

INFORME ATENCIÓN AL CIUDADANO
CIFRAS DE ATENCIÓN POR MÚLTIPLES CANALES
(1 DE JULIO A 30 DE SEPTIEMBRE 2017)

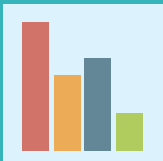


“

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.



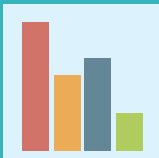
VIDEO LLAMADA

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

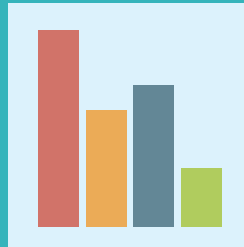
 **Estados Unidos:** 18887643326

 **México:** 018001233242

 **Panamá:** 011008000570054

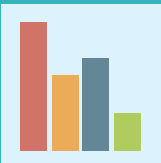
 **Reino Unido:** 08082342176

 **Venezuela:** 08001007214



CIFRAS GENERALES

Del 1 de julio al 30 de septiembre de 2017

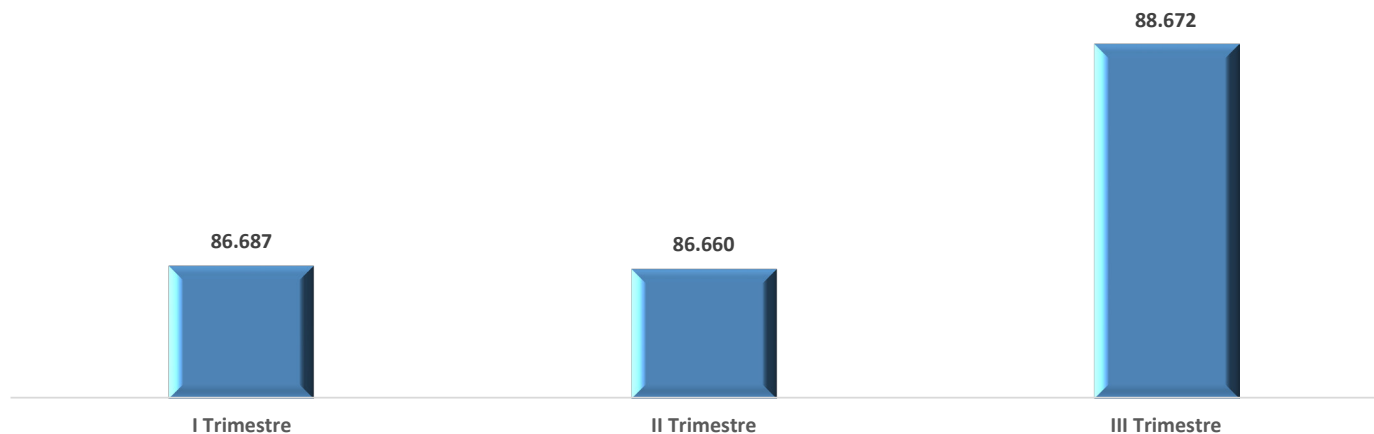


TOTAL DE CONTACTOS

Durante el III trimestre de 2017 el CIAC ha atendido, por los múltiples canales a un total de:

88.672 usuarios.

Solicitudes atendidas por el CIAC según trimestre - 2017 -



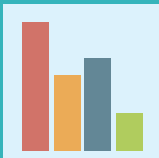
Durante el III trimestre del 2017 el CIAC recibió por medio de **correo electrónico un total de 13.928 peticiones**

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

Total de solicitudes durante el III trimestre del 2017 que fueron **trasladadas a otras entidades 1.914 solicitudes.**

Entre el segundo trimestre del 2017 y el tercer trimestre del 2017, **se aumentó en 2.32% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

En comparación con el tercer trimestre del 2016, **se disminuyó en 7,10% la cantidad de solicitudes atendidas por el Centro Integral de Atención al Ciudadano.**

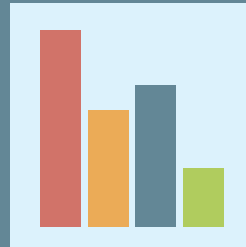


TOTAL DE INTERACCIONES ATENDIDAS EN EL CIAC

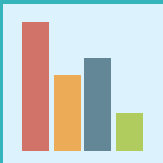
A continuación se encuentran las solicitudes atendidas por el CIAC **distribuidas según el medio de contacto**, durante el tercer trimestre del 2017.

