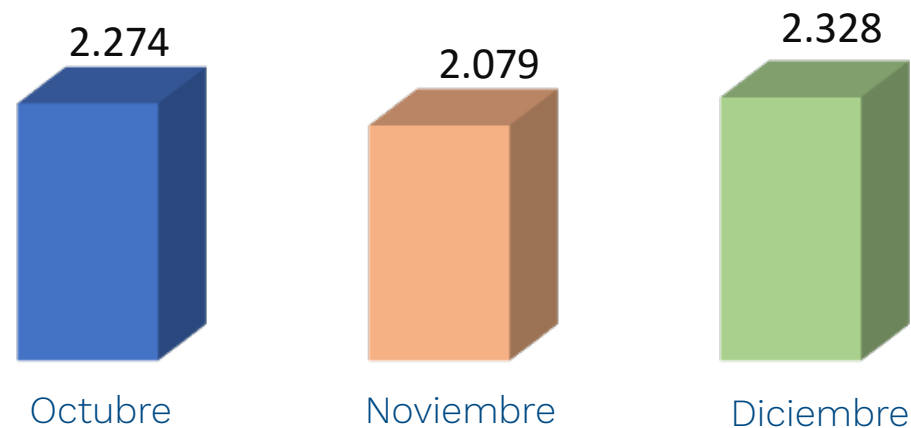
## Total de chats atendidos por los orientadores del CIAC

Durante el IV Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

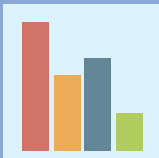
**6.681**

**Chats**

Comportamiento mensual chat - IV trimestre 2018



En comparación con el III Trimestre del 2018 donde se atendieron 5.418 solicitudes, se aumentó el número de chats en 1.263 contactos equivalentes al 23,31%

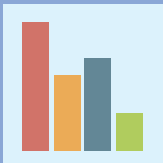


## Total contactos atendidos mediante el canal de chat según temática de la consulta

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
VISAS	389	395	394	1.178	17,63%
APOSTILLA / LEGALIZACIÓN	486	381	410	1.277	19,11%
PASAPORTES	253	244	259	756	11,32%
TRAMITES EN CONSULADOS O EMBAJADAS	545	502	527	1.574	23,56%
OTRAS ENTIDADES	466	422	465	1.353	20,25%
NACIONALIDAD	32	25	23	80	1,20%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	35	41	71	147	2,20%
CANCILLERIA	18	13	30	61	0,91%
COLOMBIA NOS UNE	10	13	6	29	0,43%
ASUNTOS CONSULARES	1	2	2	5	0,07%
PQRSDF	5	4	3	12	0,18%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	34	37	138	209	3,13%
OTROS	-	-	-	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2.274</b>	<b>2.079</b>	<b>2.328</b>	<b>6.681</b>	<b>100%</b>

### Los temas más consultados vía chat fueron:

- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 23,56% de participación
- Otras entidades con un 20,25% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 19,11% de participación.
- Visas con una participación de 17,63%



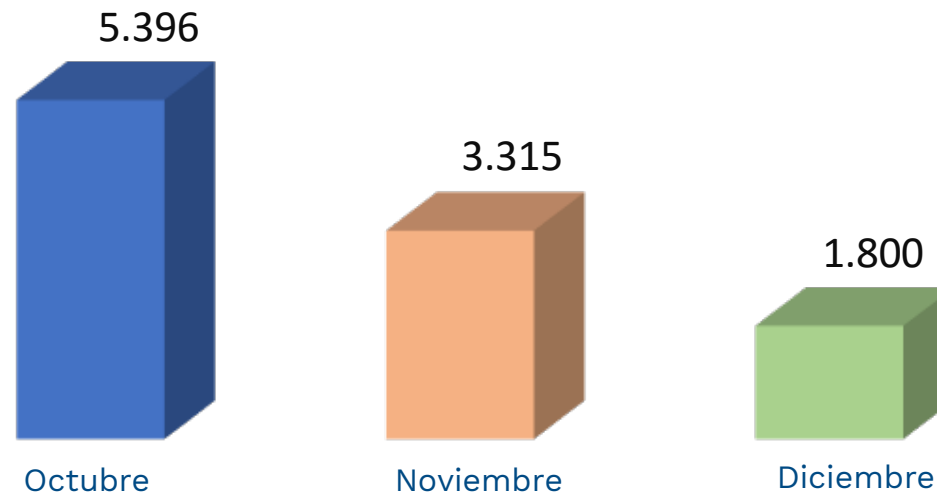
## Total de correos virtuales atendidos por los orientadores del CIAC

Durante el IV Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió

**10.511**

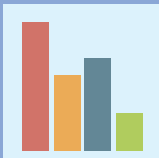
### Correos virtuales

Comportamiento mensual correos virtuales - IV trimestre 2018



En comparación con el III trimestre del 2018 donde se atendieron 16.932 contactos, se disminuyó el número de respuestas a través de correo virtual en 6.421 interacciones equivalentes al 37,92%

Nota: Los 10.511 contactos de correos virtuales incluyen las 1.005 solicitudes que ingresaron a través del canal de correspondencia física, las cuales se radican en la plataforma virtual por nuestros funcionarios.

