

Informe de Gestión

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

MIGRACIÓN COLOMBIA

PRIMER 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 reporte mensual de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), recibidas y atendidas por la entidad.

Este reporte 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 PQRS en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo de 2024 de los canales: virtual, telefónico, presencial y encuestas de satisfacción.

CANAL DE RECEPCIÓN

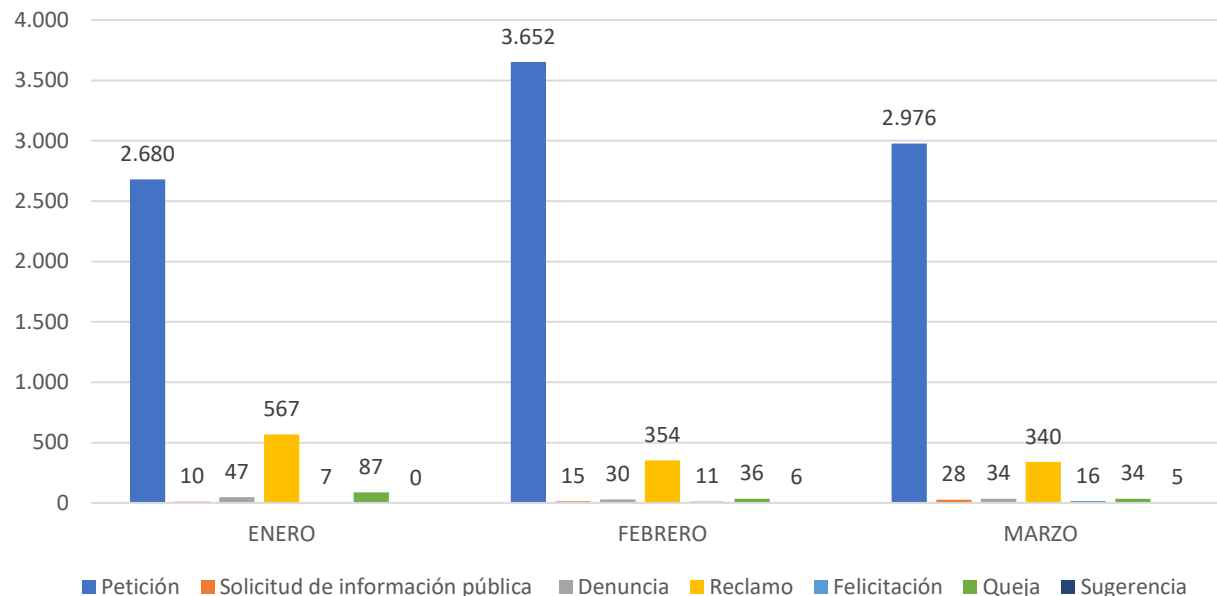
Centro de consulta Ciudadana (C3), Contact Center y Buzones Presenciales.

1.

CANAL VIRTUAL

PRIMER TRIMESTRE 2024

RESULTADOS GENERALES: PRIMER TRIMESTRE 2024



TIPO DE PQRS:

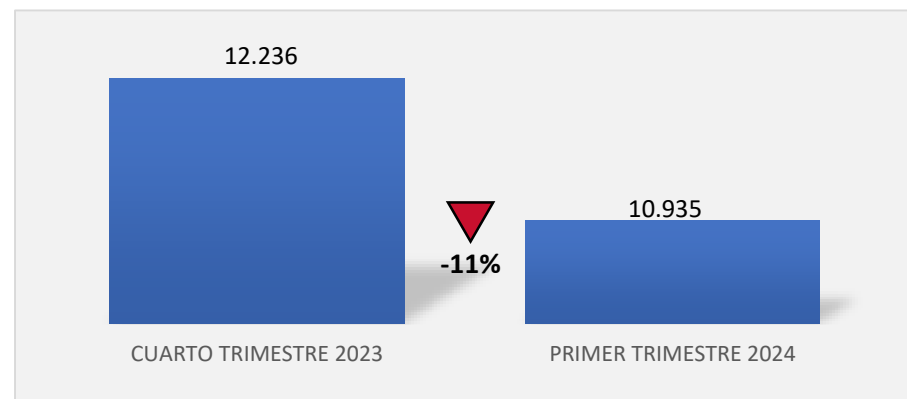
Durante el período comprendido del **01 de enero al 31 de marzo de 2024**, se radicaron **12.156 PQRS** y se gestionaron un total de **10.935 PQRS** a través del Centro de Consulta Ciudadana – C3.

Según la tipología de PQRS, la **petición** predomina con **9,308** (85.1%) registros, le sigue **reclamo** con **1,261** (11.5%), **queja** con **157** (1.4%), **denuncia** con **111** (1%), **solicitud de información pública** con **53** (0.5%), **felicitación** con **34** registros (0.3%) y **sugerencia** con **11** registros (0.1%).

COMPARATIVO TRIMESTRAL

Al analizar la **variación** con el trimestre anterior (Cuarto trimestre de 2023) se observa una **disminución del 11%**.

La variación en las PQRS lo apalanca la dinámica de la categoría **“Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos”** con una participación del **40.8%** del total general.



Se atendieron dentro de término legal **10,769**, correspondiente al **98.48%** de las solicitudes gestionadas durante el primer trimestre.
A continuación, se listan las dependencias que otorgaron respuesta a las PQRS:

	DEPENDENCIA	TOTAL GESTIONADAS	TOTAL RESPONDIDAS EN TERMINOS DE LEY	PORCENTAJE
75% Servicio al Ciudadano	Primer nivel de servicio	8,158	8,028	98.4%
	Regional Andina	852	838	98.4%
	Regional Oriente	313	313	100.0%
21% Enlaces Regionales	Regional Antioquia	289	283	97.9%
	Regional Occidente	354	351	99.2%
	Regional Atlántico	62	62	100.0%
	Regional Caribe	31	29	93.5%
	Regional El Dorado	136	136	100.0%
	Regional Orinoquia	93	93	100.0%
	Regional Eje Cafetero	49	49	100.0%
	Regional La Guajira	72	72	100.0%
	Regional Nariño	27	27	100.0%
	Regional Amazonas	0	0	0.0%
4% Enlaces Centrales	Regional San Andres	5	5	100.0%
	Subdirección Verificaciones Migratorias	29	26	89.7%
	Subdirección Talento Humano	33	29	0.0%
	Subdirección de Control Disciplinario	20	20	100.0%
	Subdirección Administrativa y F.	22	22	100.0%
	Subdirección Control Migratorio	334	331	99.1%
	Subdirección Extranjería	41	40	97.6%
	Oficina de Planeación	10	10	100.0%
	Oficina Jurídica	2	2	0.0%
	Oficina de Tecnología	3	3	100.0%
Oficina de Comunicaciones	0	0	0.0%	
Dirección	0	0	0.0%	
	TOTAL RESPONDIDAS	10,935	10,769	98.48%

Migración Colombia **gestionó 9,308 peticiones**, el **85.1%** del total de las PQRS gestionadas durante el trimestre.
 Los 10 motivos más recurrentes se presentan a continuación:

