

MIGRACIÓN

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe de Gestión
CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA
MIGRACIÓN COLOMBIA

Tercer Trimestre 2024

Informe de Gestión Tercer Trimestre 2024

1. CANAL VIRTUAL

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

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 julio al 30 de septiembre de 2024 y de los canales: virtual, telefónico, presencial y encuestas de satisfacción.

CANAL DE RECEPCIÓN

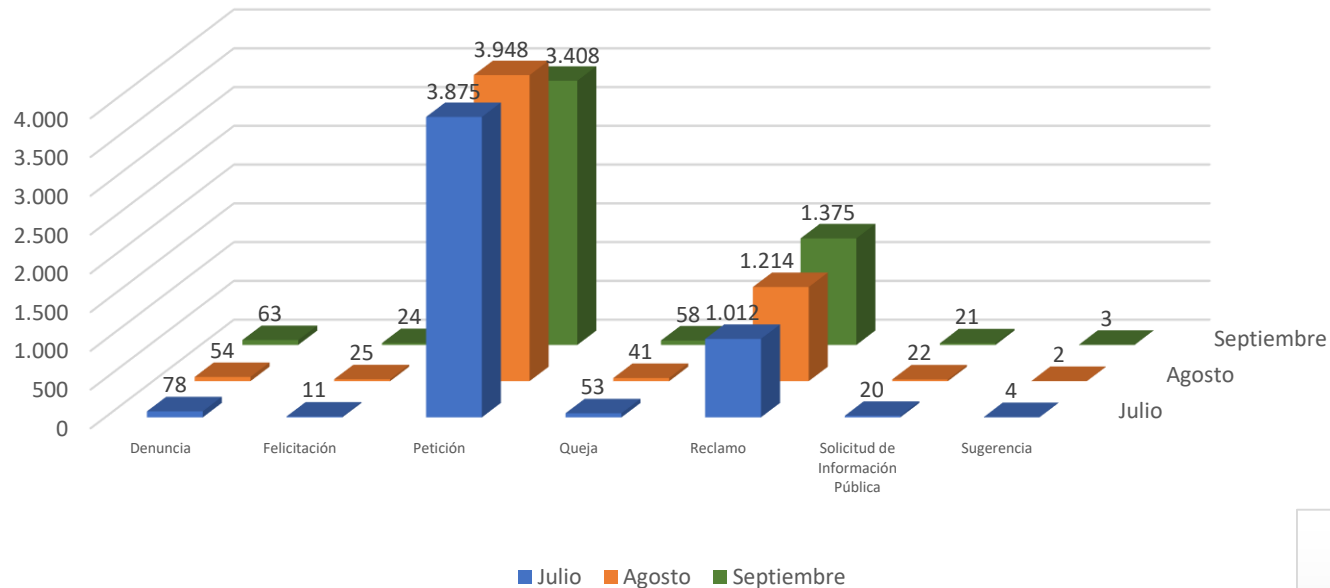
Plataforma oficial de PQRSDF, Contact Center y Buzones Presenciales.

CANAL VIRTUAL

Tercer Trimestre 2024

RESULTADOS GENERALES

Gráfica 1



TIPO DE PQRS

Durante el período comprendido del **01 de julio al 30 de septiembre de 2024**, se recibieron un total de **15.311 PQRSDF** a través de la Plataforma oficial del PQRSDF (Centro de Consulta Ciudadana – C3).

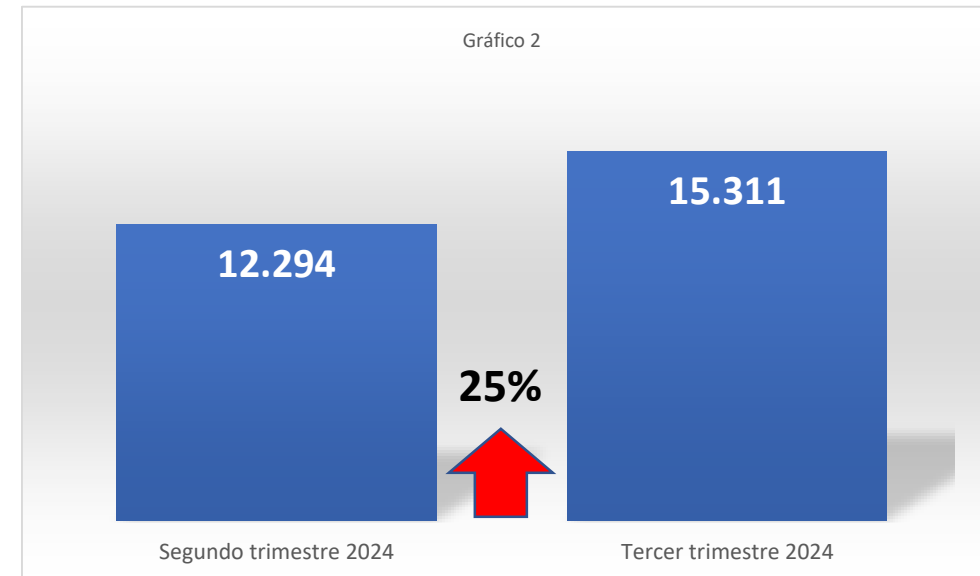
Según la tipología de PQRS, la **petición** predomina con **11,231 (73,4%)** registros, le sigue **reclamo** con **3,601 (23,5%)**, **denuncia** con **195 (1,3%)**, **queja** con **152 (1,0%)**, **solicitud de información pública** con **63 (0,4%)**, **felicitación** con **60 registros (0,4%)** y **sugerencia** con **9 registros (0,1%)**.