INTERACCIONES CIAC POR MEDIO DE CONTACTO

1.	Llamada telefónica	61.238	6.	Línea Azul Calle 53	1.411
2.	Correo electrónico	13.476	7.	Línea Azul Calle 98 Pasaportes	1.966
3.	Chat	4.876	8.	Twitter	255
4.	Skype	2.001	9.	Facebook	904
5.	Línea Azul Calle 98 Visas	649	10.	Línea Azul Calle 98 Apostilla	1.896



CIFRAS SEGÚN EL MEDIO DE CONTACTO



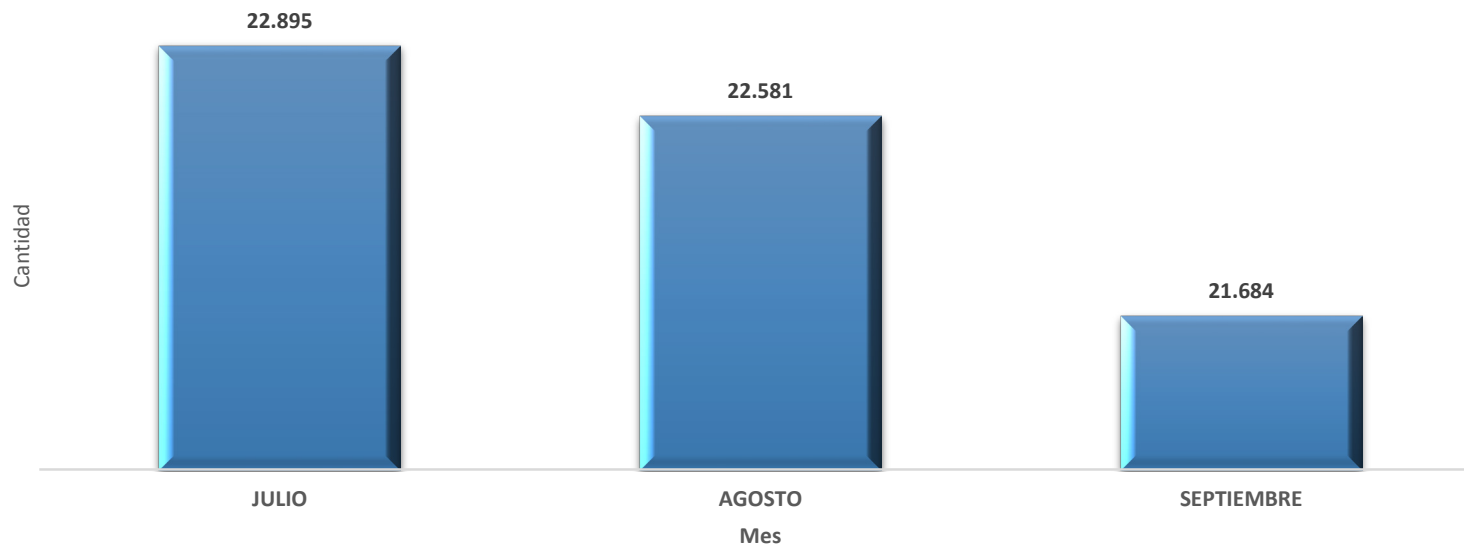
TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

**Durante el tercer trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano
atendió un total de:**

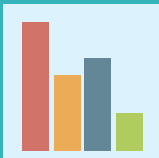
67.160

LLAMADAS

COMPORTAMIENTO MENSUAL LLAMADAS - III TRIMESTRE 2017



En comparación con el II Trimestre del 2017, **se aumentó el número de contactos en llamada entrante en un 1,07%**
En comparación con el III Trimestre del 2016, **se disminuyó el número de contactos de llamada entrante en un 1,49%**