CATEGORIA (Peticiones)	TRIMESTRE IV 2023*	TRIMESTRE I 2024	VARIACION	PARTICIPACIÓN
ESTATUTO TEMPORAL DE PROTECCION A VENEZOLANOS	6,619	4,170	-37%	40.9%
REQUISITOS DE INGRESO A COLOMBIA	541	934	73%	9.2%
CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS - CMM	654	866	32%	8.5%
REQUISITOS DE SALIDA DE COLOMBIA	263	781	197%	7.7%
CÉDULA DE EXTRANJERÍA	695	769	11%	7.5%
MULTAS Y SANCIONES	908	658	-28%	6.5%
SALIDA DE MENORES DE EDAD	305	447	47%	4.4%
PRÓRROGA DE PERMANENCIA - PTP-	208	323	55%	3.2%
SALVOCONDUCTO	225	293	30%	2.9%
OTROS	2,340	954	-59%	9.4%
TOTAL	12,758	10,195		100%

*Estas cifras son aproximadas, pues existe un margen de error en la categorización presentada ya que esta se realizó de forma manual, puesto que la plataforma provisional no nos proporciona dicha información.

Los principales submotivos de la categoría “Estatuto Temporal de Protección” son: ¿Cuándo y dónde me entregan el PPT? 1358 **(38,9%)**, ¿Cómo corregir los datos del PPT? 245 **(7%)**, ¿Cómo solicito el traslado del PPT de ciudad? 243 **(7%)**, ¿Cómo solicitar un duplicado de mi PPT? 180 **(5,2%)**, ¿Qué puedo hacer si me no me aprobaron o me cancelaron el PPT? 173 **(4,9%)**, ¿Dónde y cómo consulto el estado de mi PPT? 172 **(4,9%)**, ¿Cómo se tramita? 166 **(4,7%)**, ¿Debo realizar nuevamente el registro biométrico? 161 **(4,6%)**.

QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS: PRIMER TRIMESTRE 2024

QUEJAS 157

Analizando los registros, se encuentra que 19 hacen referencia a atención inadecuada por parte de los funcionarios, 15 corresponden a atención inadecuada en trámites de la entidad y 2 se refieren a quejas sobre corrupción

RECLAMOS 1.261

Los reclamos recibidos en el trimestre I corresponden a los siguientes trámites: Estatuto Temporal de Protección 774, Cédula de extranjería 168, Certificado de Movimientos Migratorios 120, Prórroga de permanencia PTP 45, Multas y sanciones 38, Trámites y servicios de la entidad 31, Registro de visa 18 y Migración automática 15.

DENUNCIAS 111

El número más alto de denuncias estuvo relacionado con Actividades Irregulares de Extranjeros (110) y una estuvo relacionada con corrupción de funcionarios de Migración Colombia, la cual fue trasladada al área competente.

FELICITACIONES 34

De las 34 felicitaciones recibidas, 27 se dirigen a la labor de los funcionarios de la entidad.

SUGERENCIAS 9

Corresponden principalmente a la categoría Trámites y servicios de la entidad.

2,830**PQRS INCOMPLETAS**

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.

2**PQRS RECHAZADAS**

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.

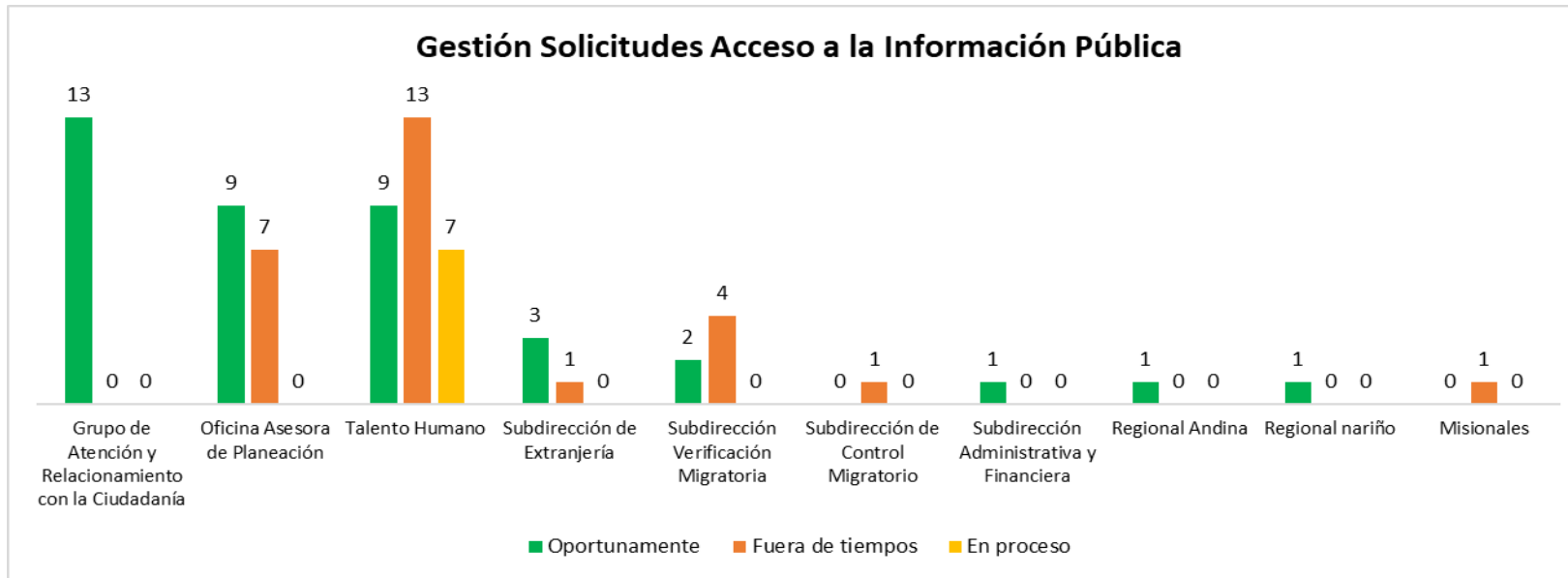
172**PQRS TRASLADADAS**

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.

APLICATIVOS COMPLEMENTARIOS**11,458****CORREO ELECTRÓNICO- TRIMESTRE**

Se implementó el correo autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co, para el intercambio de peticiones entre autoridades y grupos de valor.