COMPARATIVO TRIMESTRAL

Al analizar la **variación** frente al trimestre anterior (segundo trimestre de 2024) se observa un **incremento del 25%**.

La variación en las PQRSDF lo apalanca la dinámica de las categorías **Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, Cédula de Extranjería, Requisitos Salida de Colombia, Canales de Contacto y Requisitos Ingreso a Colombia**, con una participación del **61%** del total general.

Gráfico 2



DEPENDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA

Escala de atención:



Dentro del trimestre se gestionaron 14,615 PQRSDf, de las que se atendieron **14,008** PQRSDf dentro de los términos de ley (**96%**)

PQRSSDF ATENDIDAS EN TÉRMINOS DE LEY			
DEPENDENCIA/ REGIONAL-ITEM	Total Gestionadas	Total Resueltas en Términos de Ley	% de cumplimiento
Grupo de Servicio al Ciudadano	7.885	7.885	100%
Regional Amazonas	12	11	92%
Regional Andina	2.209	1.819	82%
Regional Antioquia	833	805	97%
Regional Atlántico	206	205	100%
Regional Caribe	153	143	93%
Regional Eje Cafetero	170	170	100%
Regional El Dorado	503	495	98%
Regional La Guajira	181	180	99%
Regional Nariño	90	90	100%
Regional Occidente	606	605	100%
Regional Oriente	509	508	100%
Regional Orinoquia	135	105	78%
Regional San Andres	8	7	88%
Subdirección Administrativa y Financiera	17	15	88%
Subdirección de Control Disciplinario	34	30	88%
Subdirección Control Migratorio	636	635	100%
Subdirección Extranjería	86	84	98%
Subdirección Verificación Migratoria	47	45	96%
Subdirección Talento Humano	230	113	49%
Oficina de Planeación	17	16	94%
Oficina Jurídica	16	16	100%
Oficina de Tecnología	21	19	90%
Oficina de Comunicaciones	8	5	63%
Oficina de Control Interno	0	0	0%
Dirección	3	2	67%
Secretaría General	0	0	0%
TOTAL	14.615	14.008	96%

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 tercer trimestre se **gestionaron 10,292 peticiones**, que corresponden al **92%** del total de las peticiones radicadas (11,230) durante el período.

Los motivos más recurrentes son:

<i>Categoría (Peticiones)</i>	<i>Trimestre II 2024</i>	<i>Trimestre III 2024</i>		<i>Variación</i>	<i>Participación</i>
Estatuto Temporal de Protección	2.344	2.490	↑	6,2%	24%
Requisitos Salida de Colombia	1.143	1.301	↑	13,8%	13%
Requisitos Ingreso a Colombia	967	1.297	↑	34,1%	13%
Certificado de Movimientos Migratorios	779	858	↑	10,1%	8%
Multas y sanciones	687	861	↑	25,3%	8%
Cédula de extranjería	598	712	↑	19,1%	7%
Salida del país para menores de edad	475	519	↑	9,3%	5%
Salvoconducto	344	363	↑	5,5%	4%
Prórroga de permanencia	327	234	↓	-28,4%	2%
OTROS	1.556	1.657	↑	6,5%	16%
Total	9.220	10.292	↑		100%

Los submotivos de la categoría “Estatuto Temporal de Protección” son: ¿Cuándo y dónde me entregan el PPT? 703 (28,2%), ¿Cómo corregir los datos del PPT? 242 (9,7%), ¿Quiénes pueden acceder actualmente al ETP? 226 (9,1%), ¿Cómo solicito el traslado del PPT de ciudad? 216 (8,7%), ¿Cómo hago para validar mi PPT? 172 (6,9%), ¿Cómo se tramita? 169 (6,8%), ¿Cómo solicitar un duplicado de mi PPT? 146 (5,9%), ¿Dónde y cómo consulto el estado de mi PPT? 130 (5,2%), ¿A qué puedo acceder con mi PPT? 88 (3,5%), ¿Cómo obtengo el certificado de mi PPT? 88 (3,5%), ¿Cómo corregir los datos del RUMV? 83 (3,3%), ¿Qué puedo hacer si me no me aprobaron o me cancelaron el PPT? 70 (2,8%), ¿Debo realizar nuevamente el registro biométrico? 53 (2,1%), ¿Cómo renunciar al PPT? 42 (1,7%), ¿Por qué no puedo cargar mis documentos o fotografía? 30 (1,2%), ¿Qué puedo hacer si ya no puedo acceder al PPT? 25 (1,0%), ¿Cuál es la vigencia del PPT? 7 (0,3%).

