

MIGRACIÓN

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe de Gestión
CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
MIGRACIÓN COLOMBIA

Segundo Trimestre 2024

Informe de Gestión Segundo Trimestre 2024

1. CANAL VIRTUAL

- Resultados generales
- Dependencias y tiempos de respuestas
- Temas de consultas
- Resumen quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y sugerencias
- Estado PQRS y aplicativos complementarios
- Solicitudes de acceso a la información pública
- Agendamiento
- Aplicación Móvil

2. CANAL TELEFÓNICO

- Resultados generales
- Canales idiomas y nivel servicio
- Temas de consulta

3. CANAL PRESENCIAL

- Buzones físicos
- Actividades regionales

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

INTRODUCCIÓN:

Migración Colombia, a través del Proceso de Gestión y Servicio al Ciudadano, presenta el informe mensual de seguimiento a las Peticiones; Quejas; Reclamos; Sugerencias; Denuncias; Felicitaciones y Solicitudes de Información Pública (PQRSDF), recibidas y atendidas por la entidad, Buzones de Sugerencias, Canal Telefónico y encuestas al canal telefónico.

Este informe busca consolidarse como una herramienta para la toma de decisiones ya que es insumo para la identificación de las mejoras de los procesos, identificar situaciones generadoras de riesgos de corrupción, promover un lenguaje claro y respuestas satisfactorias a la ciudadanía y partes interesadas.

OBJETIVO:

Realizar seguimiento y analizar el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias y denuncias, buscando cumplir con los términos de ley, la normatividad vigente y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la Entidad.

RESULTADOS

Estadísticas de las PQRSDF en el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2024 y de los canales: virtual, telefónico, presencial y encuestas de satisfacción.

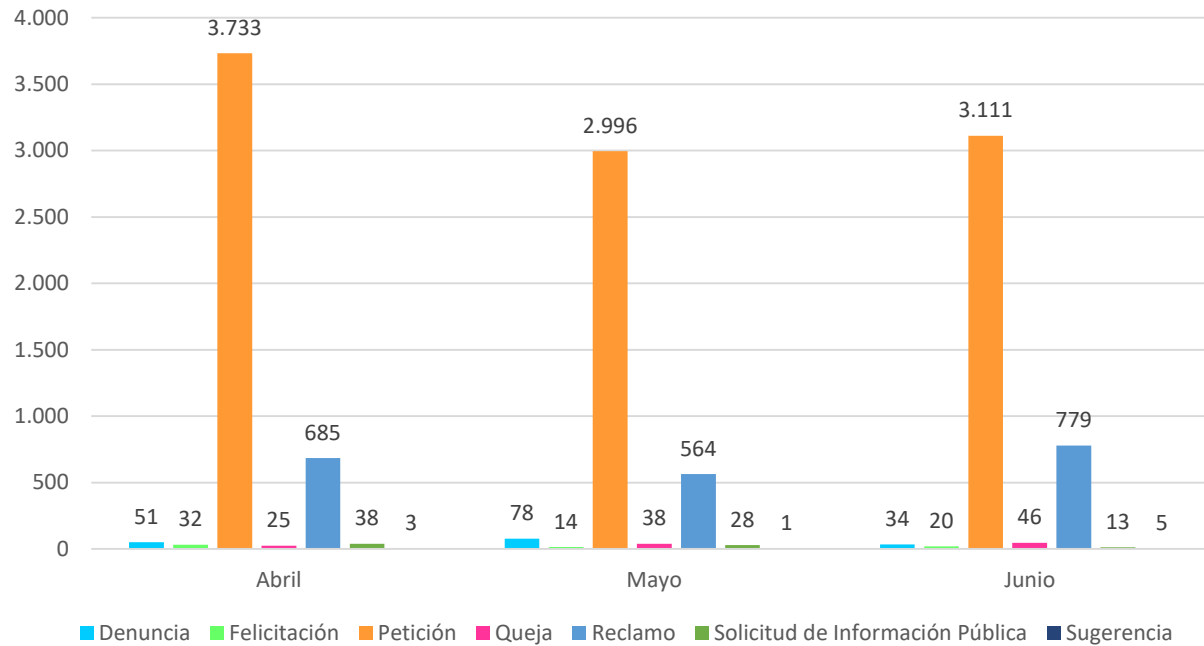
CANAL DE RECEPCIÓN

Centro de consulta Ciudadana (C3), Contact Center y Buzones Presenciales.

CANAL VIRTUAL

Segundo Trimestre 2024

RESULTADOS GENERALES



TIPO DE PQRS

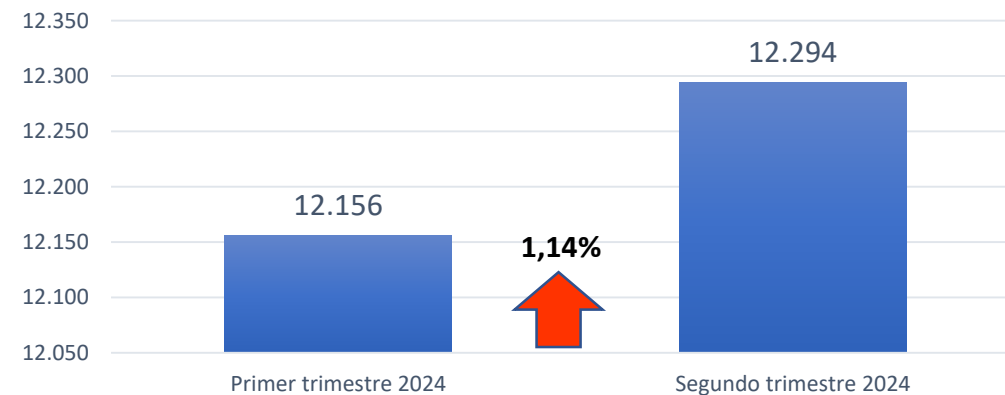
Durante el período comprendido del **01 de abril al 30 de junio de 2024**, se recibieron un total de **12.294 PQRSDF** a través del Centro de Consulta Ciudadana – C3.

Según la tipología de PQRS, la **petición** predomina con **9,840 (80%)** registros, le sigue **reclamo** con **2,028 (16,5%)**, **denuncia** con **163 (1,3%)**, **queja** con **109 (0,9%)**, **solicitud de información pública** con **79 (0,6%)**, **felicitación** con **66 registros (0,5%)** y **sugerencia** con **9 registros (0,1%)**.

COMPARATIVO TRIMESTRAL

Al analizar la **variación** frente al trimestre anterior (Primer trimestre de 2024) se observa un **incremento del 1,14%**.

La variación en las PQRS lo apalanca la dinámica de las categorías **Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, Cédula de Extranjería y Canales de Contacto**, con una participación del **43.3%** del total general.



DEPENDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Escala de atención:



Se atendieron dentro de término legal **11,964** PQRSDf, correspondiente al **99.05%** de las solicitudes gestionadas durante el segundo trimestre, así:

PQRSSDF ATENDIDAS EN TÉRMINOS DE LEY			
DEPENDENCIA	TOTAL GESTIONADAS	TOTAL RESPONDIDAS EN TÉRMINOS DE LEY	PORCENTAJE
Primer nivel de servicio	7.076	7.065	99,8%
Regional Aeropuerto Eldorado	286	286	100,0%
Regional Amazonas	7	7	100,0%
Regional Andina	1.490	1.482	99,5%
Regional Antioquia	640	637	99,5%
Regional Atlántico	163	160	98,2%
Regional Caribe	92	87	94,6%
Regional Eje Cafetero	110	110	100,0%
Regional La Guajira	199	199	100,0%
Regional Nariño	42	42	100,0%
Regional Occidente	390	389	99,7%
Regional Oriente	408	408	100,0%
Regional Orinoquía	125	112	89,6%
Regional San Andrés	8	8	100,0%
Dirección General	4	4	100,0%
Oficina de Comunicaciones	5	4	80,0%
Oficina de Control Interno	2	1	50,0%
Oficina de Planeación	14	14	100,0%
Oficina de Tecnología	11	8	72,7%
Oficina Jurídica	8	8	100,0%
Subdirección Administrativa	31	27	87,1%
Subdirección de Control Disciplinario	37	9	24,3%
Subdirección de Control Migratorio	583	581	99,7%
Subdirección de Extranjería	112	112	100,0%
Subdirección de Talento Humano	195	163	83,6%
Subdirección de Verificación Migratoria	41	41	100,0%
TOTAL RESPONDIDAS	12.079	11.964	99,05%

La Ley 2207 de 2022 derogó a partir del 17 mayo de 2023, los artículos 5 y 6 del Decreto 491 de 2020, que había ampliado de 15 a 30 días los términos para atender todas las peticiones, como medida de urgencia a fin de garantizar la atención y prestación de los servicios por parte del Estado en medio de la pandemia ocasionada por el Covid 19.

PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA PETICIONES

Durante el segundo trimestre se **gestionaron 9,220 peticiones**, que corresponden al **94%** del total de las radicadas durante el período.

Los motivos más recurrentes son:

CATEGORÍA (Peticiones)	TRIMESTRE I 2024	TRIMESTRE II 2024		VARIACIÓN	PARTICIPACIÓN
Estatuto Temporal de Protección	4.170	2.344	↓	-43,8%	25,5%
Requisitos Salida de Colombia	781	1.143	↑	46,4%	12,4%
Requisitos Ingreso a Colombia	934	967	↑	3,5%	10,5%
Certificado de movimientos migratorios	866	779	↓	-10,0%	8,5%
Multas y sanciones	658	687	↑	4,4%	7,5%
Cédula de extranjería	769	598	↓	-22,2%	6,5%
Salida del país para menores de edad	447	475	↑	6,3%	5,2%
Salvoconducto	293	344	↑	17,4%	3,7%
Prórroga de permanencia	323	327	↑	1,2%	3,6%
OTROS	954	1.556	↑	63,1%	16,9%
TOTAL	10.195	9.220	↓		100%

Los principales submotivos de la categoría “Estatuto Temporal de Protección” son: *¿Cuándo y dónde me entregan el PPT?* 835 (35,62%), *¿Cómo se tramita?* 289 (12,33%), *¿Cómo solicito el traslado del PPT de ciudad?* 211 (9,00%), *¿Cómo corregir los datos del PPT?* 192 (8,19%), *¿Cómo solicitar un duplicado de mi PPT?* 173 (7,38%), *¿Dónde y cómo consulto el estado de mi PPT?* 97 (4,14%), *¿Quiénes pueden acceder actualmente al ETP?* 92 (3,92%), *¿Cómo corregir los datos del RUMV?* 91 (3,88%), *¿Qué puedo hacer si me no me aprobaron o me cancelaron el PPT?* 72 (3,07%), *¿Debo realizar nuevamente el registro biométrico?* 57 (2,43%), *¿Cómo obtengo el certificado de mi PPT?* 56 (2,39%), *¿Cómo renunciar al PPT?* 50 (2,13%).

PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS

Analizando los registros, se encuentra que 48 hacen referencia a atención inadecuada en los puestos de control migratorio, 27 corresponden a atención inadecuada por parte de los funcionarios de la entidad, 20 en los centros facilitadores de servicios migratorios, 6 en el centro de contacto telefónico, 5 en el nivel central, 2 de Tratamiento de datos personales y 1 en un punto visible.

Radicado	109	Gestionado	84
----------	------------	------------	-----------

QUEJAS

Los reclamos recibidos corresponden a los siguientes trámites: Estatuto Temporal de Protección 895, Cédula de extranjería 448, Certificado de Movimientos Migratorios 343, Prórroga de permanencia PTP 105, Multas y sanciones 85, Requisitos ingreso a Colombia 52, Salvoconducto 38, Registro de visa 21, Check-Mig 19, SIRE 10, Migración automática 5, Biomig 5, Tarjeta Andina Migratoria TAM 1 y Trámites y Servicios 1.

Radicado	2.028	Gestionado	1.826
----------	--------------	------------	--------------

RECLAMOS

Dentro de las denuncias por Actividades Irregulares de Extranjeros la mayor cantidad se encuentra relacionada con ¿Cómo denunciar a un extranjero? con 92 solicitudes, seguido por Extranjeros en permanencia irregular con 31, Empresas con extranjeros en permanencia irregular 19, Extranjeros trabajando sin documentos 17 y 4 de actividades irregulares.

Radicado	163	Gestionado	163
----------	------------	------------	------------

DENUNCIAS

De las 66 felicitaciones recibidas, 39 se refieren a los Trámites y Servicios de la entidad y 27 se dirigen a la labor de los funcionarios de la entidad.

Radicado	66	Gestionado	66
----------	-----------	------------	-----------

FELICITACIONES

Corresponden principalmente a la categoría Atención al ciudadano de la entidad, seguido por Accesibilidad y servicios incluyentes.

Radicado	9	Gestionado	7
----------	----------	------------	----------

SUGERENCIAS

En total se gestionó el 90% del total de las Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias recibidas en el trimestre

ESTADO DE LAS PQRSDF

PQRSSDF INCOMPLETAS	1,853
----------------------------	--------------

Si la petición ya radicada está incompleta o requiere que el peticionario realice una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la Ley, el enlace lo requerirá dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete máximo en un mes.

PQRSSDF RECHAZADAS	5
---------------------------	----------

Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes.

PQRSSDF TRASLADADAS	272
----------------------------	------------

Si Migración Colombia no tiene competencia para responder, el enlace debe dar respuesta dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha del radicado, remitiendo la petición a la entidad competente e informando al interesado.