RESUMEN SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA				
Mes	Número de solicitudes recibidas	Variación mes anterior	Número de solicitudes trasladadas	Número de solicitudes a las que se les negó el acceso
Enero	10		0	0
Febrero	24	↑	2	0
Marzo	39	↑	1	1



OPORTUNIDAD	60%
FUERA DE LOS TIEMPOS	40%
TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA TRIMESTRE I	7.76 días

TIEMPO DE RESPUESTA

ENERO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
2024101142241119	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía	1
2024151141241562	Datos de Migración Colombia	Subdirección Talento Humano	16
2024221143242496	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	13
2024221144242591	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección Talento Humano	3
2024221144242610	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección Talento Humano	3
2024221144242611	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección Talento Humano	3
2024221144242613	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección Talento Humano	3
2024231144242621	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección Talento Humano	2
2024241142242919	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	11
2024291144243373	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección Talento Humano	1

TIEMPO DE RESPUESTA

FEBRERO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
202422142244284	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirecciones Misionales	15
20241102144245485	Información Pública generada por la Entidad	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	Incompleta
20241302141245896	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	4
20241402142246043	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5
20241402142246053	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	12
20241502144246293	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	3
20241502104440246311	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	4
20241602141246405	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	1
20241902246793	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	2
20242102144247238	Información Pública generada por la Entidad	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1

TIEMPO DE RESPUESTA

FEBRERO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242202141247348	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	14
20242202144247408	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	13
20242202247438	Datos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	3
20242302144247555	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	15
20242602143247701	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Antioquia	11
20242602144247769	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	14
20242602141247778	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5
20242602247827	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	14
20242702247967	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	13
20242802248142	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	9

TIEMPO DE RESPUESTA

FEBRERO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242802141248230	Datos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20242802248283	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	3
20242902141248414	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	13
20242902248488	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1

TIEMPO DE RESPUESTA

MARZO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240103248585	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	8
20240103144248589	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	15
20240203141248662	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	15
20240503142248967	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificaciones	12
20240503143248984	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	24
20240603104440249278	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	12
20240603141249344	Datos de Migración Colombia	Subdirección Extranjería	3
20240703249481	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	8
20240703249494	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5
20240703144249516	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	14

TIEMPO DE RESPUESTA

MARZO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240903141249815	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	21
20241003144249842	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	21
20241203250200	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20241303141250301	Datos de Migración Colombia	Regional Nariño Putumayo	2
20241303141250330	Datos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20241303142250407	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20241403250566	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificaciones	14
20241403250569	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20241403141250645	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
20241403104440250648	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	12

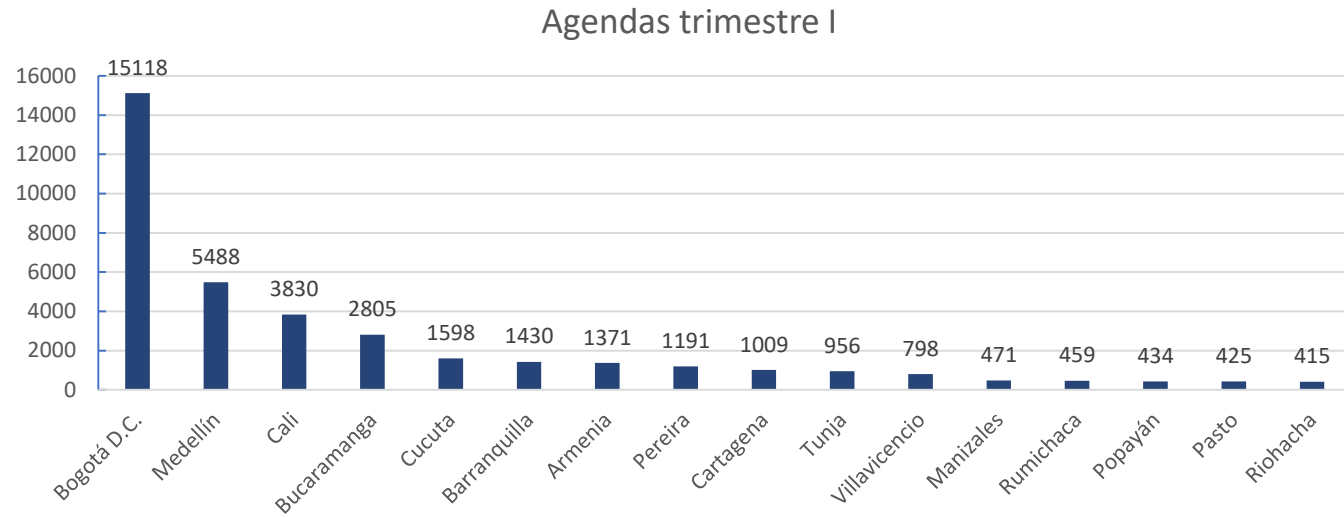
TIEMPO DE RESPUESTA

MARZO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20241503250737	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	13
20241603144250902	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	14
20241803250981	Datos de Migración Colombia	Subdirección Administrativa y Financiera	6
20241803144251044	Información Pública generada por la Entidad	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	1
20241803251154	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Andina	7
20241903141251243	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	10
20241903104440251296	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En proceso
20242003104440251505	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Verificaciones	2
20242003141251520	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
20242003142251546	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	4

TIEMPO DE RESPUESTA

MARZO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242103142251663	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificaciones	13
20242103142251710	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección Extranjería	1
20242203251774	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	2
20242203144251872	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En proceso
20242203251878	Datos de Migración Colombia	Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía	2
20242603143252094	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
20242703252236	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	8
20242703252289	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	En proceso
20242903141252358	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso

En el trimestre I en total se agendaron **40,396 citas**, la ciudad con mayor participación fue **Bogotá** con el **37.42%**, seguida de **Medellín** con un **13.59%** y **Cali** con un **9.48%**. A continuación, las ciudades con mayor participación en cantidad de citas agendadas.



PRINCIPALES MOTIVOS



2.