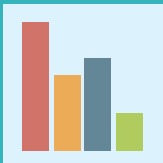


TOTAL DE LLAMADAS ENTRANTES ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	6.612	6.269	5.296	18.177	27,07%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	6.134	5.594	5.162	16.890	25,15%
PASAPORTES	3.572	3.408	3.312	10.292	15,32%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	2.510	2.825	2.257	7.592	11,30%
OTRAS ENTIDADES	2.636	2.761	2.034	7.431	11,06%
ASISTENCIA CONNACIONALES	425	440	2.100	2.965	4,41%
NACIONALIDAD	462	525	444	1.431	2,13%
PQRSDF	138	318	415	871	1,30%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	161	208	435	804	1,20%
COLOMBIA NOS UNE	169	148	154	471	0,70%
ELECCIONES 2018	45	58	59	162	0,24%
ASUNTOS CONSULARES	31	27	16	74	0,11%
TOTAL	22.895	22.581	21.684	67.160	100%

Los trámites más consultados vía llamada entrante fueron:

- Visas con un 27,07 % de participación.
- Apostilla/Legalización con un 25,15 % de participación.
- Pasaportes con un 15,32% de participación.
- Trámites en Visas con un 11,30 % de participación.

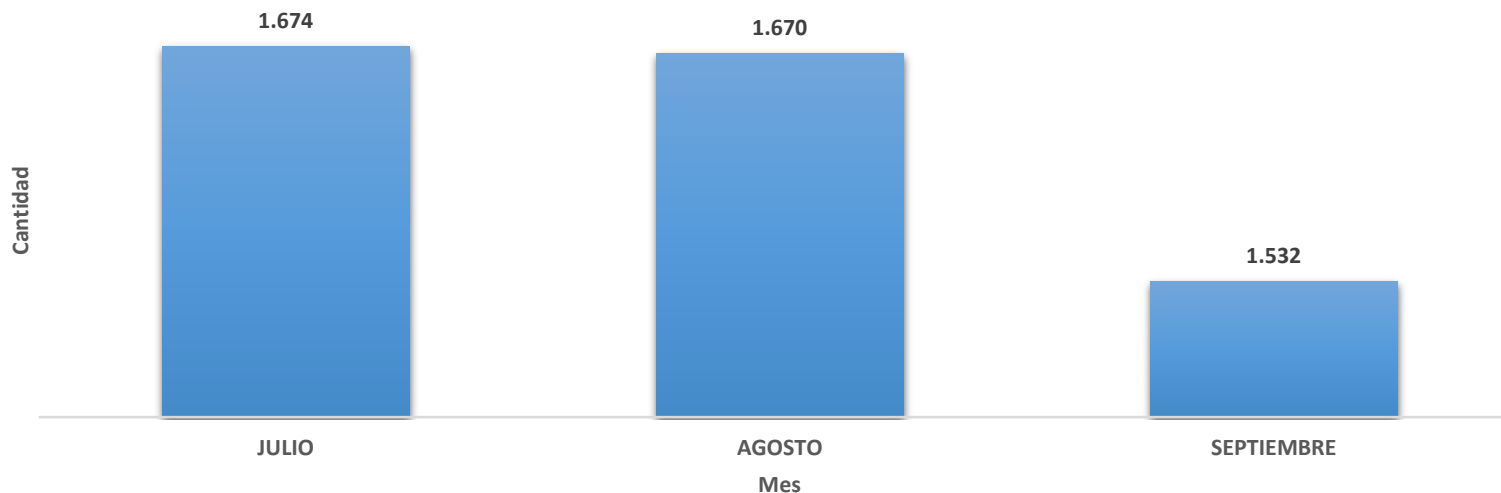


TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el III trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