<p>CANAL COMPLEMENTARIO Correo electrónico autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co</p>
--

12,947

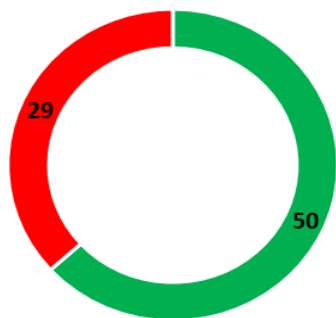
Se implementó el correo, para el intercambio de peticiones entre autoridades y grupos de valor.
--

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Resumen Solicitudes de Acceso a la información Pública

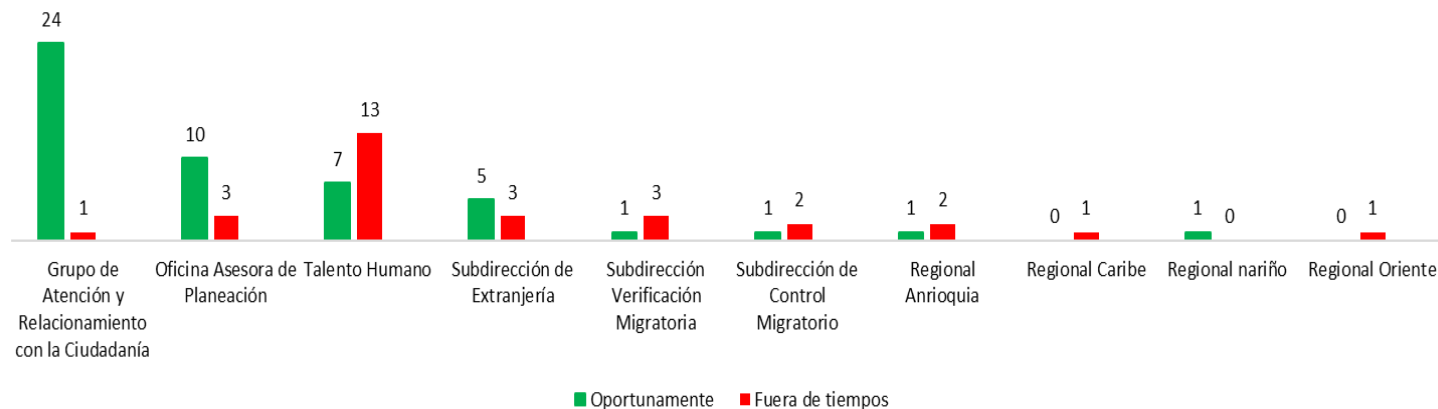
Mes	Número de solicitudes recibidas	Número de solicitudes trasladadas	Tiempo promedio de respuesta	Número de solicitudes a las que se les negó el acceso
Abril	38	4	10,13 días	1
Mayo	28	1	7,75 días	0
Junio	13	0	8,5 días	0

Oportunidad en la respuesta



■ En los tiempos ■ Fuera de los tiempos

Gestión por Dependencia



■ Oportunamente ■ Fuera de tiempos

Solicitudes atendidas oportunamente: **63%**

Solicitudes atendidas fuera del término: **37%**

Tiempo de respuesta promedio: **9 días**

Nota: Los tiempos de respuesta de abril, mayo y junio fueron actualizados, de acuerdo con la consulta realizada en C3 a fecha 31/7/2024

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

Abril 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240104252417	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20240104104440252448	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	30
20240104142252460	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Antioquia	7
20240104252492	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Verificación Migratoria	14
20240104144252494	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	30
20240104252512	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	11
20240104144252577	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	31
20240204143252697	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	6
20240204252711	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	3
20240204144252720	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	9

Abril 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240204144252725	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	31
20240204252734	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	1
20240204252797	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Talento Humano	8
20240304104440252817	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	14
20240404144253046	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	32
20240404104440253101	Datos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20240404104440253114	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	14
20240404253186	Información Pública generada por la Entidad	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20240404104440253207	Información Pública generada por la Entidad	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20240704144253447	Información Pública generada por la Entidad	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

Abril 2024

Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240804104440253518	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	6
20241104254098	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	9
20241104144254150	Información Pública generada por la Entidad	Oficina Asesora de Planeación	1
20241104144254204	Información Pública generada por la Entidad	Verificación Migratoria	4
20241104254268	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Control Migratorio	11
20241204142254338	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20241204144254344	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	7
20241604104440254760	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	2
20241904144255305	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	6
20241904106447255334	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	9

(*) Corresponde a la información registrada en C3

Abril 2024

Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20241904142255388	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Caribe	14
20242004108467255416	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20242304104440255757	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	9
20242304104440255828	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	7
20242404255975	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Extranjería	9
20242404142255992	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	13
20242604120512256430	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Verificación Migratoria	15
20243004256811	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Antioquia	15

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

Mayo 2024

Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240205104440257025	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20240305141257246	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Verificación Migratoria	14
20240405144257303	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	14
20240605142257342	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	3
20240705142257522	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	3
20240705141257610	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20240705257634	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	2
20240805257801	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Antioquia	16
20240805144257855	Información Pública generada por la Entidad	Extranjería	7
20241505258472	Información Pública generada por la Entidad	Regional Nariño	6
20241705258802	Datos de Migración Colombia	Control Migratorio	13
20242005142258969	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina de Planeación	7
20242005259007	Información Pública generada por la Entidad	Extranjería	15
20242005141259039	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1

Mayo 2024

Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242005141259097	Datos de Migración Colombia	Extranjería	15
20242205108467259378	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Extranjería	2
20242205142259385	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20242205143259386	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20242205259422	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20242205259454	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20242205259478	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Control Migratorio	3
20242305141259603	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	22
20242305142259615	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Extranjería	29
20242405141259693	Datos de Migración Colombia	Talento Humano	17
20242405259799	Datos de Migración Colombia	GARC	3
20242405142259836	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
20242705260079	Datos Estadísticos de Migración Colombia	GARC	1
20243105144260677	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	17