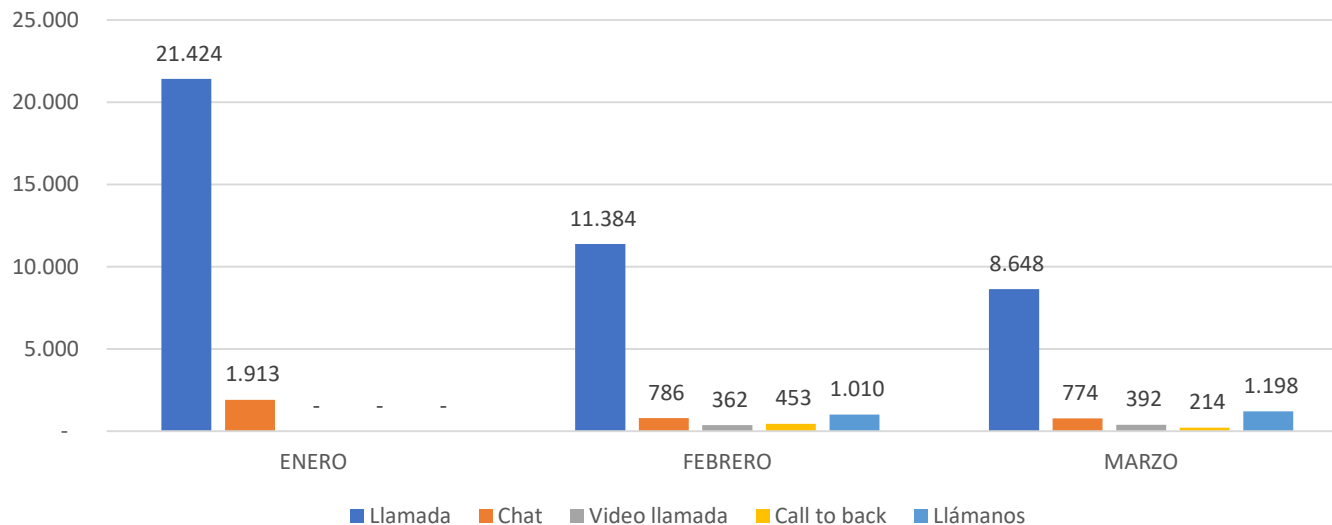
CANAL TELEFÓNICO

GENERALIDADES: PRIMER TRIMESTRE 2024

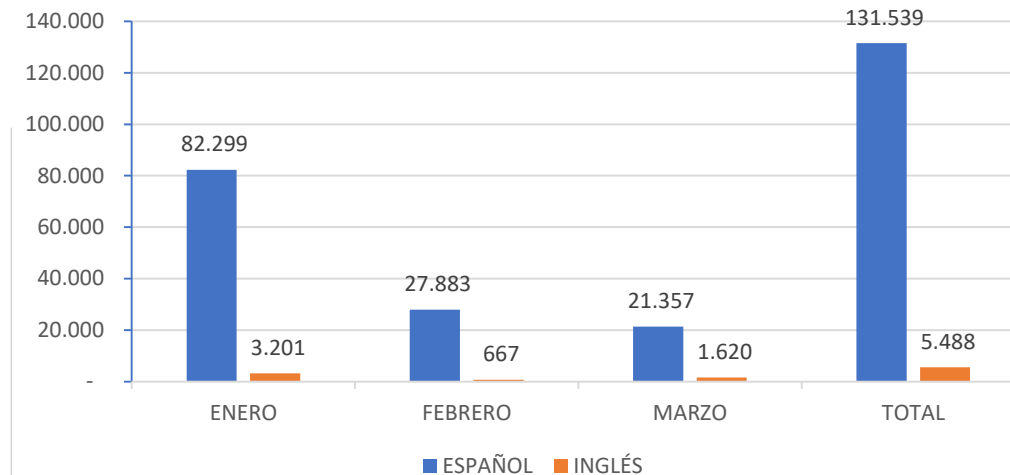
En el trimestre, al Call Center de Migración Colombia ingresaron **156,932 interacciones**, de las cuales **92,785** se resolvieron a través del IVR.

60,896 interacciones pasaron a los agentes, de las cuales **fueron atendidas 48,754** en los diferentes canales de atención (telefónico, Videollamada, Chat) lo cual equivale al **80.06%**.

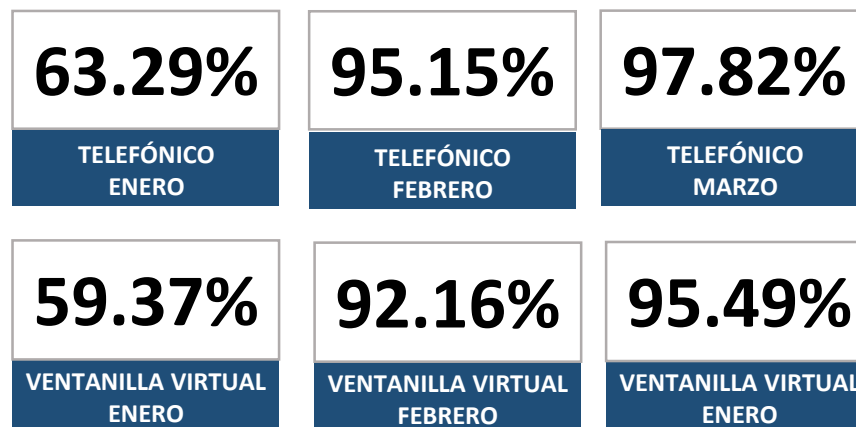
INTERACCIONES ATENDIDAS



El Idioma **español** es el que mayor porcentaje de participación tiene frente a las interacciones recibidas con el **93,8%**.



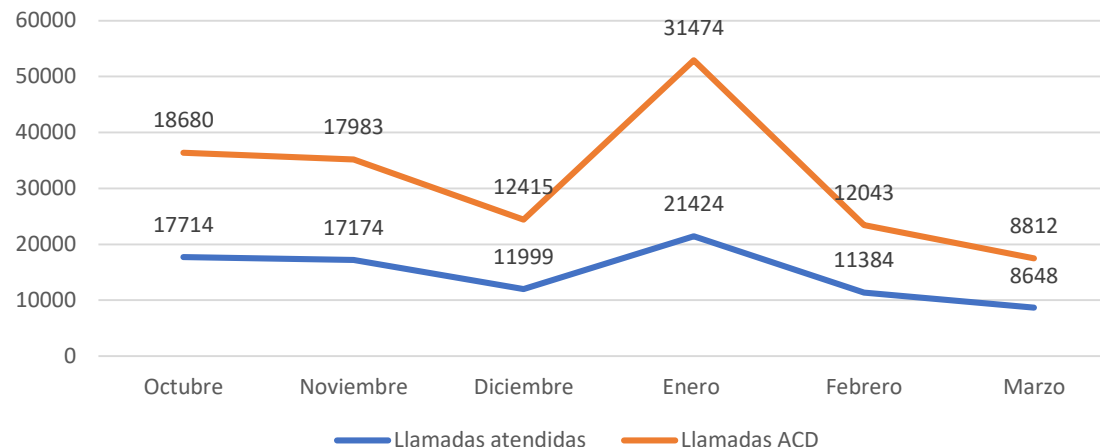
NIVEL DE SERVICIO



En el mes de enero los canales de Ventanilla virtual diferentes a chat estuvieron en implementación, por lo cual únicamente se tienen en cuenta las interacciones de Chat.