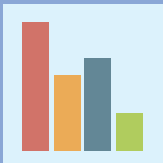


## Total de correos virtuales atendidos por los orientadores del CIAC según temática de la consulta

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
VISAS	1.079	779	476	2.334	22,21%
APOSTILLA / LEGALIZACIÓN	1.416	707	516	2.639	25,11%
PASAPORTES	641	375	202	1.218	11,59%
TRAMITES EN CONSULADOS O EMBAJADAS	892	847	193	1.932	18,38%
OTRAS ENTIDADES	680	302	119	1.101	10,47%
NACIONALIDAD	212	54	52	318	3,03%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	231	187	185	603	5,74%
CANCELLERIA	93	15	22	130	1,24%
COLOMBIA NOS UNE	53	49	14	116	1,10%
ASUNTOS CONSULARES	-	-	-	-	0,00%
PQRSDF	5	-	1	6	0,06%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	94	-	20	114	1,08%
OTROS	-	-	-	-	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>5.396</b>	<b>3.315</b>	<b>1.800</b>	<b>10.511</b>	<b>100%</b>

### Los temas más consultados vía correo electrónico fueron:

- Apostilla/Legalización con un 25,11% de participación.
- Visas con un 22,21% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 18,38% de participación.
- Pasaportes con un 11,59% de participación.



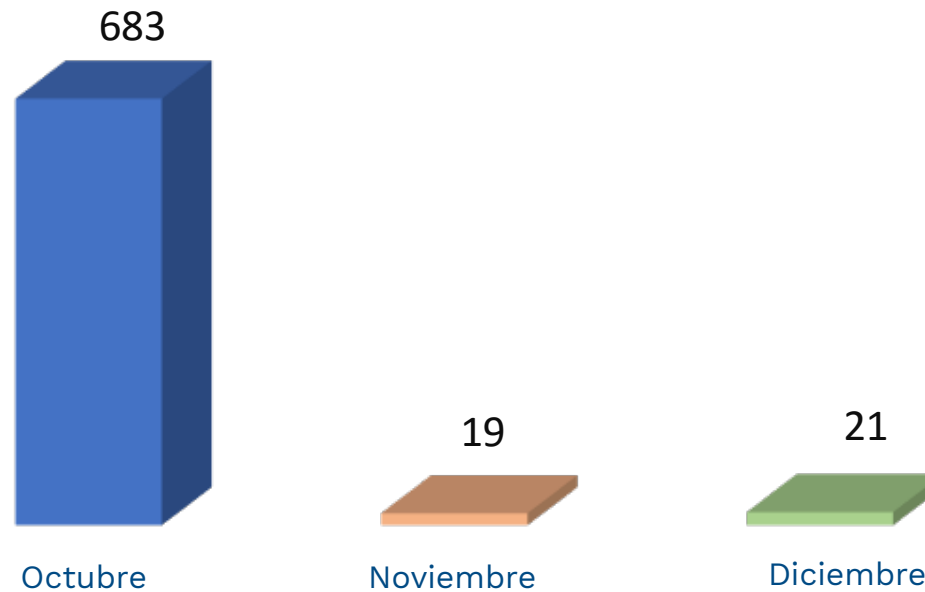
## Total de videollamadas atendidas por los orientadores del CIAC

Durante el IV trimestre de 2018 el CIAC atendió un total de:

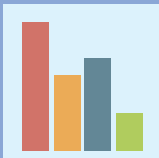
**723**

**Videollamadas**

Comportamiento mensual video llamadas - IV trimestre 2018



En comparación con el III trimestre del 2018 donde se atendieron 1.610 contactos, se disminuyó el número de respuestas por videollamada en 887 interacciones, lo que equivale al 55,09%



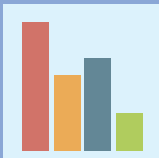
## Total de videollamadas atendidas por los orientadores del CIAC según temática de la consulta

Temas	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	Participación
VISAS	304	5	2	311	43,02%
APOSTILLA / LEGALIZACIÓN	112	1	-	113	15,63%
PASAPORTES	129	2	3	134	18,53%
TRAMITES EN CONSULADOS O EMBAJADAS	70	-	-	70	9,68%
OTRAS ENTIDADES	6	1	-	7	0,97%
NACIONALIDAD	15	2	-	17	2,35%
ASISTENCIA A CONNACIONALES	39	-	-	39	5,39%
CANCILLERIA	1	8	-	9	1,24%
COLOMBIA NOS UNE	1	-	-	1	0,14%
ASUNTOS CONSULARES	1	-	-	1	0,14%
PQRSDF	-	-	-	-	-
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	5	-	16	21	2,90%
OTROS	-	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>683</b>	<b>19</b>	<b>21</b>	<b>723</b>	<b>100%</b>

### Los temas más consultados por video llamada fueron:

- Visas con un 43,02% de participación.
- Pasaportes con un 18,53% de participación.
- Apostilla / legalización con una participación de 15,63%
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con una participación de 9,68%