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

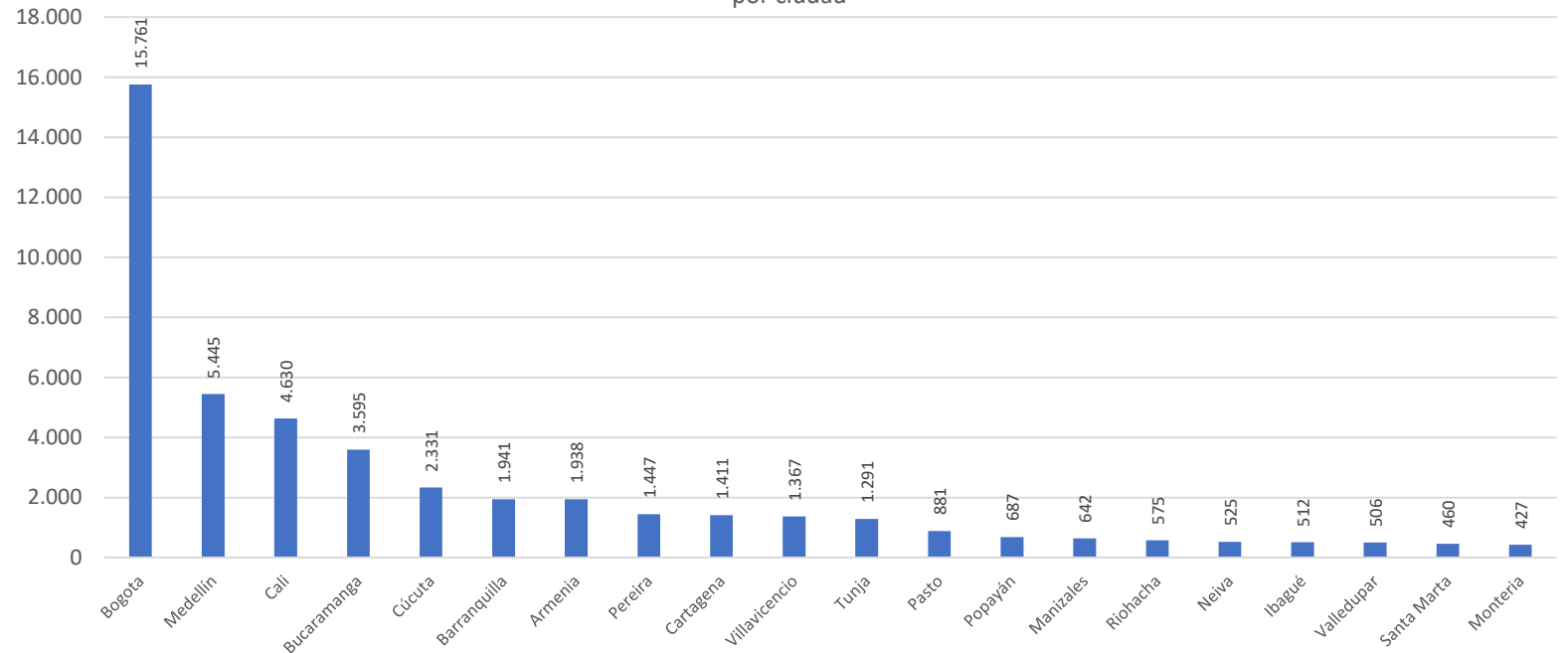
Tiempo de Respuesta

Junio 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240306141260768	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	0
20241206138261805	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	3
20241106261572	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	27
20241206142261812	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	3
20241706144262766	Información Pública generada por la Entidad	Oficina Asesora de Planeación	3
20241806144262844	Información Pública generada por la Entidad	Extranjería	6
20241806142262860	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	2
20242006142263212	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	9
20242106263511	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	12
20242406263633	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Oriente	8
20242606144264225	Información Pública generada por la Entidad	Extranjería	4
20242806144264489	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	16
20242806144264490	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	18

(*) Corresponde a la información registrada en C3

AGENDAMIENTO

Agendamiento Trimestral
por ciudad



- ✓ En el segundo trimestre se agendaron en total **47,600 citas**.
- ✓ La ciudad con mayor participación fue **Bogotá** con el **33.11%**, seguida de **Medellín** con un **11,44%** y **Cali** con un **9.73%**.
- ✓ **Presentamos** las 20 ciudades con mayor participación en cantidad de citas agendadas.

TOP 5 DE TRÁMITES AGENDADOS

15,729
CÉDULA DE EXTRANJERÍA

9,632
SALVOCONDUCTO

8,406
CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

5,084
DUPLICADO PPT
PÉRDIDA O HURTO

4,772
REEXPEDICIÓN PPT
CORRECCIÓN INFORMACIÓN

CANAL TELEFÓNICO

Segundo Trimestre 2024

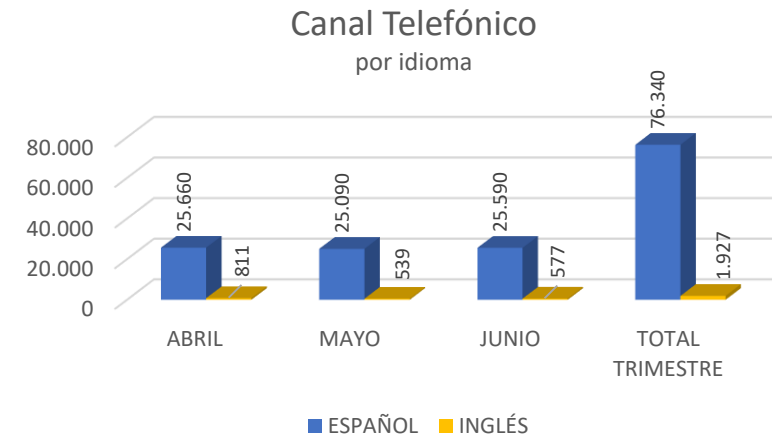
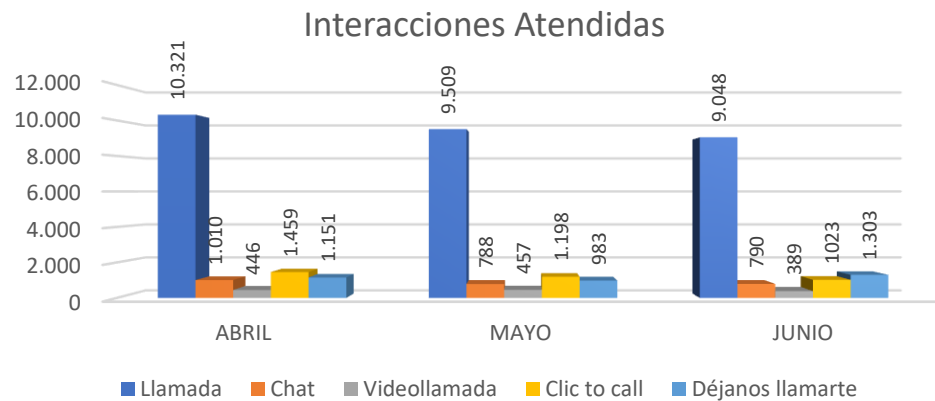
GENERALIDADES

Durante el período ingresaron al Call Center **98,874** interacciones, de las cuales **54,596** se resolvieron a través del **IVR** (Interactive Voice Response).

El canal telefónico incluye llamadas en español, llamadas en inglés y línea anticorrupción.

38,734 interacciones pasaron a los agentes, de las cuales **fueron atendidas 36,438** en los diferentes canales de atención (telefónico, Videollamada, Chat) lo que equivale al **94,1%**.

Las llamadas en idioma **español** cuentan con el mayor porcentaje de participación en las interacciones recibidas, con el **97,54%**.



Clic to Call: Se refiere a la opción para que el ciudadano realice la llamada a través de la página web.

Déjanos llamarte: Se refiere a la opción para que los ciudadanos dejen sus datos en la página web y en el momento que exista disponibilidad se realice la devolución de la llamada.

NIVEL DE SERVICIO					
TELEFÓNICO			VENTANILLA VIRTUAL		
ABRIL	MAYO	JUNIO	ABRIL	MAYO	JUNIO
97,27%	94,73%	93,84%	92,25%	91,02%	84,63%

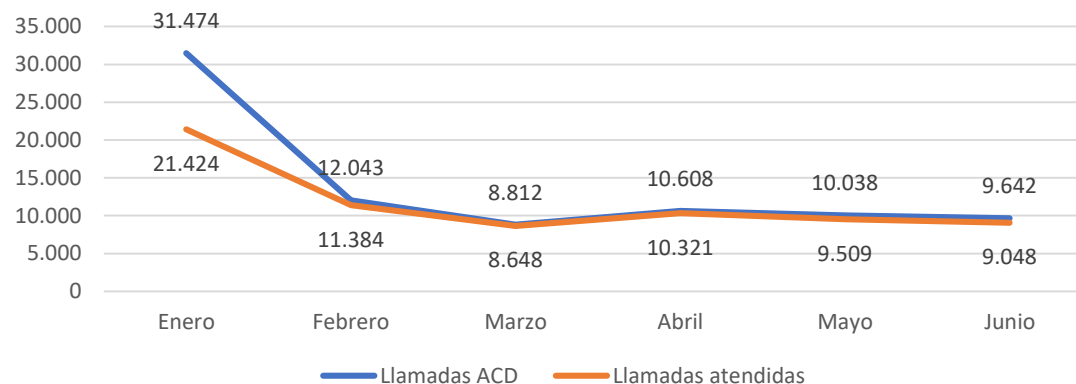
El nivel de servicio se mide teniendo en cuenta el total de interacciones trasladadas a los agentes telefónicos, sobre las realmente atendidas.