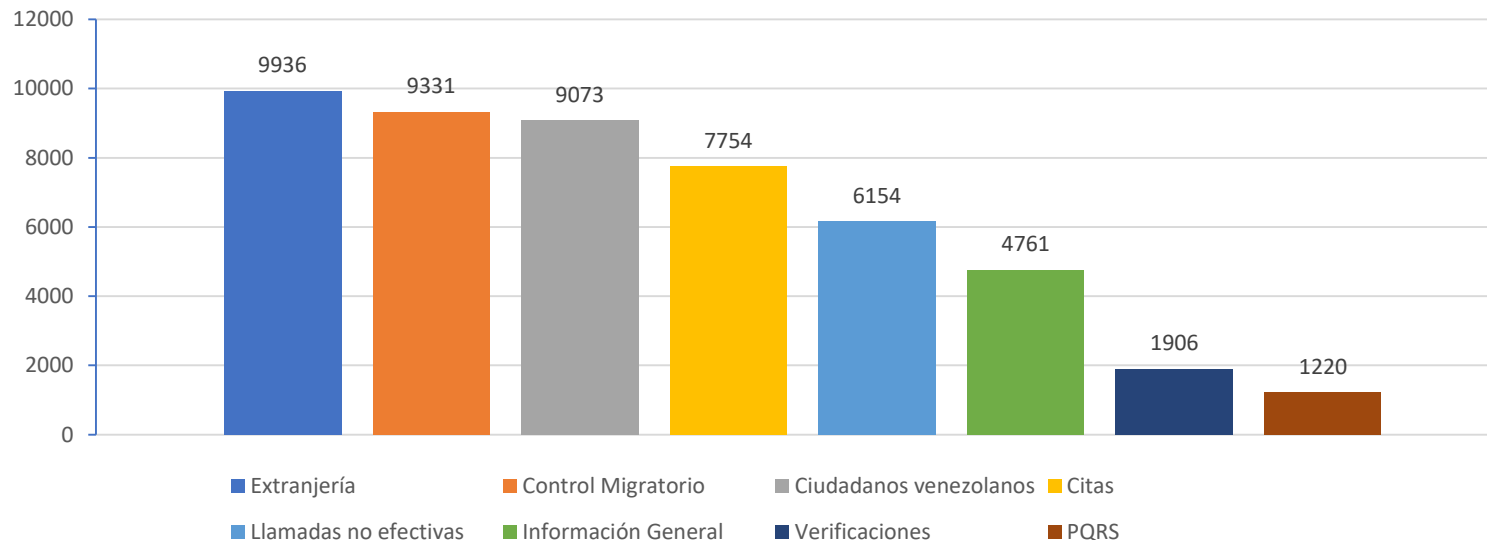
Frente al comportamiento de las llamadas recibidas y las llamadas atendidas, durante los últimos seis meses se ha respondido **el 90.13% de las llamadas** que ingresan a través del Contac center. Cabe resaltar que **febrero y marzo** son los meses que tienen un mejor porcentaje de respuesta con un **96.64% y 97.45%, respectivamente.**

Comparativo trimestral Llamadas ACD vs Atendidas



TEMAS DE CONSULTA

De los **50,135** registros que arroja el reporte de tipificación en la categoría de "Orientación de trámites" encontramos que Extranjería cuenta con la más alta participación con un **19.82% (9,936 registros)**. En un segundo lugar se encuentra Control Migratorio en donde la consulta sobre requisitos de entrada y salida del país, salida menores, entre otros, tienen un **18.61% de participación (9,331 registros)** y en el tercer lugar está Ciudadanos venezolanos con **18.10% de participación (9,073 registros)**.



3.

CANAL PRESENCIAL

Buzones físicos y actividades regionales

Semanalmente se realizó la apertura de los **60 buzones físicos** distribuidos a nivel nacional, y se reportó a través de acta digital, cumpliendo con las disposiciones de la normatividad vigente. En total se radicaron **42 PQRS** por este medio.

	BUZONES	PQRS		BUZONES	PQRS
REGIONAL AMAZONAS	3	1	REGIONAL OCCIDENTE	4	0
REGIONAL ANDINA	6	35	REGIONAL ORIENTE	8	0
REGIONAL ANTIOQUIA	7	0	REGIONAL SAN ANDRÉS	2	0
REGIONAL CARIBE	5	4	REGIONAL EL DORADO	1	0
REGIONAL EJE CAFETERO	5	0	REGIONAL GUAJIRA	4	1
REGIONAL ORINOQUÍA	6	0	REGIONAL NARIÑO	6	0
REGIONAL ATLÁNTICO	3	1			



Las regionales promovieron **313 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.

En este orden de ideas, 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.

4.

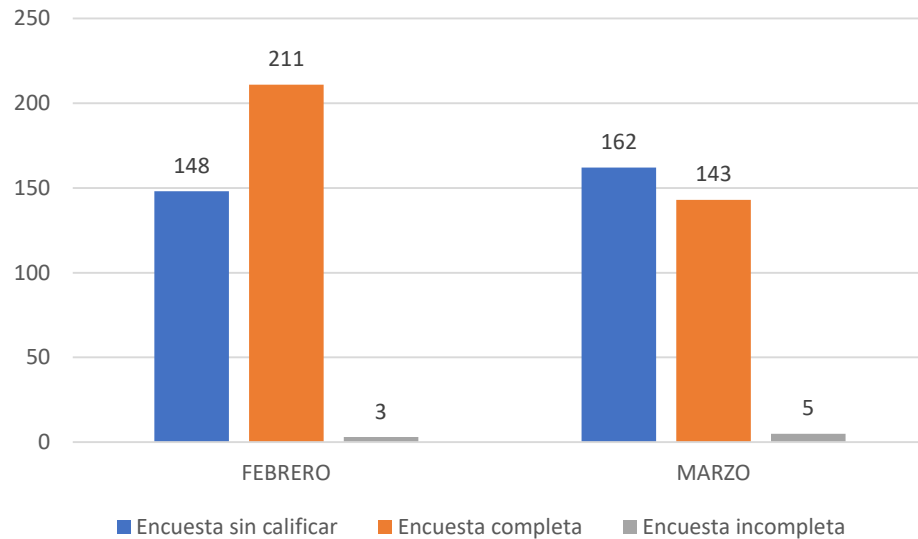
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



TRANSFERIDAS A ENCUESTA

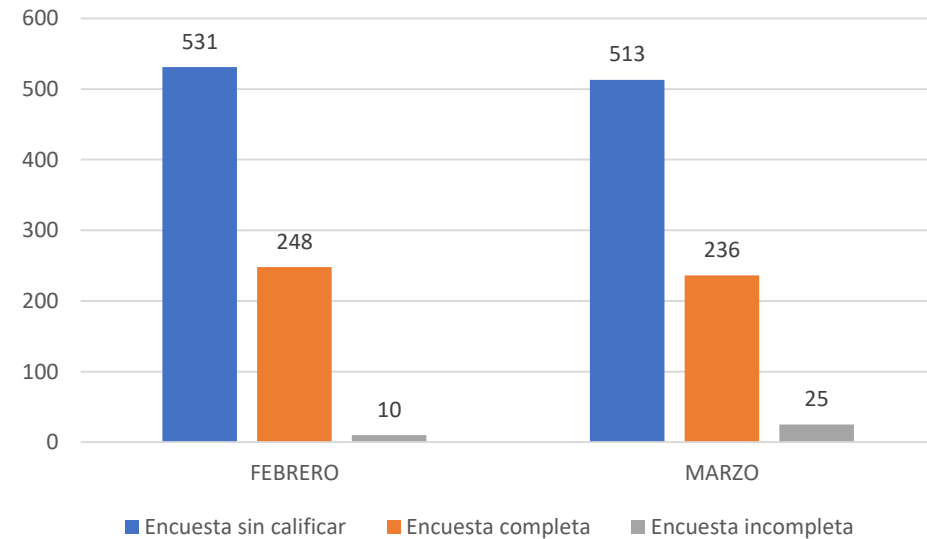
VIDEOLLAMADA

Se transfirieron un total de **672 videollamadas** a encuesta de satisfacción, de las cuales el **52.68%** corresponde a encuestas completadas, **1.19%** a encuestas incompletas y **46.13%** a encuestas sin calificar.