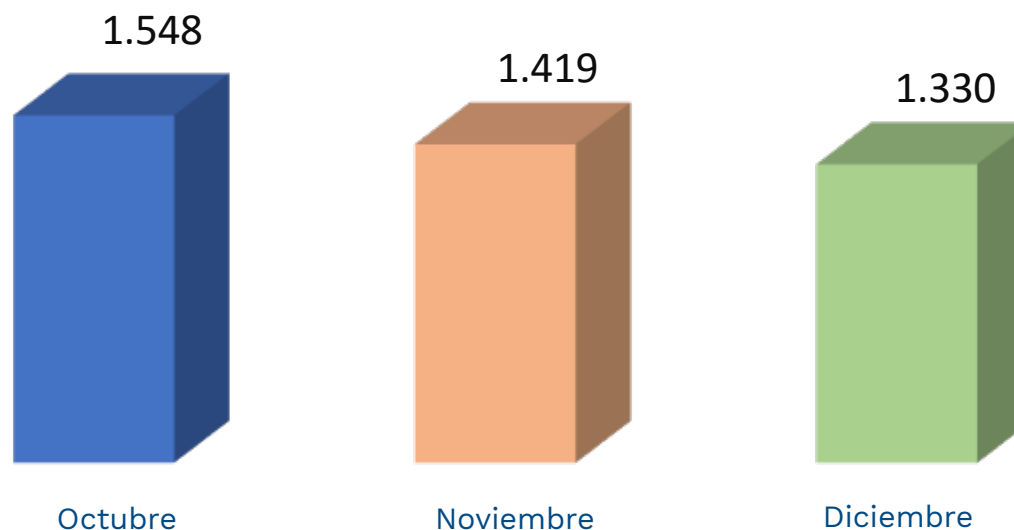
## Total de redes sociales (twitter, facebook e instagram) atendidas por los orientadores del CIAC

Durante el IV Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió en promedio un total de:

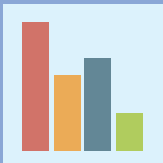
**4.297**

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

Comportamiento mensual Redes Sociales durante el IV trimestre 2018



En comparación con el III trimestre del 2018 donde se atendieron 4.166 contactos, se aumentó el número de contactos por redes sociales en 131, lo que equivale al 3,14%



## Total de correos de presidencia y urna cristal atendidas por los orientadores del CIAC

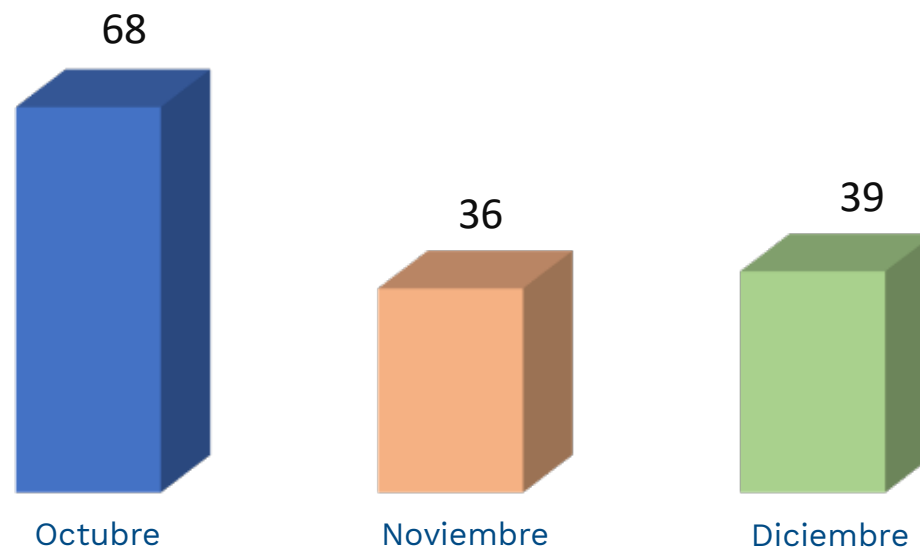
Durante el IV Trimestre del 2018 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

143

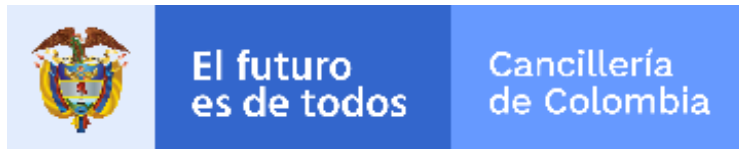
### Interacciones por correos de presidencia y urna de cristal

\*Estas interacciones están incluidas en el informe "Cifras PQRSDF"

Comportamiento mensual - IV trimestre 2018



En comparación con el III trimestre del 2018 donde se atendieron 146 contactos, se disminuyó el número de correos de presidencia y urna de cristal en 3 contactos equivalentes al 2,05%



**Ministerio de Relaciones Exteriores**

Dirección de Asuntos Migratorios, Consulares y Servicio al Ciudadano  
Centro Integral de Atención al Ciudadano (CIAC)