GENERALIDADES

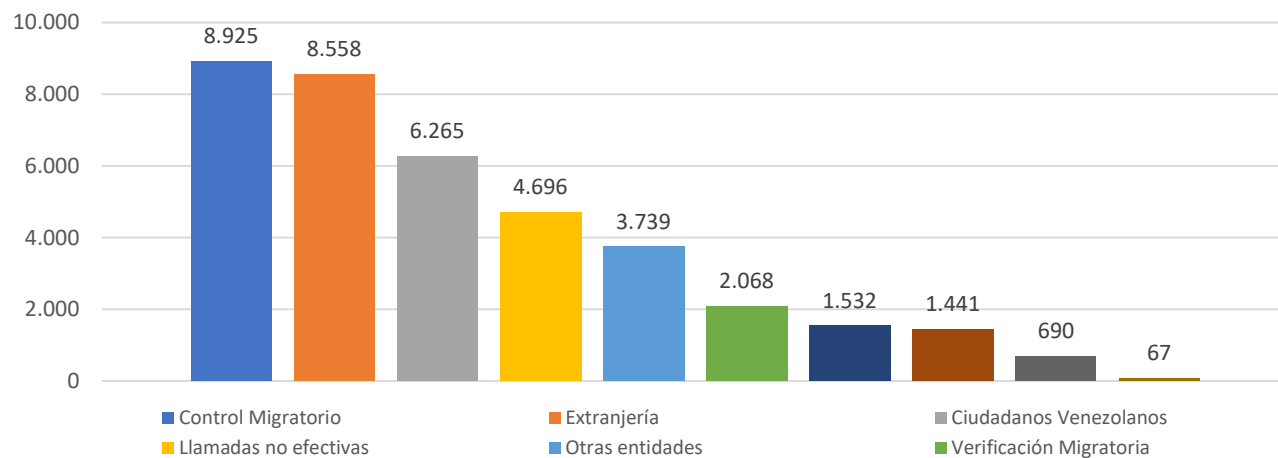
Frente al comportamiento de las llamadas recibidas y las llamadas atendidas, durante los últimos seis meses se ha respondido **el 85,13% de las llamadas** que ingresan a través del Contac center. Cabe resaltar que **marzo y abril** son los meses que tienen un mejor porcentaje de respuesta con un **98,14% y 97,29%**, respectivamente.

**ACD (Automatic Call Distributor) se refiere a los distribuidores automáticos de llamadas que redirigen las llamadas entrantes a los agentes establecidos para atender las necesidades de los ciudadanos.*

Comparativo semestral llamadas ACD* vs Atendidas



Temas de consulta



Encontramos que Control Migratorio cuenta con la más alta participación con un **23,50% (8,925 registros)**. En un segundo lugar se encuentra Extranjería con un **22,53%** de participación (**8,558 registros**) y en el tercer lugar está Ciudadanos venezolanos con **16,50%** de participación (**6,265 registros**).

CANAL PRESENCIAL

Segundo Trimestre 2024

BUZONES

- ✓ Semanalmente se realizó la apertura de los **60 buzones físicos** distribuidos en los centros facilitadores de servicios migratorios y puestos de control migratorio a nivel nacional.
- ✓ El reporte se realiza a través de acta digital, cumpliendo con las disposiciones de la normatividad vigente.
- ✓ En total se radicaron **40 PQRS** por este medio.

	BUZONES	PQRS		BUZONES	PQRS
REGIONAL AMAZONAS	3	0	REGIONAL OCCIDENTE	4	0
REGIONAL ANDINA	6	25	REGIONAL ORIENTE	8	2
REGIONAL ANTIOQUIA	7	0	REGIONAL SAN ANDRÉS	2	0
REGIONAL CARIBE	5	0	REGIONAL EL DORADO	1	12
REGIONAL EJE CAFETERO	5	1	REGIONAL GUAJIRA	4	0
REGIONAL ORINOQUÍA	6	0	REGIONAL NARIÑO	6	0
REGIONAL ATLÁNTICO	3	0			

ACTIVIDADES ESPECIALES PARA LA CIUDADANÍA



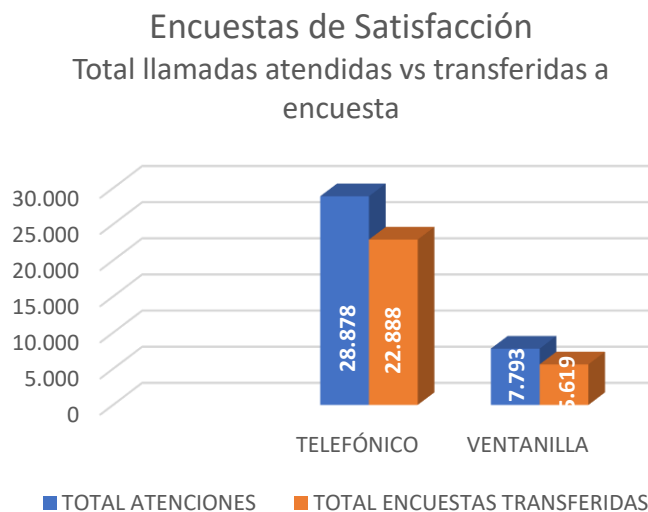
- ✓ Las regionales promovieron **420 espacios** para el acercamiento con la ciudadanía con el fin de socializar la normatividad vigente y agilizar trámites en materia migratoria, logrando así abrir un espacio de participación e integración ciudadana.
- ✓ Las jornadas especiales y masivas “Visibles” se crearon en favor de los ciudadanos venezolanos para facilitar su proceso de regularización en el marco del Estatuto Temporal de Protección.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Segundo Trimestre 2024