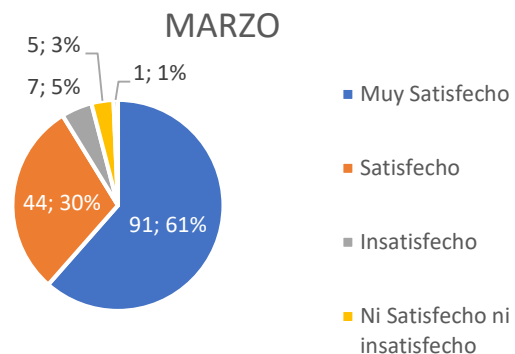
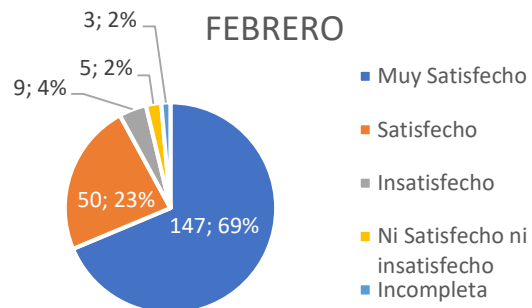
CHATBOT

Se transfirieron un total de **1563 interacciones** a encuesta de satisfacción, de las cuales el **30.97%** corresponde a encuestas completadas, **2.24%** a encuestas incompletas y **66.79%** a encuestas sin calificar.



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

VIDEOLLAMADA



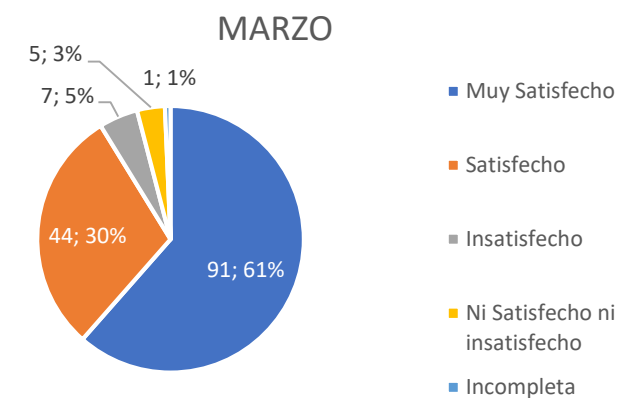
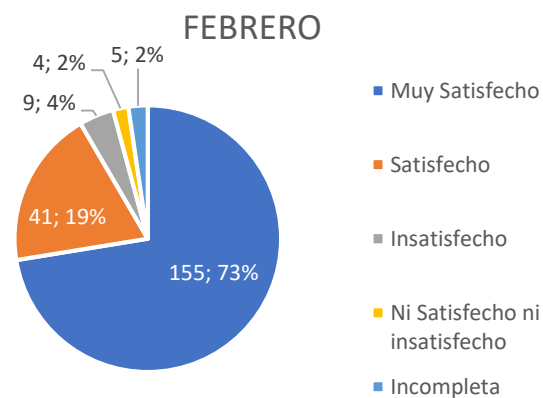
PRIMERA PREGUNTA: 362

De este canal el **92%** se encuentran **satisfechos** o muy satisfechos con la **atención recibida** y tan solo el **5%** se sienten **insatisfechos**.

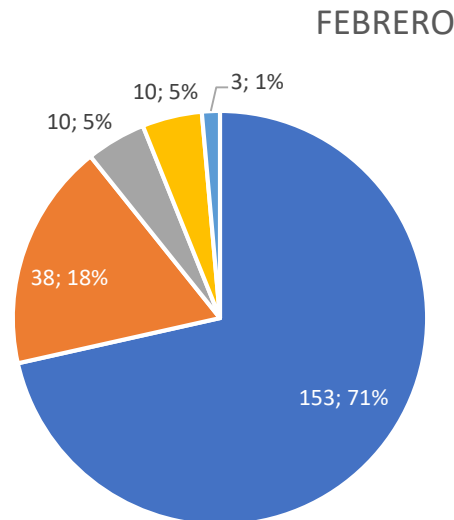
SEGUNDA PREGUNTA: 362

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

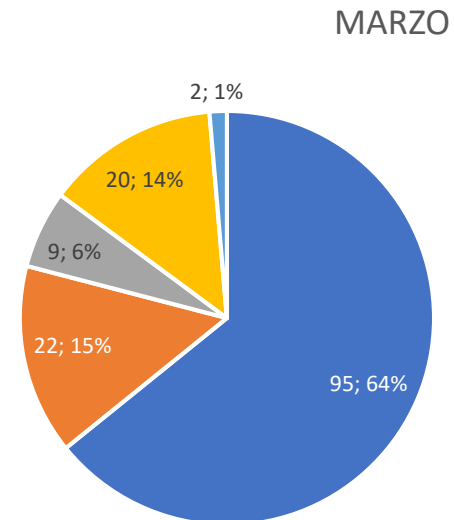
Respecto al **tiempo de atención** el **91%** están **satisfechos** o muy satisfechos; sin embargo, el **4%** se encuentran **insatisfechos**.



3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Incompleta



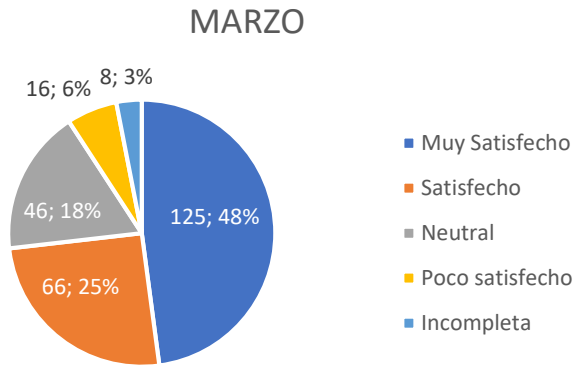
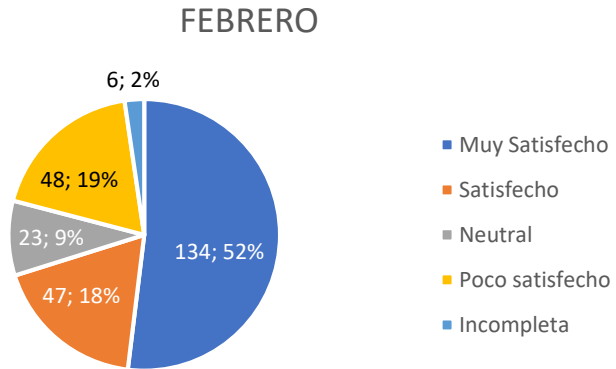
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Incompleta

TERCERA PREGUNTA: 362

Respecto a la **información que brindan los asesores** el **84%** se encuentran **satisfechos** o muy satisfechos con la información que se les brinda, y el **6%** **insatisfechos**,