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, 33 corresponden a atención inadecuada por parte de los funcionarios de la entidad, 32 en los centros facilitadores de servicios migratorios, 6 en el centro de contacto telefónico, 6 por Tratamiento de datos personales 2 en el nivel central y 1 por Accesibilidad y servicios incluyentes.

Radicado **152** Gestionado **128**

QUEJAS

Los reclamos recibidos corresponden a los siguientes trámites: Cédula de extranjería 1.220, Estatuto Temporal de Protección 966, Certificado de Movimientos Migratorios 406, Multas y sanciones 90, Registro de visa 69, Prórroga de permanencia 65, Check-Mig 59, Salvoconducto 56, SIRE 51, Requisitos Ingreso a Colombia 27, Biomig 5, Trámites y Servicios 5, Migración automática 4, Reclamo Tratamiento de Datos 1.

Radicado **3.602** Gestionado **3.024**

RECLAMOS

Dentro de las denuncias por Actividades Irregulares de Extranjeros la mayor cantidad se encuentra relacionada con ¿Cómo denunciar a un extranjero? con 110 solicitudes, seguido por Extranjeros en permanencia irregular con 37, Empresas con extranjeros en permanencia irregular 16, Extranjeros trabajando sin documentos 12 y 1 de Actividades irregulares extranjeros.

Radicado **195** Gestionado **176**

DENUNCIAS

De las 54 felicitaciones recibidas, 21 se refieren a los Trámites y Servicios de la entidad y 33 enaltecen la labor de los funcionarios de la entidad.

Radicado **60** Gestionado **54**

FELICITACIONES

Corresponden principalmente a la categoría Atención al ciudadano con 4, seguido por Trámites y servicios 3, y Accesibilidad y servicios incluyentes con 1.

Radicado **9** Gestionado **8**

SUGERENCIAS

En total se gestionó el 84% del total de las Quejas, Reclamos, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias recibidas en el trimestre

ESTADO DE LAS PQRSDF

PQRSDF INCOMPLETAS	2.251
---------------------------	--------------

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.

PQRSDF RECHAZADAS	2
--------------------------	----------

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.

PQRSDF TRASLADADAS	79
---------------------------	-----------

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>
--

14,794

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

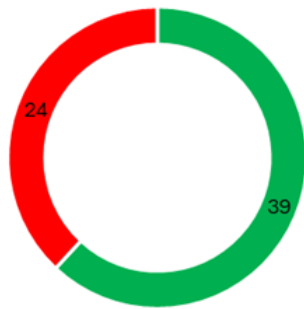
Teniendo en cuenta el Artículo 45 de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el cual establece: "Corrección de errores formales. En cualquier tiempo, de oficio o a petición de parte, se podrán corregir los errores simplemente formales contenidos en los actos administrativos, ya sean aritméticos, de digitación, de transcripción o de omisión de palabras. En ningún caso la corrección dará lugar a cambios en el sentido material de la decisión, ni revivirá los términos legales para demandar el acto. Realizada la corrección, esta deberá ser notificada o comunicada a todos los interesados, según corresponda", la Entidad se permite informar que se programó la corrección formal de las tipologías erróneas de los ciudadanos al presentar sus PQRS en el Centro de Consulta Ciudadana (C3) a partir del primer semestre de 2022, ajustes que se reflejarán en la base de datos, con el propósito de mejorar la calidad de la información recibida y el análisis de la mismas.

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
Julio	20	1	7.65 días	1
Agosto	22	0	10.5 días	0
Septiembre	21	0	6.43 días	0