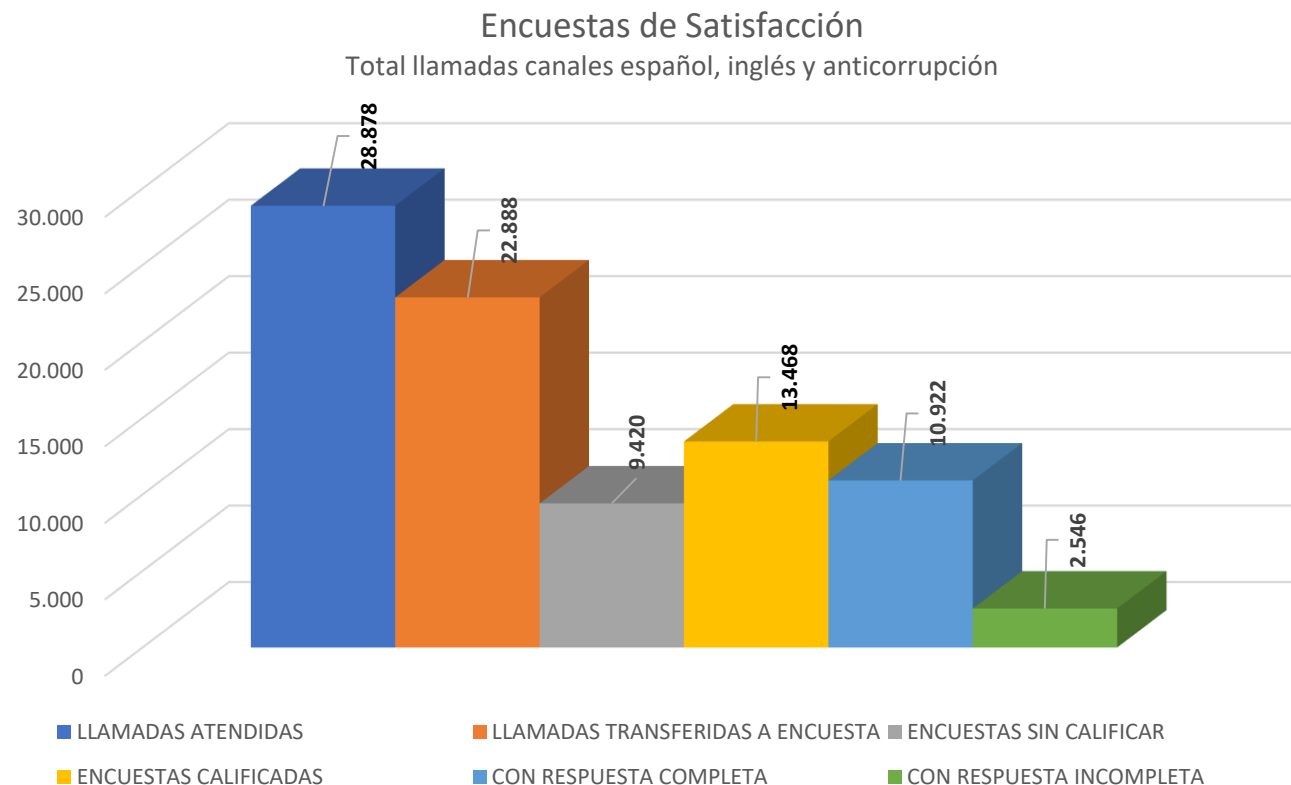
GENERALIDADES

- ✓ Durante el período se atendieron en total **36.671** interacciones (28.878 telefónicas y 7.793 ventanilla virtual), de las cuales fueron transferidas a encuesta **28.507 (77.74%)**.
- ✓ En el período se presentó una disminución en cada mes de atención de llamadas:
 - ✓ Mayo frente a abril disminuyó un 10%
 - ✓ Junio frente a mayo disminuyó un 4%



CANAL	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL	
	TOTAL ATENCIONES	TOTAL ENCUESTAS TRANSFERIDAS	TOTAL ATENCIONES	TOTAL ENCUESTAS TRANSFERIDAS	TOTAL ATENCIONES	TOTAL ENCUESTAS TRANSFERIDAS	TOTAL ATENCIONES	TOTAL ENCUESTAS TRANSFERIDAS
TELEFÓNICO	10.321	8.183	9.509	7.518	9.048	7.187	28.878	22.888
VENTANILLA	2.915	986	2.443	2.431	2.435	2.202	7.793	5.619
Total	13.236	9.169	11.952	9.949	11.483	9.389	36.671	28.507

Total llamadas canal español, inglés y línea anticorrupción

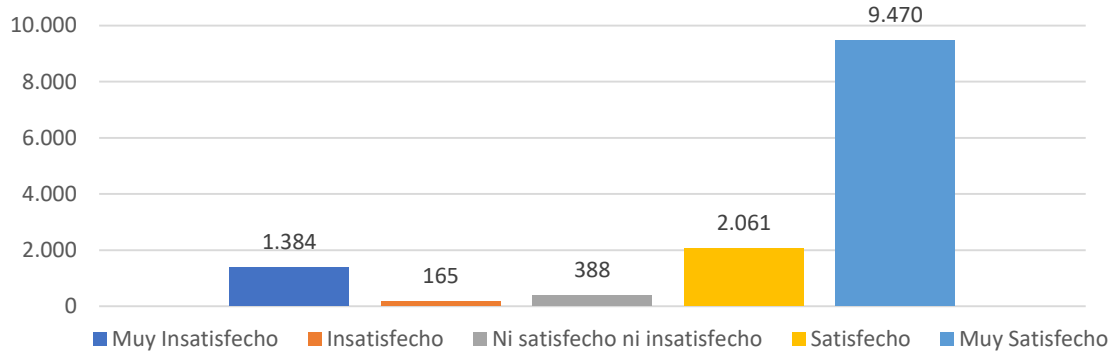


En las respuestas a las 4 preguntas que se realizan para este canal, sobresale “Muy satisfecho” con un promedio de **68%** seleccionado, frente a “Muy insatisfecho”, con un **23%** del total de las respuestas:

Total llamadas canales español, inglés y línea anticorrupción

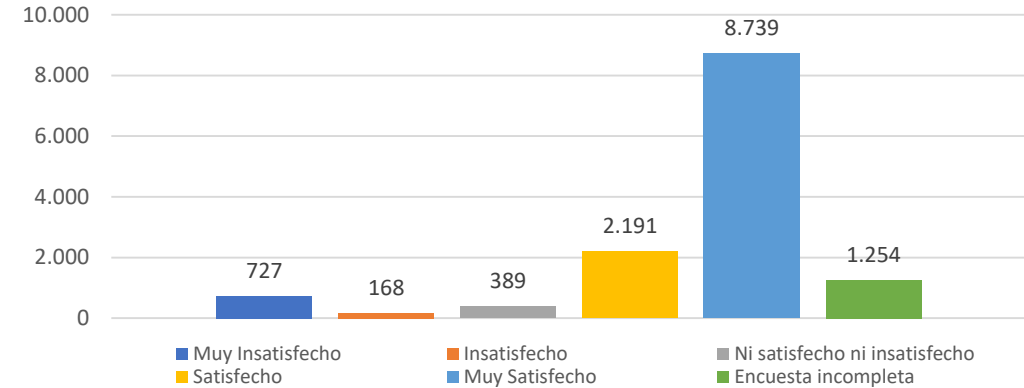
Pregunta 1

¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?



Pregunta 2

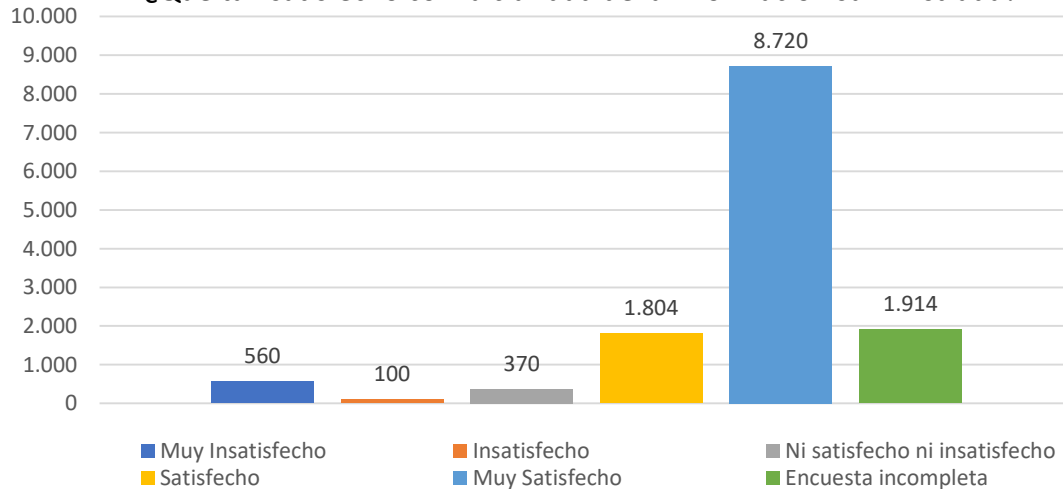
¿Qué tan satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?