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

CHATBOT



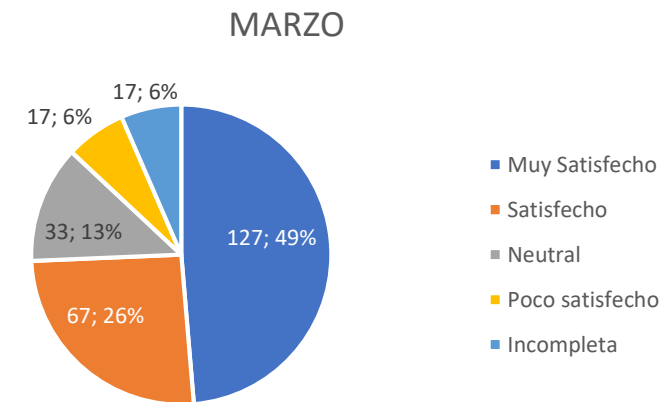
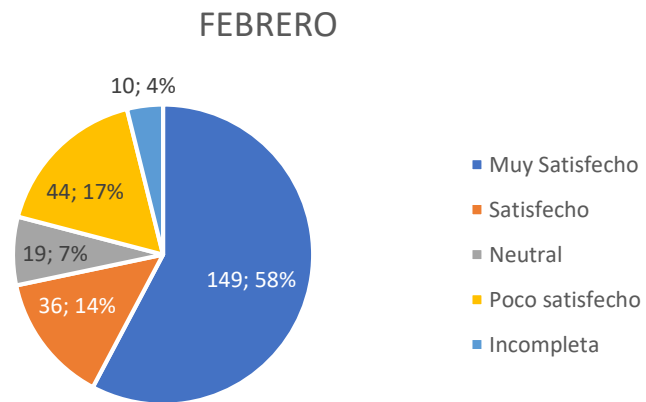
PRIMERA PREGUNTA: 519

De este canal el **71.5%** se encuentran **satisfechos** o muy satisfechos con la **experiencia** y el **12.5%** se sienten **poco satisfechos**.

SEGUNDA PREGUNTA: 519

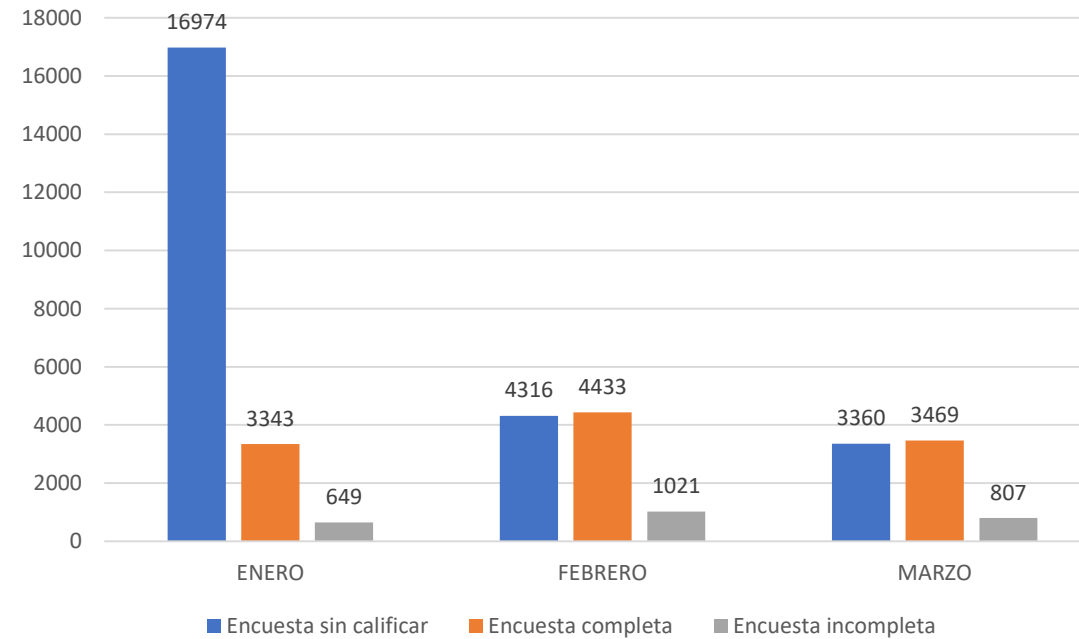
2. ¿Qué tan fácil fue lograr una conversación conmigo?

Respecto a la **facilidad de conversación** el **73.5%** están **satisfechos** o muy satisfechos; sin embargo, el **11.5%** se encuentran **poco satisfechos**.

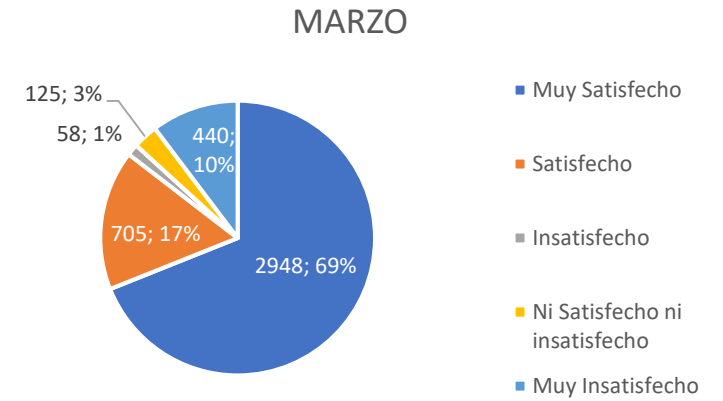
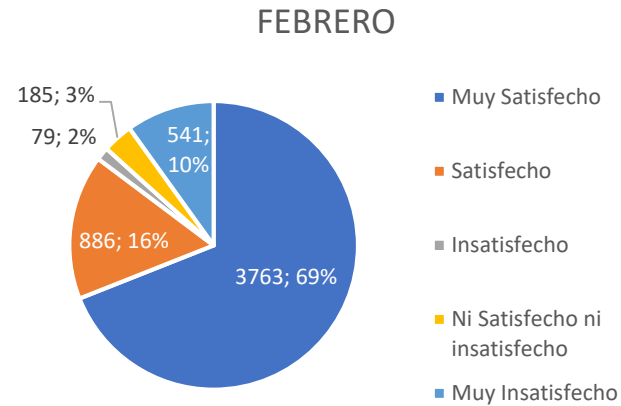
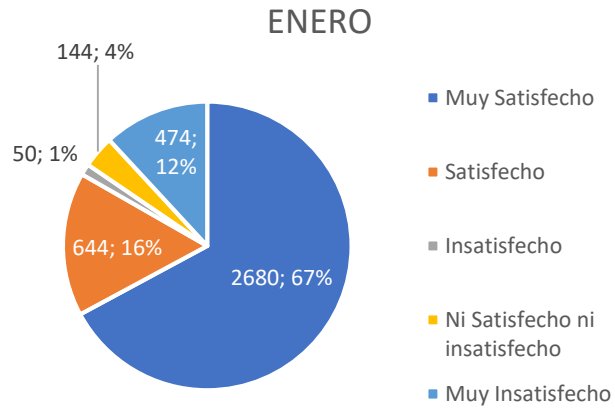


TRANSFERIDAS A ENCUESTA

Se transfirieron un total de **38371 llamadas** a encuesta de satisfacción, de las cuales el **29.30%** corresponde a encuestas completadas, **6.46%** a encuestas incompletas y **64.24%** a encuestas sin calificar.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CANAL TELEFÓNICO: PRIMER TRIMESTRE 2024