Tiempo de Respuesta



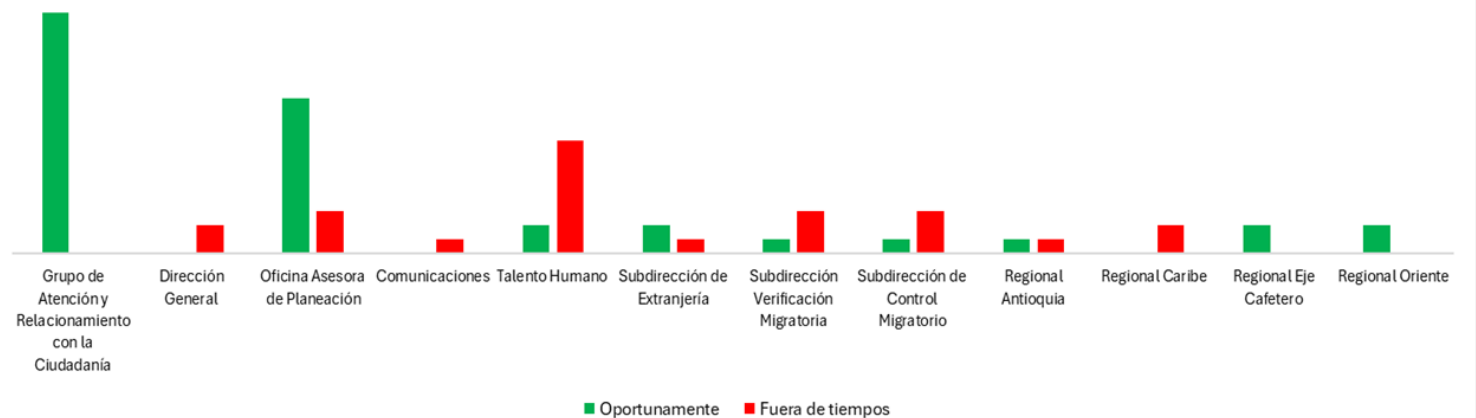
■ En los tiempos ■ Fuera de los tiempos

Solicitudes atendidas oportunamente: **62%**

Solicitudes atendidas fuera del término: **38%**

Tiempo de respuesta promedio julio - septiembre: **8,24 días**

Gestión por Dependencia



NOTA: El tiempo promedio de respuesta se establece a corte 16/12/2024, actualizando la información del promedio de respuesta para el mes de agosto, de acuerdo con la información de C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

JULIO 2024

Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240207141264959	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	17
20240807265734	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	14
20240907144265869	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	10
20241107266416	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	3
20241107144266437	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	1
20241707267237	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20241707267245	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina asesora de planeación	3
20241707144267355	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	3
20241807142267592	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Caribe	23
20241907144267691	Información Pública generada por la Entidad	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	8

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

JULIO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242307144268220	Información Pública generada por la Entidad	Comunicaciones	19
20242507268605	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	0
20242507268731	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	2
20242507142268735	Información Pública generada por la Entidad	Regional Oriente	1
20242707144269000	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	11
20242807141269013	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	3
20242907142269210	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	10
20242307268313	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	1
20243007104440269285	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	8
20243107142269697	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Antioquia	15

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

AGOSTO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240108113483269829	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Regional Eje Cafetero	9
20240208144270009	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	1
20240208270107	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	13
20240208270110	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de verificaciones	9
20240608270533	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20240608144270660	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	20
20240908141271096	Datos de Migración Colombia	Regional Eje Cafetero	7
20240908144271120	Información Pública generada por la Entidad	Regional Caribe	21
20241208271309	Datos de Migración Colombia	Dirección General	17
20241408271963	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	6
20242108272949	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	4

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

AGOSTO 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242108273067	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20242508143273712	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Verificaciones	15
20242808142274472	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección Verificaciones	17
20242808144274550	Información Pública generada por la Entidad	Regional Antioquia	4
20242908144274796	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	16
20242908144274800	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	16
20242908144274811	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	17
20243008144274894	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	18
20243008274916	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20243008144274954	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Talento Humano	18
20243108141275054	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	0

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Tiempo de Respuesta

SEPTIEMBRE 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240509141275665	Datos de Migración Colombia	Regional Oriente	8
20241109141276813	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	2
20241209277146	Documentos o Estudios de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	14
20241309277190	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Dirección General	13
20241709144277863	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Control Migratorio	13
20241909142278260	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina asesora de planeación	1
20242009278399	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina asesora de planeación	5
20242009141278413	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	0
20242309278665	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1
20242309278853	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina asesora de planeación	2
20242409141279008	Datos de Migración Colombia	Oficina asesora de planeación	6