Total encuestas realizadas 13.468

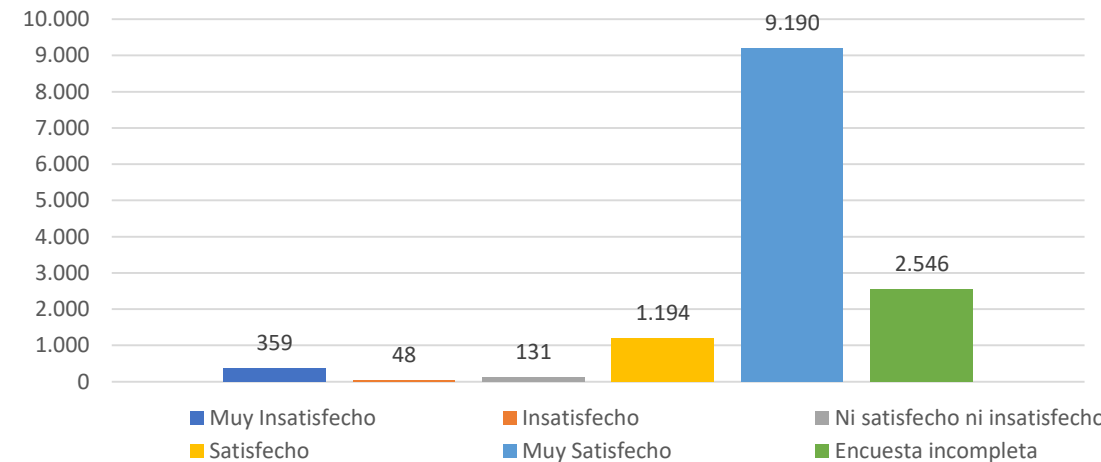
Pregunta 3

¿Qué tan satisfecho con la claridad de la información suministrada?



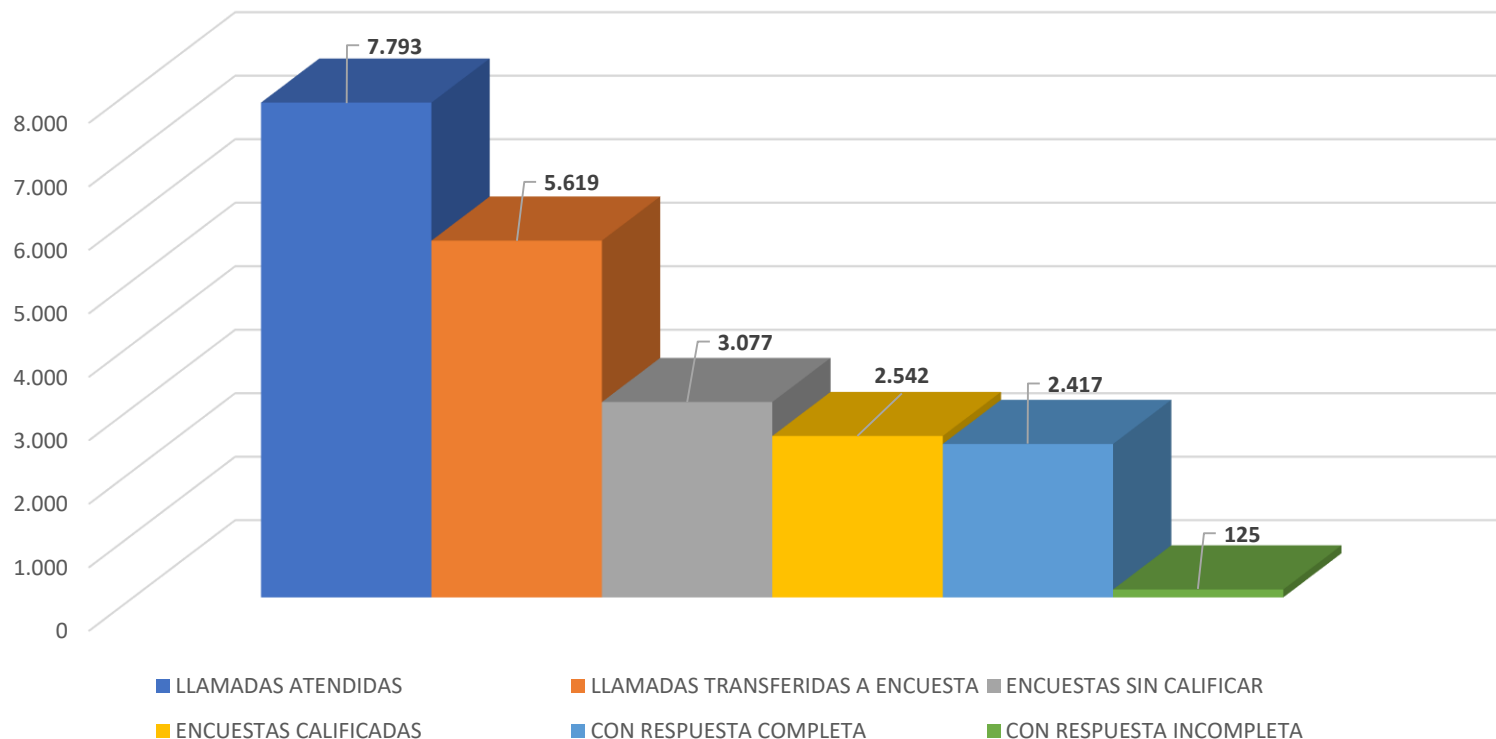
Pregunta 4

Califique la atención del asesor en la llamada



Total llamadas canal ventanilla virtual

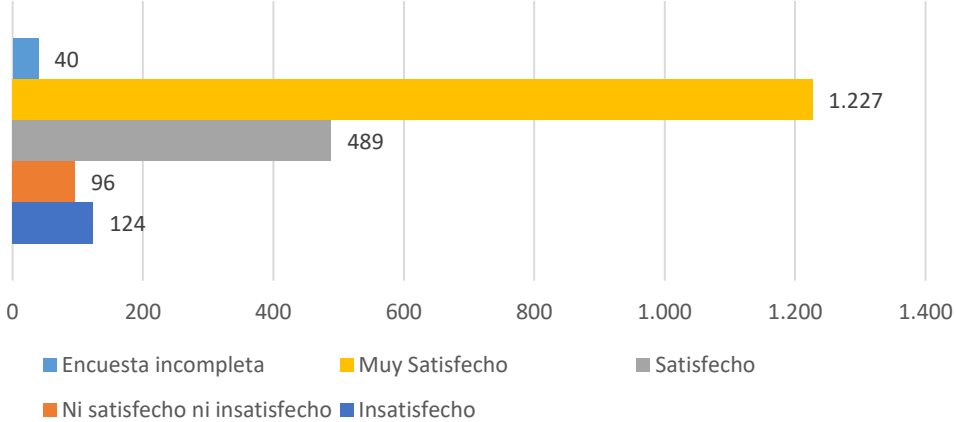
Encuestas de Satisfacción
Total Ventanilla Virtual