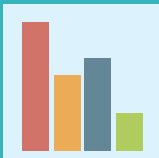
4.876
CHATS

COMPORTAMIENTO MENSUAL CHAT - III TRIMESTRE 2017



En comparación con el II Trimestre del 2017, **se disminuyó el número de contactos de chat en un 0,43%**

En comparación con el III Trimestre del 2016, **se aumentó el número de contactos de chat en un 3,74%**

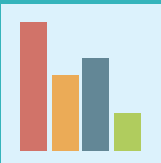


TOTAL DE CHATS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PASAPORTES	422	399	378	1.199	24,59%
VISAS	379	350	345	1.074	22,03%
OTRAS ENTIDADES	274	318	268	860	17,64%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	265	297	240	802	16,45%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	241	222	191	654	13,41%
ASISTENCIA CONNACIONALES	17	11	47	75	1,54%
NACIONALIDAD	24	31	19	74	1,52%
PQRSDF	27	12	11	50	1,03%
ELECCIONES 2018	13	13	17	43	0,88%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	7	9	5	21	0,43%
COLOMBIA NOS UNE	5	7	6	18	0,37%
ASUNTOS CONSULARES	-	1	4	5	0,10%
MIGRACIÓN COLOMBIA	-	-	1	1	0,02%
TOTAL	1.674	1.670	1.532	4.876	100%

Los trámites más consultados vía chat fueron:

- Pasaportes con un 24,59% de participación.
- Visas con un 22.03 % de participación.
- Otras entidades con un 17.64% de participación
- Trámites en consulados y/o embajadas con un 16.45% de participación.



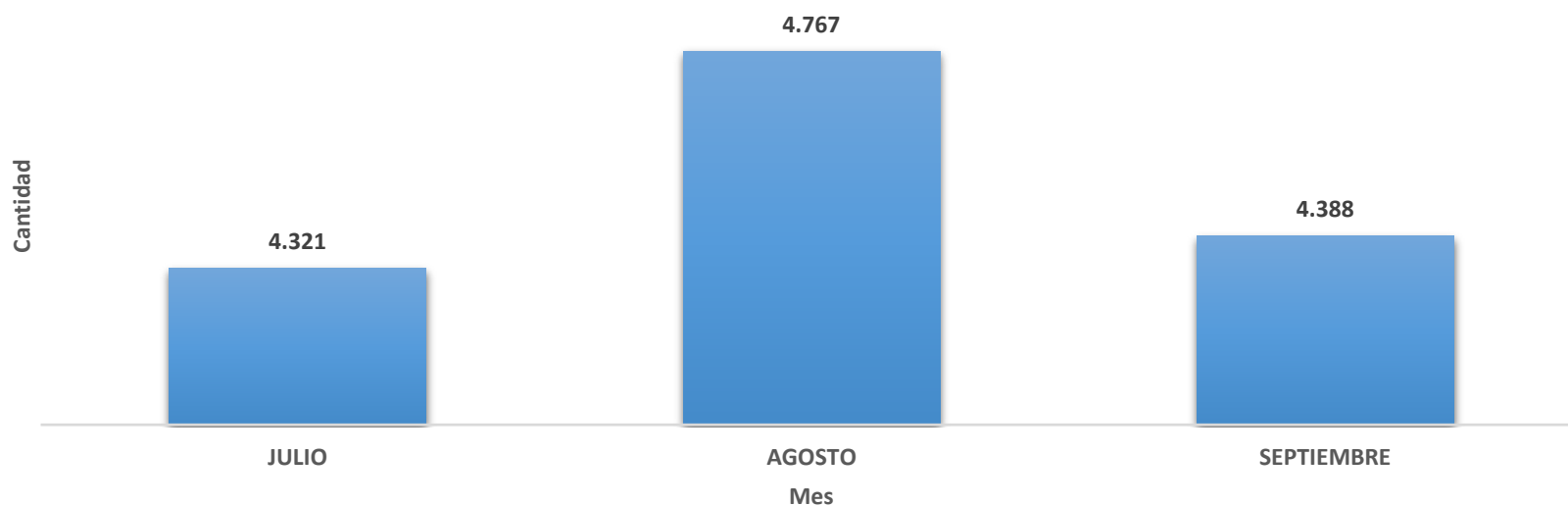
TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió

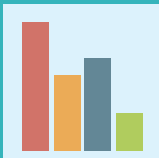
13.476

CORREOS ELECTRÓNICOS

COMPORTAMIENTO CORREOS ELECTRÓNICOS - III TRIMESTRE 2016



En comparación con el II trimestre del 2017, **se aumentó el número de respuestas de correo electrónico en un 3,58%**
En comparación con el III trimestre del 2016, **se disminuyó el número de respuestas de correo electrónico en un 23,15%**

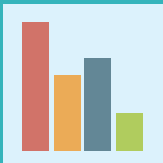


TOTAL DE CORREOS ELECTRÓNICOS ATENDIDOS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	1.200	1.395	1.232	3.827	28,40%
VISAS	631	773	638	2.042	15,15%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	667	748	615	2.030	15,06%
OTRAS ENTIDADES	630	694	590	1.914	14,20%
PASAPORTES	524	519	529	1.572	11,67%
ASISTENCIA CONNACIONALES	415	345	410	1.170	8,68%
NACIONALIDAD	73	91	84	248	1,84%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	41	66	137	244	1,81%
USUARIO NO ESPECIFICA TRAMITE	58	49	68	175	1,30%
COLOMBIA NOS UNE	50	50	39	139	1,03%
ELECCIONES 2018	23	28	24	75	0,56%
PQRSDF	2	7	19	28	0,21%
ASUNTOS CONSULARES	7	2	3	12	0,09%
TOTAL	4.321	4.767	4.388	13.476	100%

Los trámites más consultados vía correo electrónico fueron:

- Apostilla/Legalización con un 28.40% de participación.
- Visas con un 15.15% de participación.
- Trámites en Consulados y/o Embajadas con un 15.06% de participación.
- Otras entidades con un 14.20% de participación.