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

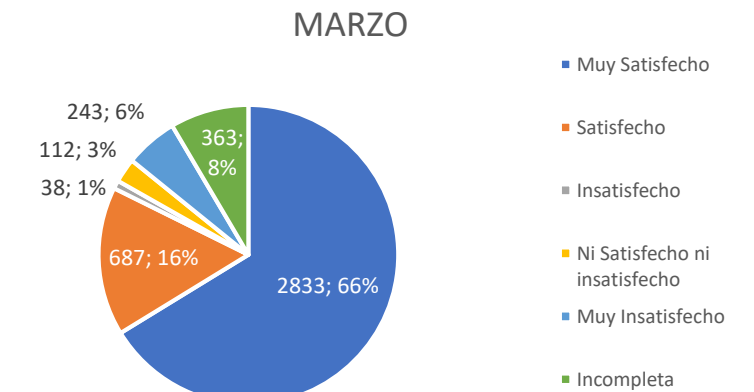
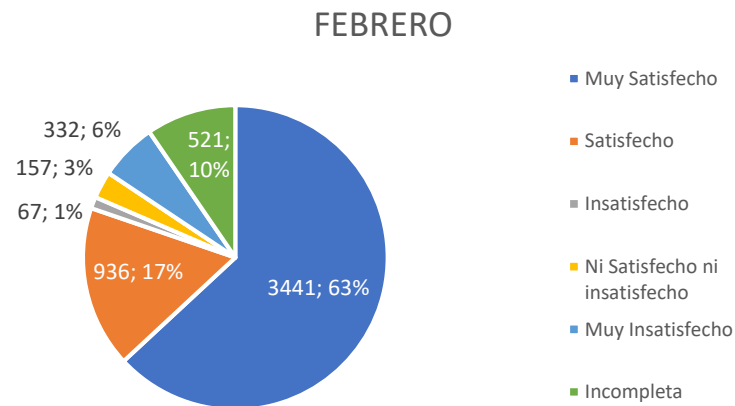
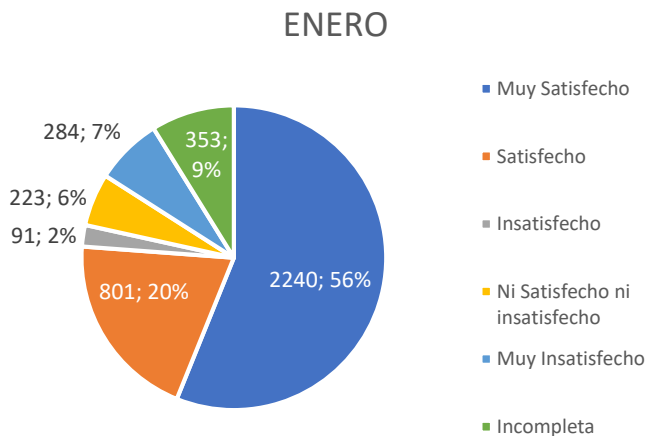
PRIMERA PREGUNTA: 13.722

De este canal del total de encuestados, en promedio, el **84.7%** se encuentran **satisfechos** o muy satisfechos con la **atención recibida** y solo el **12%** se sienten **insatisfechos** o muy insatisfechos.

SEGUNDA PREGUNTA: 13.722

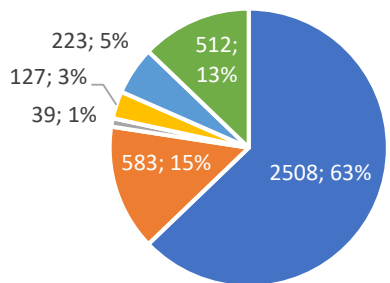
Respecto a los **tiempos de espera**, en promedio el **79.3%** se encuentran **satisfechos** o muy satisfechos con los tiempos de espera en la atención y el **7.7%**, **insatisfechos** o muy insatisfechos.

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



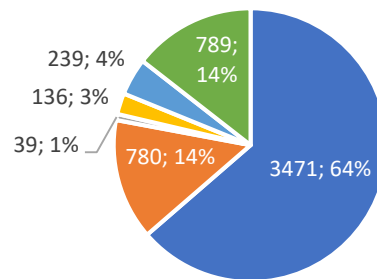
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN – CANAL TELEFÓNICO: PRIMER TRIMESTRE 2024

ENERO



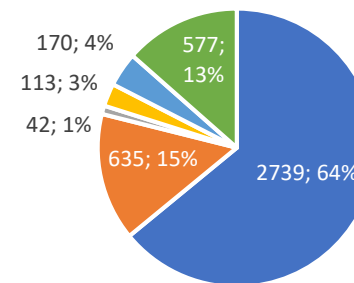
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Incompleta

FEBRERO



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Incompleta

MARZO



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Incompleta

3. ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?

TERCERA PREGUNTA: 13.722

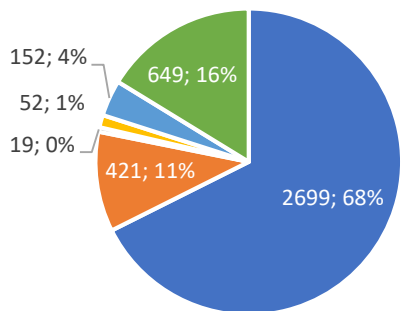
En promedio, el **78.33%** de los ciudadanos se encuentran **satisfechos** o **muy satisfechos** con la **claridad de la información** que reciben respecto a cada una de las consultas que realizan en la línea de atención y el **5.33%**, **insatisfechos** o **muy insatisfechos**.

CUARTA PREGUNTA: 13.722

Finalmente, el **77.67%** de los ciudadanos encuestados indican **satisfacción** con la **amabilidad en la atención**, mientras que el **4.33%** **están insatisfechos** o **insatisfechos**.

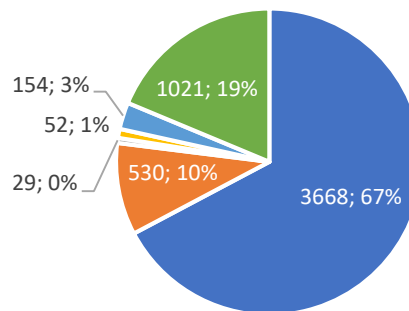
4. Califique la atención del asesor en la llamada.

ENERO



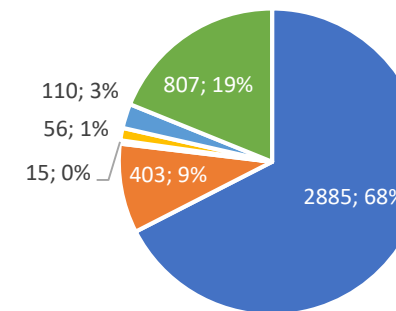
- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Incompleta

FEBRERO



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Incompleta

MARZO



- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Insatisfecho
- Ni Satisfecho ni insatisfecho
- Muy Insatisfecho
- Incompleta