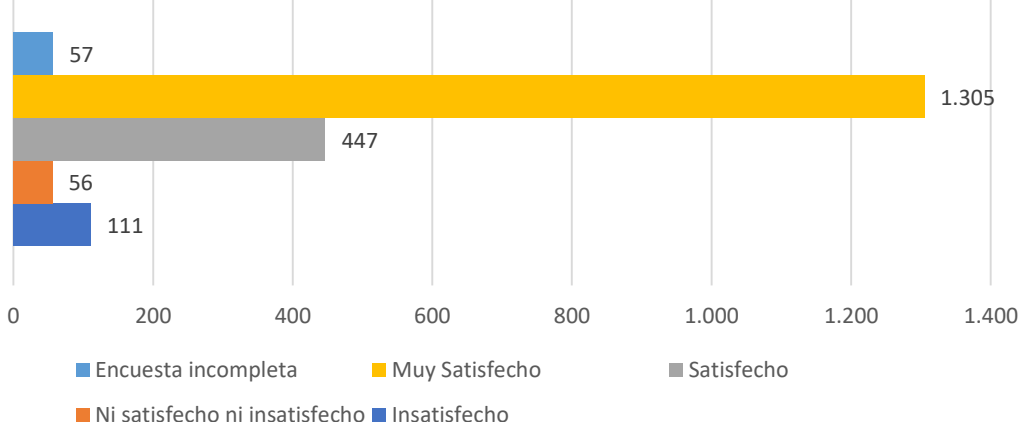
En las respuestas a las 3 preguntas que se realizan para este canal, sobresale “Muy satisfecho” con un promedio de **65%** seleccionado, frente a “Insatisfecho”, con un **6%** del total de las respuestas:

Total llamadas canal ventanilla virtual

Pregunta 1
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea de atención?

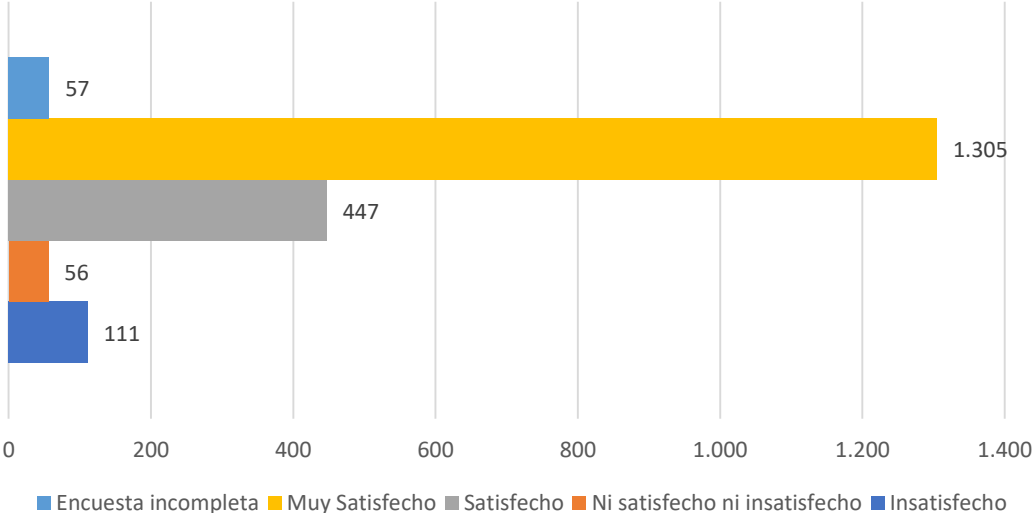


Pregunta 2
¿Qué tan satisfecho con el tiempo de espera para ser atendido?



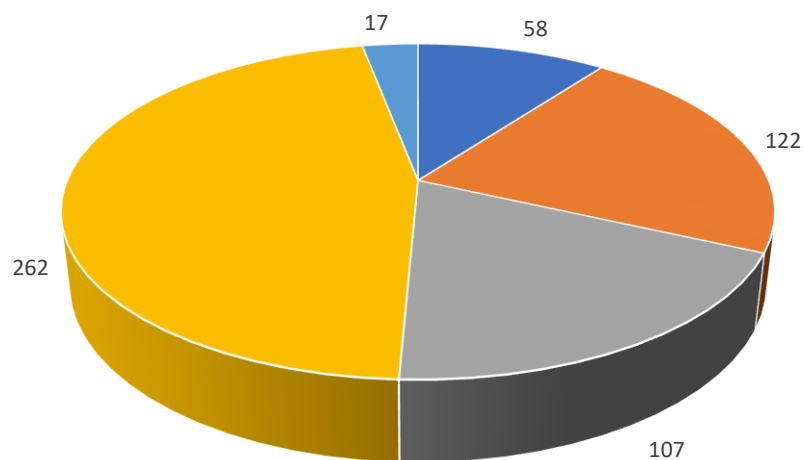
Total encuestas realizadas 1.976

Pregunta 3
¿Qué tan satisfecho con la claridad de la información suministrada?



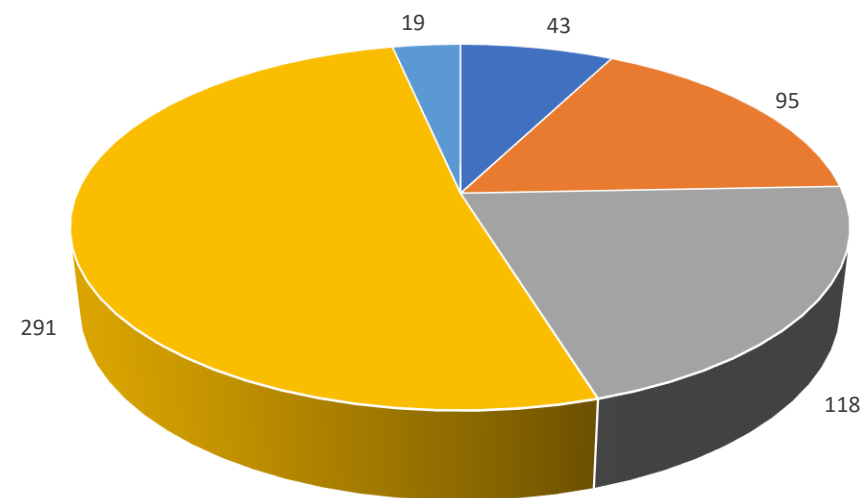
Total llamadas chat

Pregunta 1
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia?



■ Neutral ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy Satisfecho ■ Encuesta incompleta

Pregunta 2
¿Qué tan fácil fue lograr una conversación conmigo?



■ Neutral ■ Poco Satisfecho ■ Satisfecho ■ Muy Satisfecho ■ Encuesta incompleta

Total encuestas realizadas 566

En las respuestas a las 2 preguntas que se realizan en el **Chat**, sobresale “Muy satisfecho” con un promedio de **49%** seleccionado, frente a “Poco satisfecho”, con un **19%** del total de las respuestas.