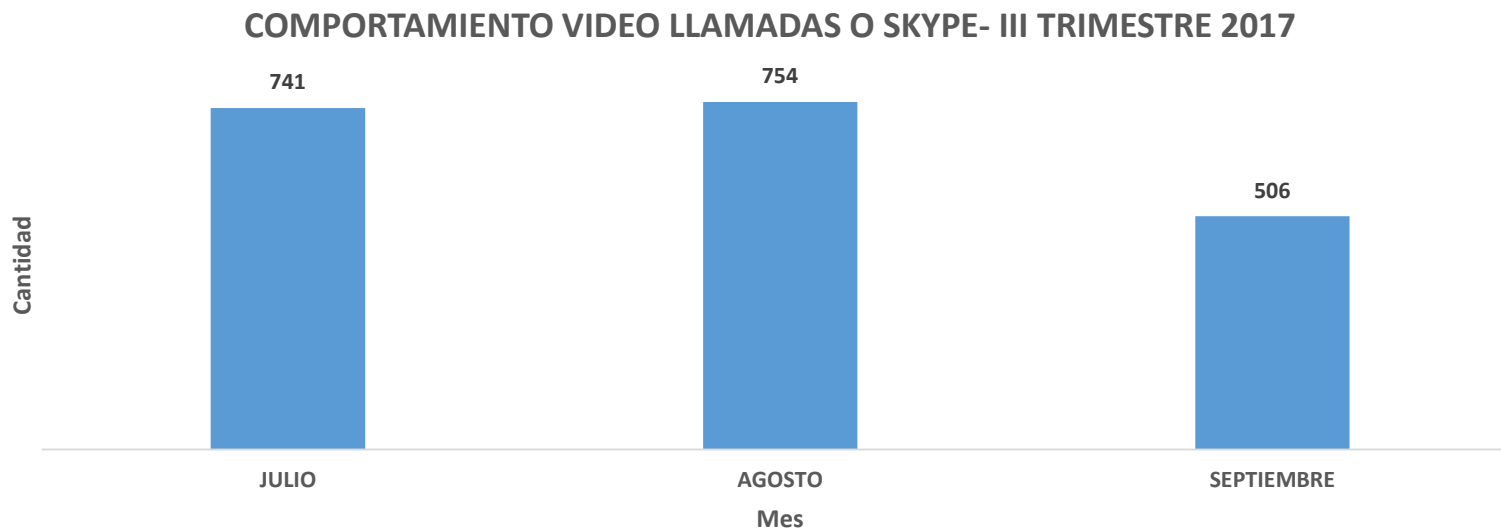


TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

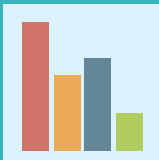
Durante el segundo trimestre de 2017 el CIAC atendió un total de:

2.001

VIDEO LLAMADAS O SKYPE



En comparación con el II trimestre del 2017, **se aumentó el número de respuestas por video llamada o skype en un 17,29%**
En comparación con el III trimestre del 2016, **se disminuyó el número de respuestas por video llamada o skype en un 21,56%**

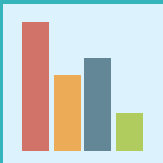


TOTAL DE VIDEO LLAMADAS ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

TRÁMITE	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
VISAS	285	251	148	684	34,18%
APOSTILLA/LEGALIZACIÓN	132	167	125	424	21,19%
OTRAS ENTIDADES	99	101	78	278	13,89%
TRAMITES EN CONSULADOS Y/O EMBAJADAS	94	103	62	259	12,94%
PASAPORTES	95	106	52	253	12,64%
ASISTENCIA CONNACIONALES	17	10	27	54	2,70%
NACIONALIDAD	11	9	4	24	1,20%
OTRAS AREAS DE LA CANCELLERIA	1	4	5	10	0,50%
COLOMBIA NOS UNE	3	2	3	8	0,40%
ELECCIONES 2018	3	1	-	4	0,20%
PQRSDF	-	-	2	2	0,10%
ASUNTOS CONSULARES	1	-	-	1	0,05%
TOTAL	741	754	506	2.001	100%

Los trámites más consultados por video llamada fueron:

- Visas con un 34.18% de participación.
- Apostilla/Legalización con un 21.19% de participación.
- Otras entidades con un 13.89% de participación.
- Tramites en consulados y/o embajadas con un 12.94% de participación.



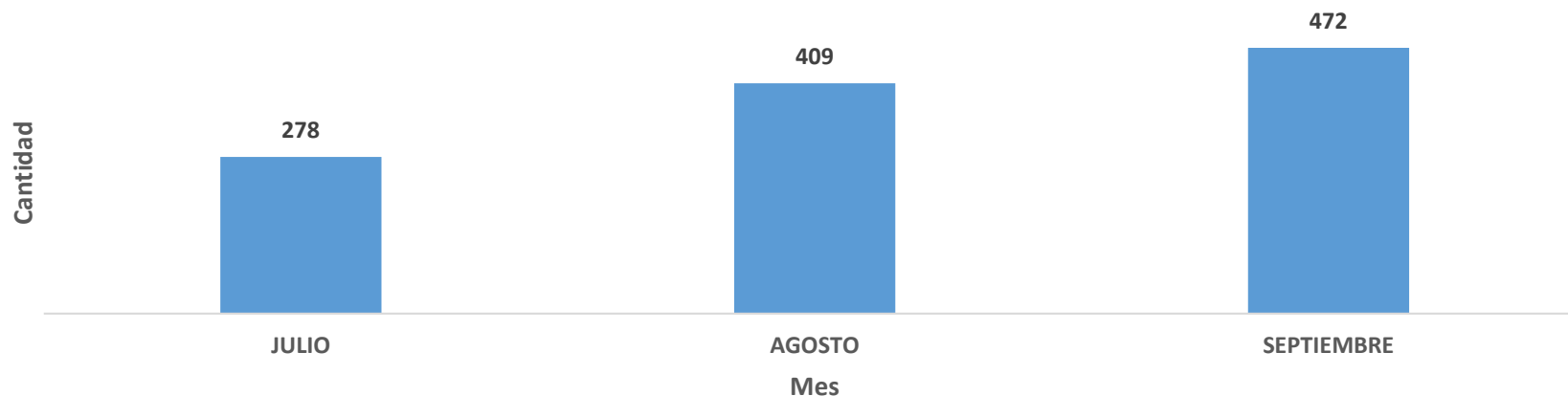
TOTAL DE REDES SOCIALES (FACEBOOK Y TWITTER) ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