(*) Corresponde a la información registrada en C3

SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

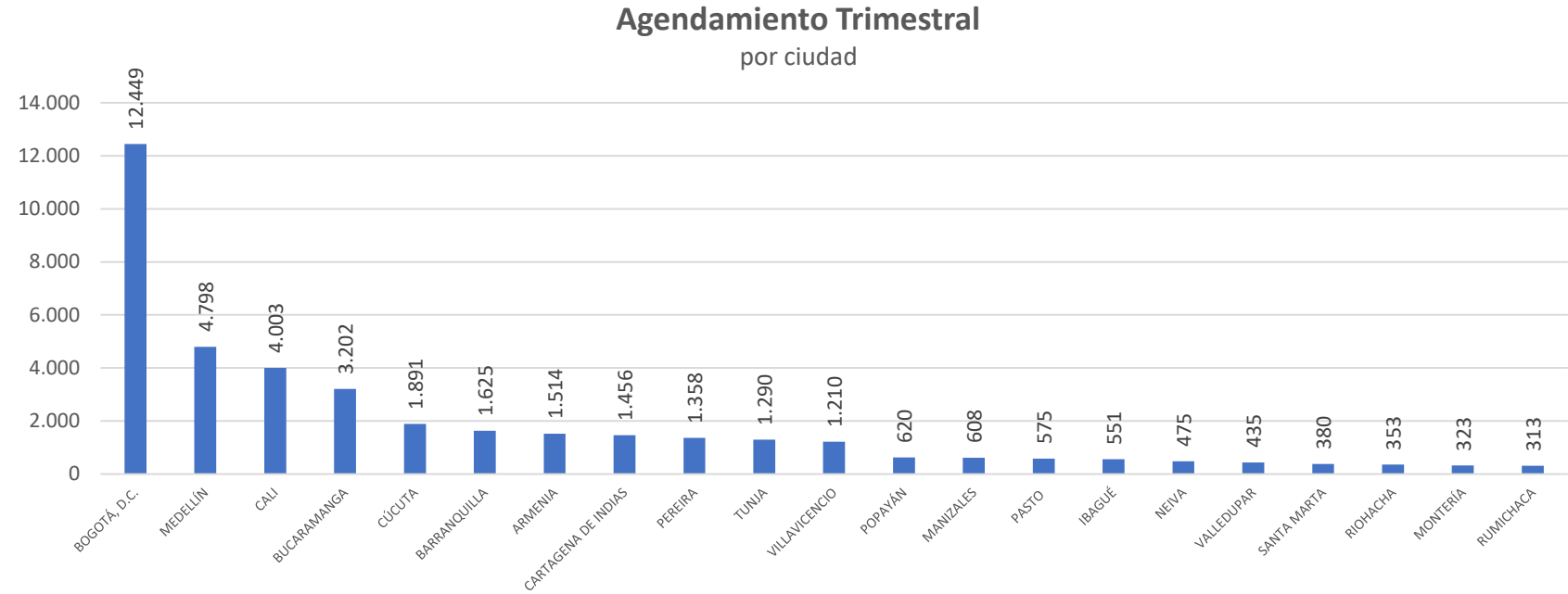
Tiempo de Respuesta

SEPTIEMBRE 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20242409142279019	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	2
20242409279028	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	1
20242409142279056	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	6
20242409279097	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	1
20242509279161	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	1
20242509279168	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	14
20242509279198	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	1
20242509142279308	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	14
20242709142279701	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección Verificaciones	19
20242809142279727	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	11

(*) Corresponde a la información registrada en C3

AGENDAMIENTO

- ✓ En el tercer trimestre se agendaron en total **40,103 citas**.
- ✓ La ciudad con mayor participación fue **Bogotá** con el **31%**, seguida de **Medellín** con un **12%** y **Cali** con un **10%**.
- ✓ **Presentamos** las 21 ciudades con mayor participación en cantidad de citas agendadas.



TOP 5 DE TRÁMITES AGENDADOS

13,693
CÉDULA DE EXTRANJERÍA

8,086
SALVOCONDUCTO

7,410
CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS

4,127
DUPLICADO PPT PÉRDIDA O HURTO

3,313
REEXPEDICIÓN PPT CORRECCIÓN INFORMACIÓN

CANAL TELEFÓNICO

Tercer Trimestre 2024

GENERALIDADES

Durante el período ingresaron al Call Center **103,138** interacciones por los diferentes canales de atención (telefónico, Videollamada, Chat).

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

COMPORTAMIENTO EN EL TRIMESTRE					
Interacciones recibidas			Representación frente al acumulado en el año a septiembre (363,226)		
<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>	<i>ABRIL</i>	<i>MAYO</i>	<i>JUNIO</i>
33,909	32,905	36,234	9,34%	9,06%	10,00%

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

CANAL PRESENCIAL

Tercer Trimestre 2024

BUZONES

<i>PQRS POR REGIONAL MES</i>	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>	<i>TOTAL</i>
AEROPUERTO EL DORADO	4	2	2	8
AMAZONAS	0	1	1	2
ANDINA	21	15	24	60
ANTIOQUIA	0	0	0	0
ATLÁNTICO	2	1	4	7
CARIBE	15	8	6	29
EJE CAFETERO	0	0	0	0
GUAJIRA	1	1	0	2
NARIÑO	3	0	3	6
OCCIDENTE	0	0	1	1
ORIENTE	1	2	3	6
ORINOQUÍA	0	0	0	0
SAN ANDRÉS	0	1	1	2
<i>TOTAL</i>	<i>47</i>	<i>31</i>	<i>45</i>	<i>123</i>

ACTIVIDADES ESPECIALES PARA LA CIUDADANÍA



- ✓ Las regionales promovieron **359 espacios** para el acercamiento con la ciudadanía con el fin de socializar, realizar 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

Tercer Trimestre 2024

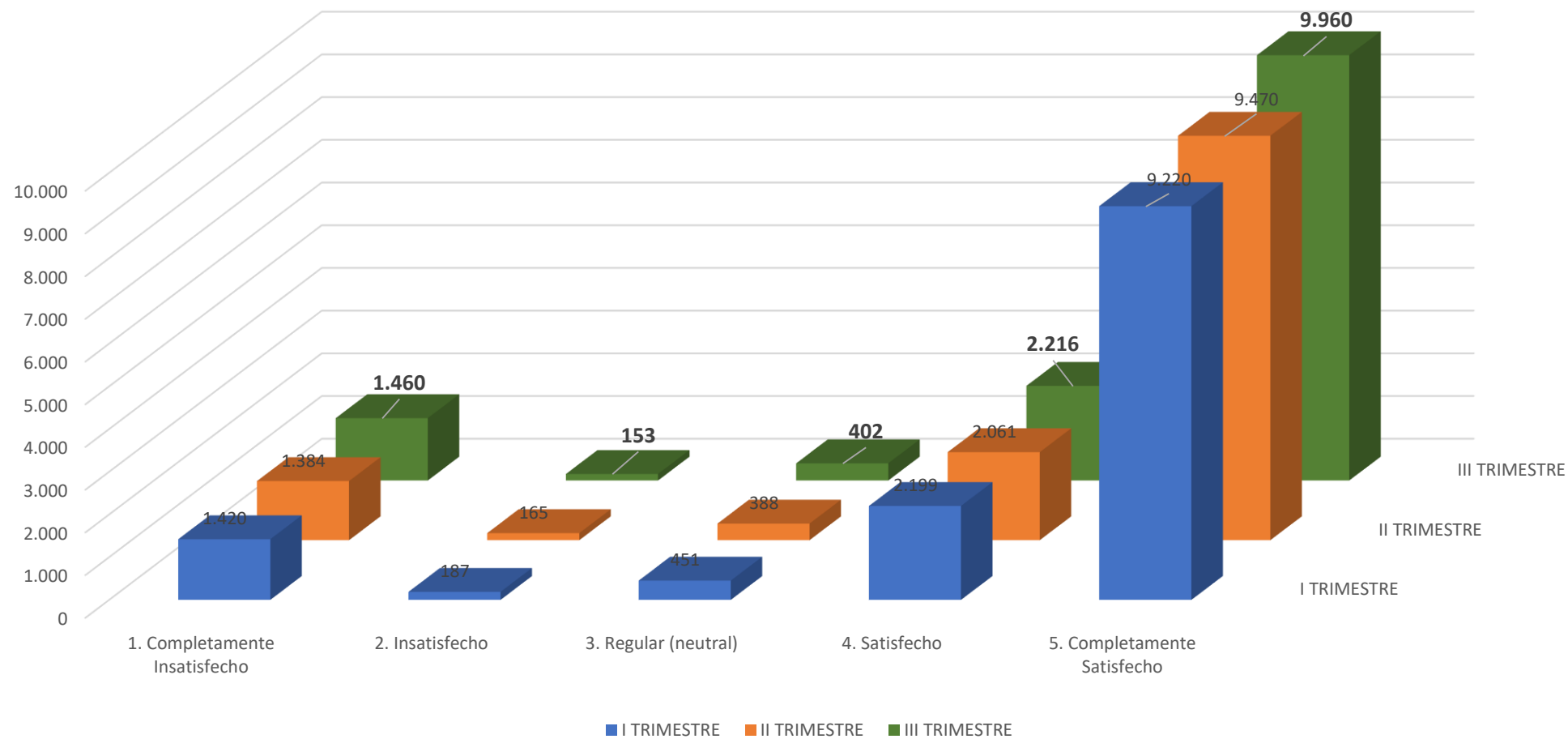
GENERALIDADES

- ✓ Durante el período se realizaron encuestas con 4 preguntas, así:

<i>PREGUNTA</i>	<i>ENCUESTAS REALIZADAS</i>		
	<i>JULIO</i>	<i>AGOSTO</i>	<i>SEPTIEMBRE</i>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	4.795	4.719	4.677
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	4.335	4.350	4.281
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	4.097	4.116	4.068
Califique la atención del asesor en la llamada	3.895	3.923	3.852
<i>TOTAL</i>	<i>17.122</i>	<i>17.108</i>	<i>16.878</i>
	<i>51.108</i>		

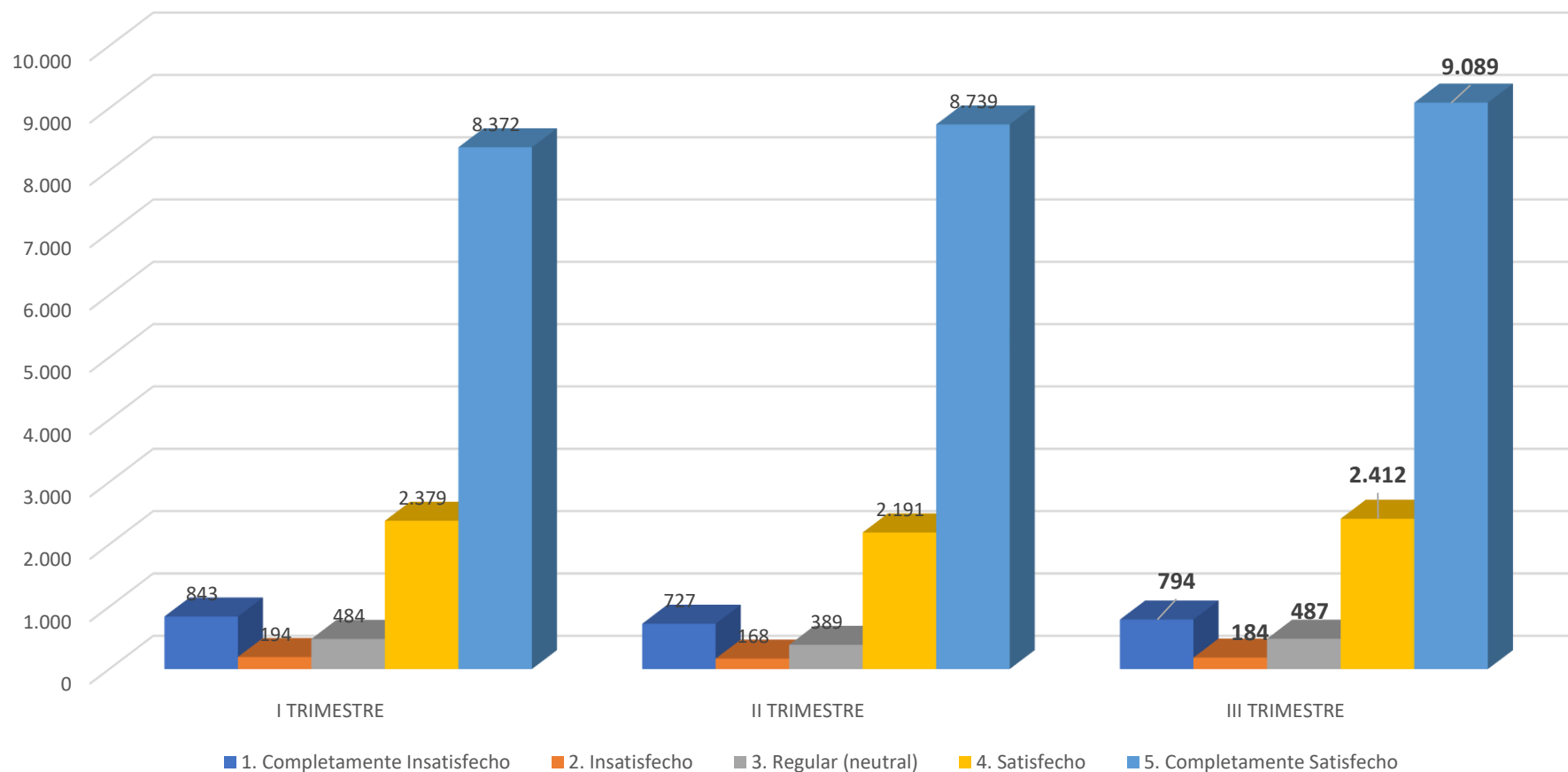
PREGUNTA 1

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



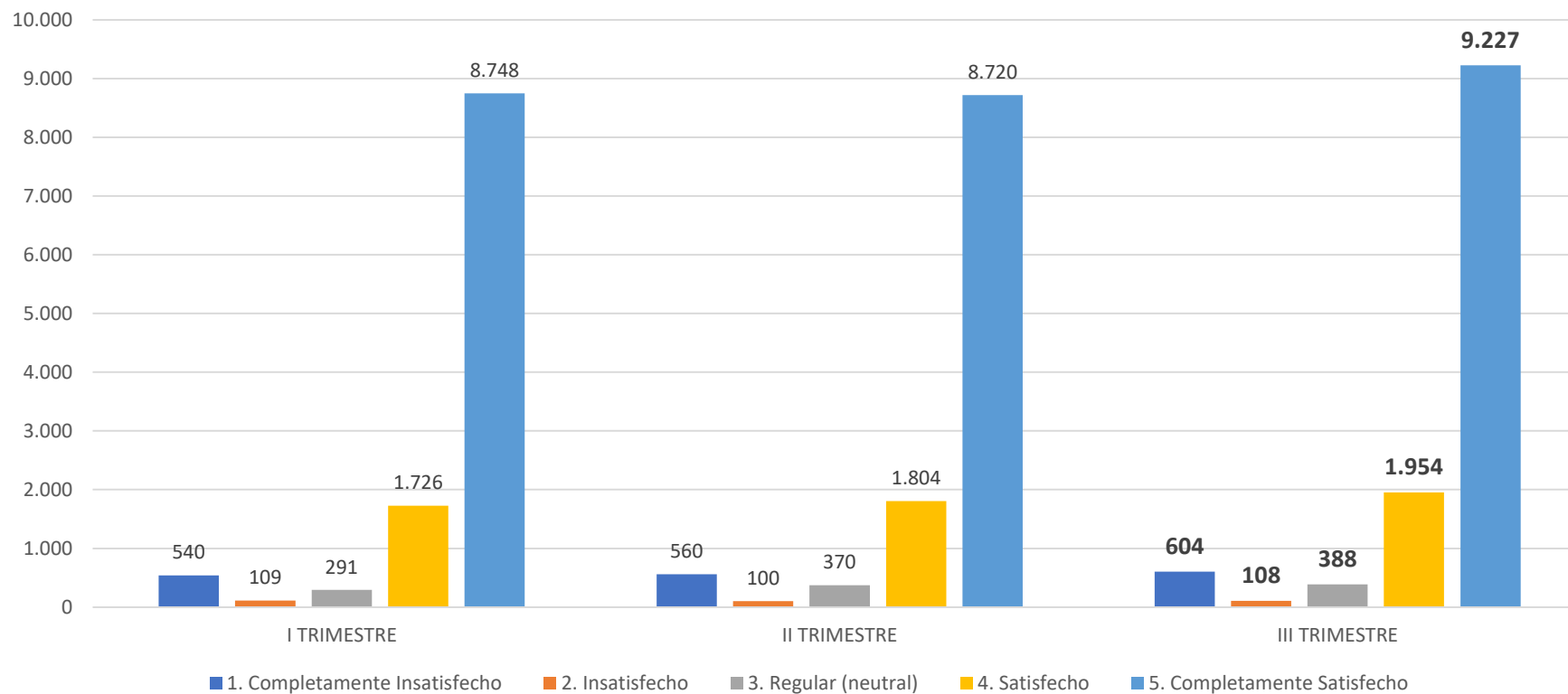
PREGUNTA 2

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



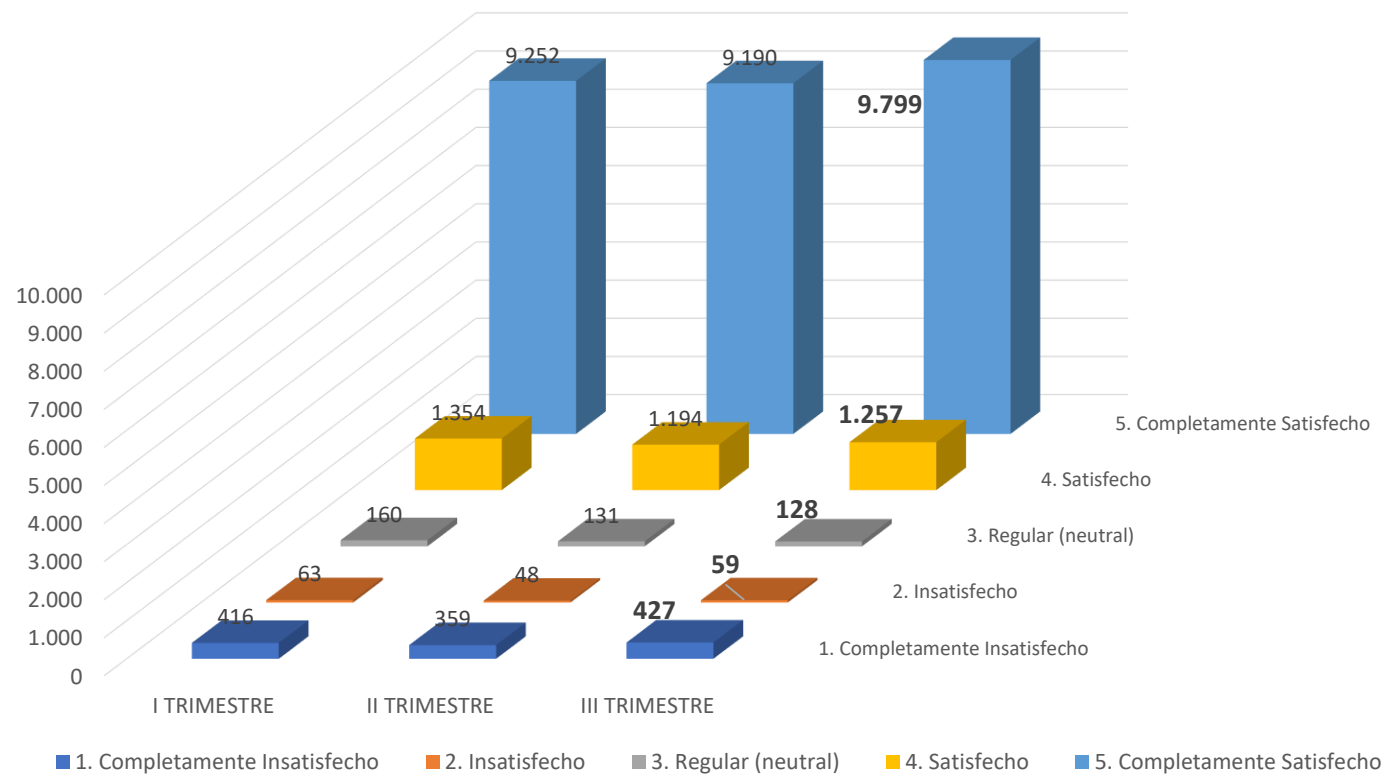
PREGUNTA 3

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



PREGUNTA 4

Califique la atención del asesor en la llamada



GRACIAS