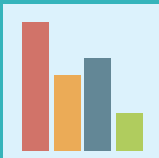
Durante el tercer trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió en promedio un total de:

1.159

INTERACCIONES POR REDES SOCIALES

COMPORTAMIENTO REDES SOCIALES - III TRIMESTRE 2017





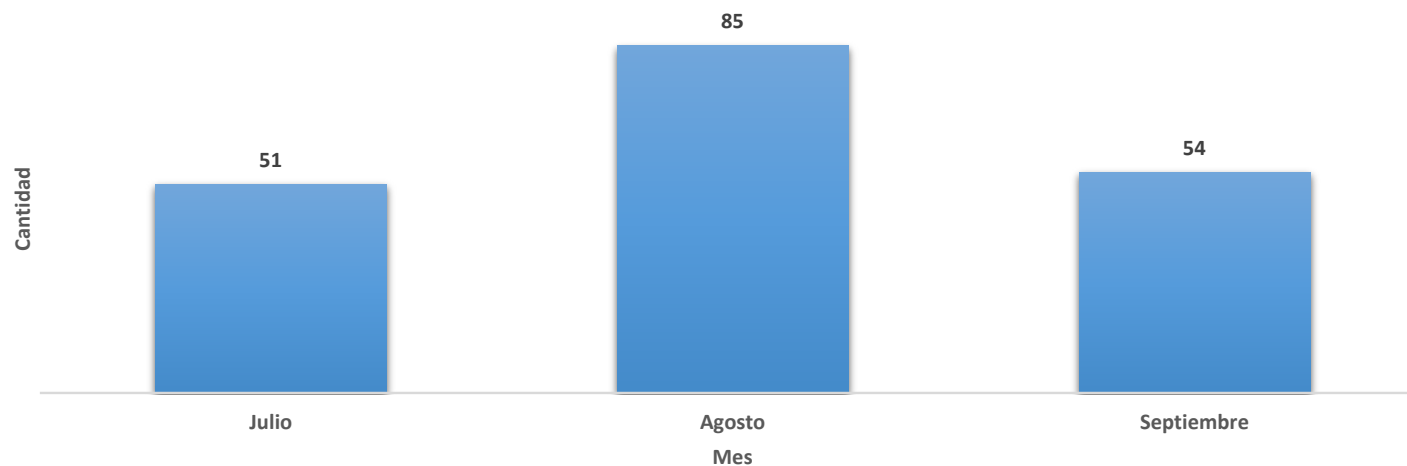
TOTAL DE CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA CRISTAL ATENDIDAS POR LOS ORIENTADORES DEL CIAC

Durante el tercer trimestre de 2017 el Centro Integral de Atención al Ciudadano atendió un total de:

190

INTERACCIONES POR CORREOS DE PRESIDENCIA Y URNA DE CRISTAL

COMPORTAMIENTO CORREOS DE PRESIDENCIA URNA DE CRISTAL - III TRIMESTRE 2017



En comparación con el II trimestre del 2017 **se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 59,66%**
En comparación con el III trimestre del 2016 **se aumentó el número de correos de presidencia y urna de cristal en un 106,52%**



GOBIERNO DE COLOMBIA

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

DIRECCIÓN DE ASUNTOS MIGRATORIOS, CONSULARES Y DE SERVICIO AL CIUDADANO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC)