

# **MIGRACIÓN**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**



**Informe de Gestión**  
**CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA**  
**MIGRACIÓN COLOMBIA**

**Cuarto Trimestre 2024**

# Informe de Gestión Cuarto Trimestre 2024

## 1. CANAL VIRTUAL

- Resultados generales
- Dependencias y gestión
- Temas de consultas
- Resumen peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones, denuncias y sugerencias
- Estado PQRSDF y aplicativos complementarios
- Quejas
- Reclamos
- Derechos de petición
- Solicitudes de acceso a la información pública
- Agendamiento

## 2. CANAL TELEFÓNICO

- Resultados generales

## 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 trimestral de seguimiento a las Peticiones; Quejas; Reclamos; Sugerencias; Denuncias; Felicitaciones; Derechos de Petición 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, derechos de petición, 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 octubre al 31 de diciembre 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.

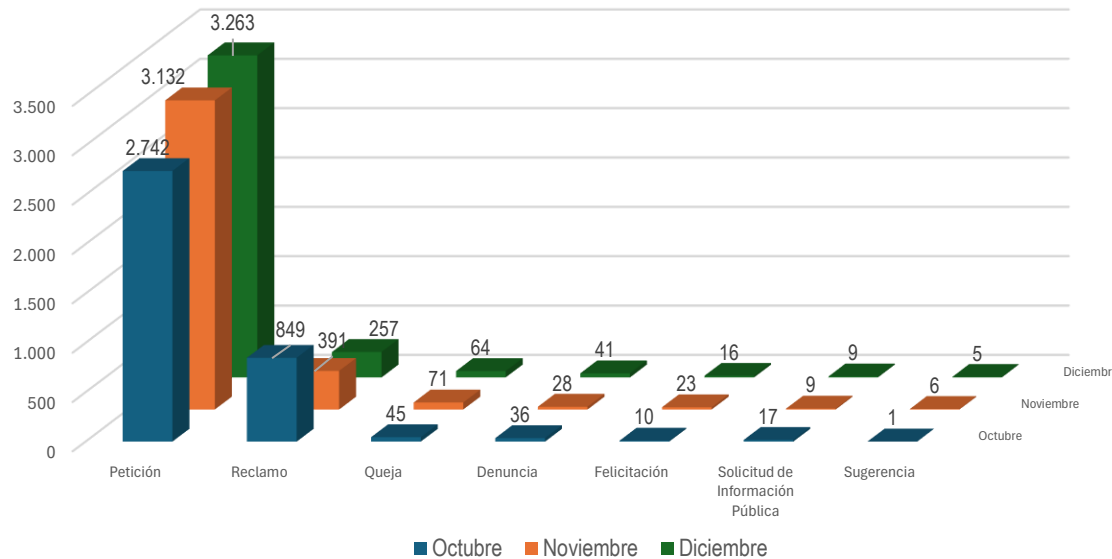
# CANAL VIRTUAL

Cuarto Trimestre 2024

# RESULTADOS GENERALES

PQRSDF Radicadas en el Cuarto Trimestre

Gráfico 1



## COMPARATIVO TRIMESTRAL

Al analizar la **variación** frente al trimestre anterior (tercer trimestre de 2024) se observa un **decrecimiento del 28%**.

La variación en las PQRSDF lo apalanca la dinámica de las categorías **Cédula de Extranjería, Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, Requisitos Ingreso a Colombia, Certificado de Movimientos Migratorios, Canales de Contacto, Multas y sanciones y Requisitos Salida de Colombia**, con una participación del **75,92%** del total general.

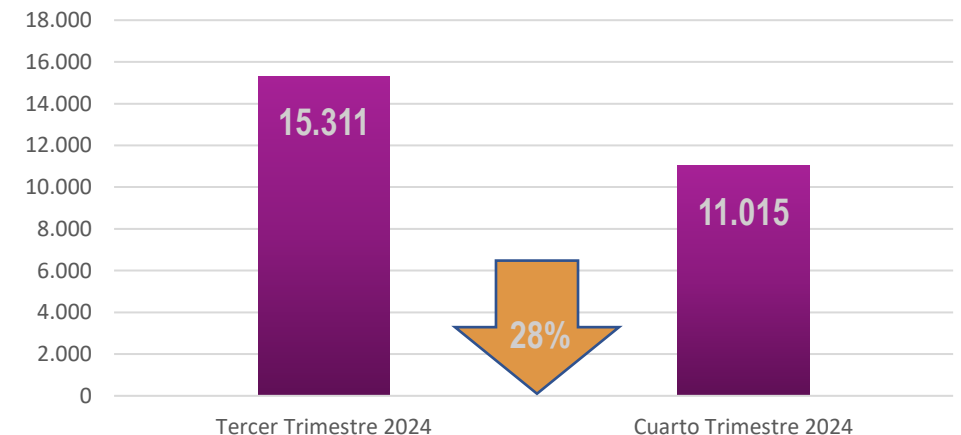
## TIPO DE PQRSDF

Durante el período comprendido del **01 de octubre al 31 de diciembre de 2024**, se recibieron un total de **11.015 PQRSDF** a través de la Plataforma oficial del PQRSDF (Centro de Consulta Ciudadana – C3 y Aranda).

Según la tipología de PQRSDF, la **petición** predomina con **9,137 (82,95%)** registros, le sigue **reclamo** con **1,497 (13,59%)**, **queja** con **180 (1,63%)**, **denuncia** con **105 (0,95%)**, **felicitación** con **49 registros (0,44%)**, **solicitud de información pública** con **35 (0,32%)**, y **sugerencia** con **12 registros (0,11%)**.

## Variación

Gráfica 2



# DEPENDENCIAS Y GESTIÓN

Escala de atención:



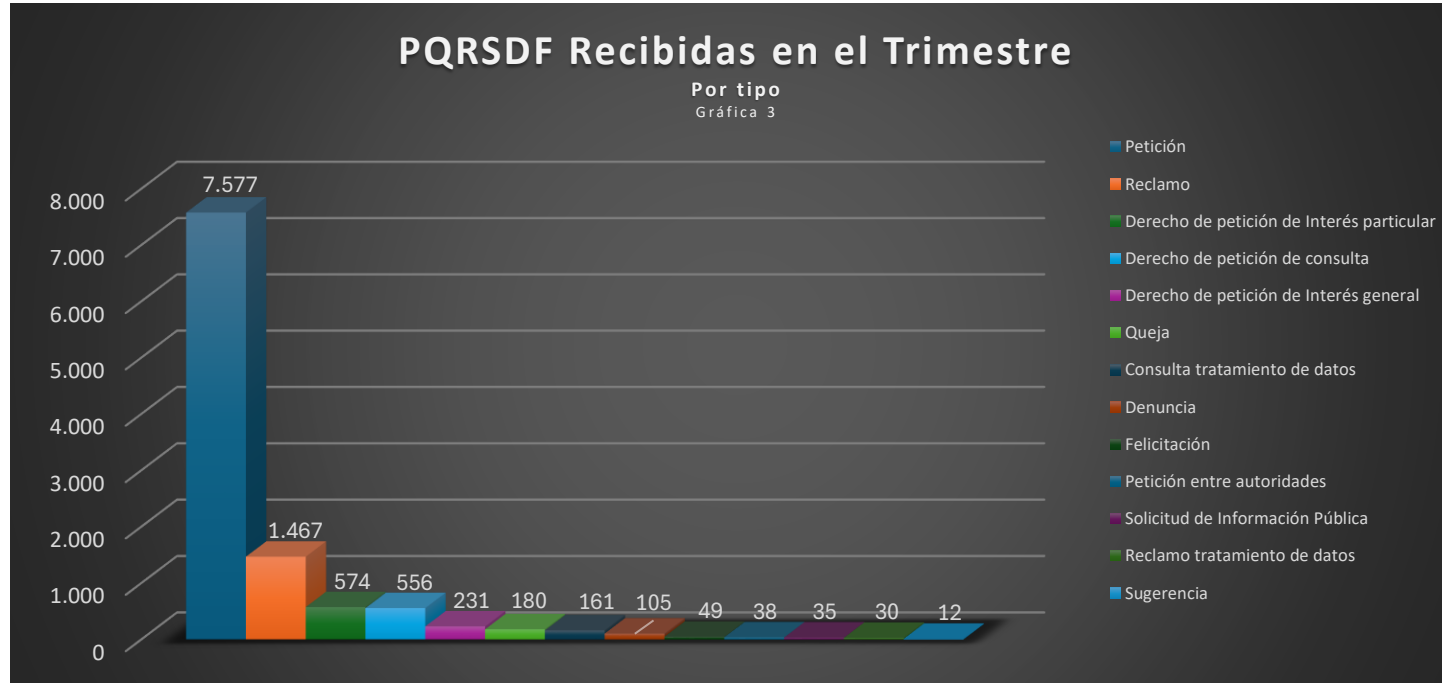
Dentro del trimestre se gestionaron **11,163** PQRSDF.

En este período se implementó la nueva plataforma de Aranda de PQRSDF, por lo que en los reportes de indicadores de los meses de octubre, noviembre y diciembre no se tuvo en cuenta lo radicado en la plataforma C3, debido al proceso de cierre de esa plataforma.

PQRSDF GESTIONADAS EN EL CUARTO TRIMESTRE									
Dependencia	Petición	Reclamo	Queja	Denuncia	Felicitación	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total	% Participación
PRIMER NIVEL DE SERVICIO	4.775	529	64	22	34	6	4	5.434	48,68%
REGIONAL ANDINA	1.034	744	15	18	1	3	2	1.817	16,28%
REGIONAL ANTIOQUIA	513	215	18	7				753	6,75%
SUBDIRECCIÓN CONTROL MIGRATORIO	651	14	4	8		5	2	684	6,13%
REGIONAL OCCIDENTE	384	102	4	7	1			498	4,46%
REGIONAL EL DORADO	329	46	36		1		2	414	3,71%
REGIONAL ORIENTE	321	58	5	3		1	1	389	3,48%
SUBDIRECCIÓN TALENTO HUMANO	203		2			2		207	1,85%
REGIONAL EJE CAFETERO	142	35	2	6				185	1,66%
REGIONAL ATLÁNTICO	120	25	1	8				154	1,38%
REGIONAL ORINOQUÍA	97	27	2					126	1,13%
REGIONAL CARIBE	63	27	4	3	12			109	0,98%
REGIONAL LA GUAJIRA	82	10		2				94	0,84%
REGIONAL NARIÑO	55	9						64	0,57%
SUBDIRECCIÓN EXTRANJERÍA	51	5		1	1	4		62	0,56%
SUBDIRECCIÓN VERIFICACIÓN MIGRATORIA	37	2	1	17		4		61	0,55%
SUBDIRECCIÓN CONTROL DISCIPLINARIO	6		22	2				30	0,27%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	10					12		22	0,20%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	1				1		14	0,13%
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	12	1						13	0,12%
OFICINA TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	9	3						12	0,11%
REGIONAL AMAZONAS	9		2					11	0,10%
DIRECCIÓN GENERAL	6					1		7	0,06%
REGIONAL SAN ANDRÉS	2		1					3	0,03%
<b>Total</b>	<b>8.923</b>	<b>1.853</b>	<b>183</b>	<b>104</b>	<b>50</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>11.163</b>	

Fuente: Plataforma Oficial de PQRSDF

# PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA



Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)”. Relacionamos los tipos de solicitudes que presentaron el mayor número de requerimientos: Peticiones, Derechos de Petición, Reclamos, Quejas.

Debido al cambio de plataforma de PQRSDF que se presentó a partir del 16 de octubre, se incluye esta información dentro del reporte trimestral, ya que la nueva plataforma Aranda de PQRSDF contempla el tipo Derecho de Petición (de consulta, de interés general y de interés particular), considerando que muchas solicitudes relacionadas con Quejas y Reclamos serán radicadas en estas tipologías.

Los **reclamos** continúan siendo la segunda muestra más representativa dentro de las categorías (**13,32%**), seguido por los Derechos de Petición que tienen una representación del **12.36%**. Las categorías con mas alta representación son: **Cédula de Extranjería (18,99%)**, seguida de **Permiso por Protección Temporal ETP (14,66%)**, **Requisitos Ingreso a Colombia (10,93%)** y **Certificado de Movimientos Migratorios (9,02%)**.

# PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

## PETICIONES

Durante el cuarto trimestre se **gestionaron 8,923 peticiones**, que corresponden al **73,93%** del total de las solicitudes gestionadas (11,163) durante el período.

Los motivos más recurrentes de las peticiones son:

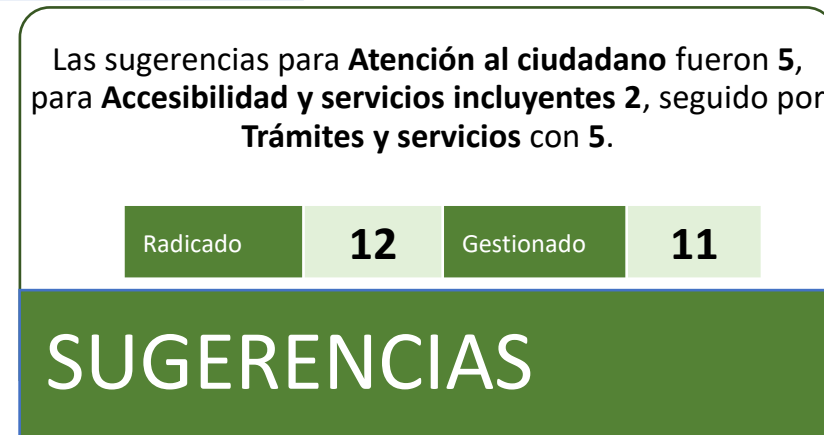
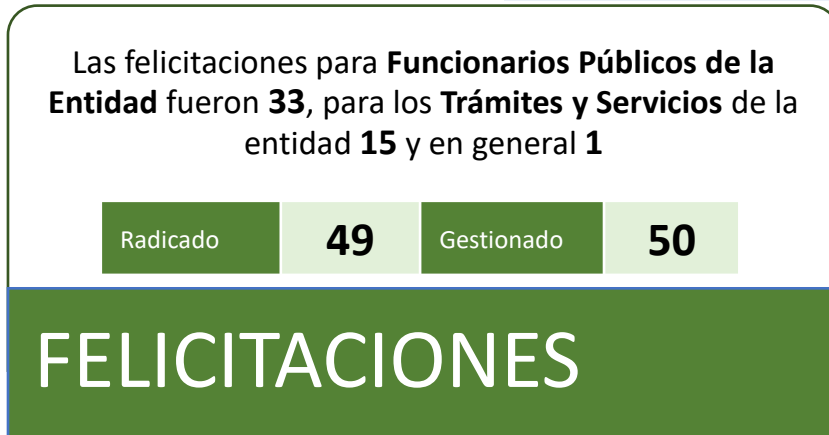
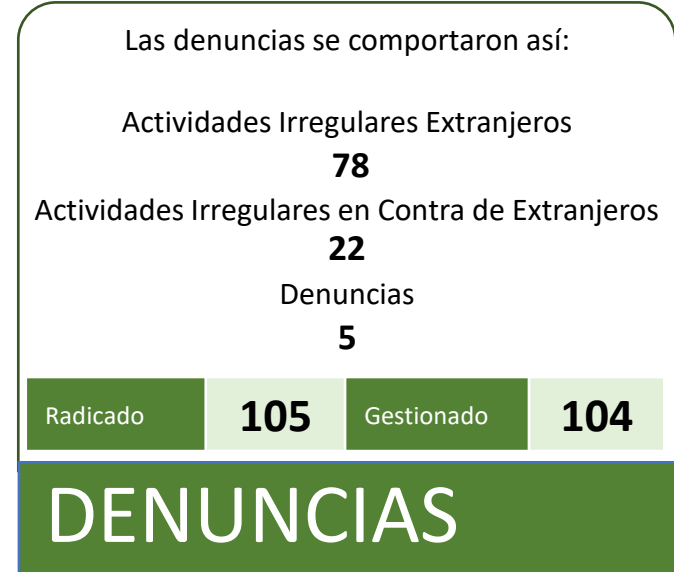
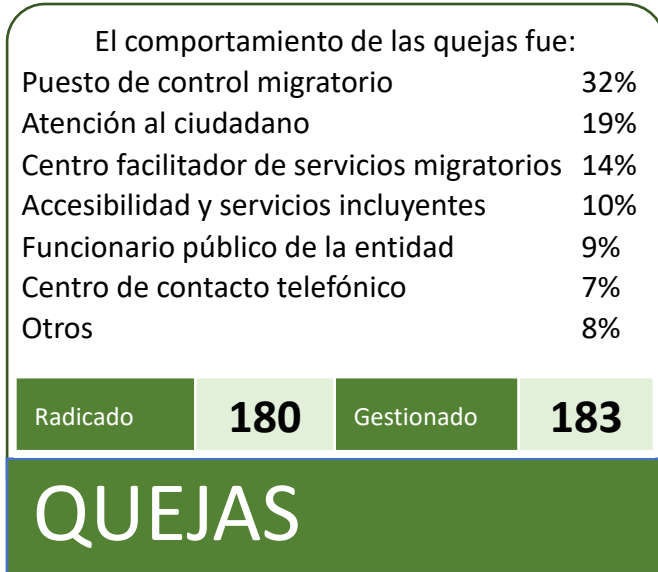
<i>Categoría (Peticiones)</i>	<i>Trimestre III 2024</i>	<i>Trimestre IV 2024</i>		<i>Variación</i>	<i>Participación</i>
Permiso por Protección Temporal - ETP	2.490	1.529	↓	-38,59%	17%
Requisitos Ingreso a Colombia	1.297	1.180	↓	-9,02%	13%
Cédula de extranjería	712	1044	↑	46,63%	12%
Certificado de Movimientos Migratorios	858	823	↓	-4,08%	9%
Requisitos Salida de Colombia	1.301	786	↓	-39,58%	9%
Multas y sanciones	861	719	↓	-16,49%	8%
Salida del país para menores de edad	519	471	↓	-9,25%	5%
Salvoconducto	363	363	↓	0,00%	4%
Prórroga de permanencia	234	358	↑	52,99%	4%
OTROS	1.657	1.650	↓	-0,42%	18%
<b>Total</b>	<b>10.292</b>	<b>8.923</b>	↓		<b>100%</b>

El trámite **“Permiso por Protección Temporal - ETP”** continúa teniendo la mayor representación dentro de las peticiones. **1,151** se refieren a **Generalidades del trámite**, **226** al **desarrollo del trámite** y **152** a **Corrección del documento**. La plataforma Aranda de PQRSDF brinda la posibilidad de radicar las solicitudes como *Derecho de Petición*, para este trámite el comportamiento fue así:

- *Derecho de Petición de Interés Particular* 164
- *Derecho de Petición de Consulta* 138
- *Derecho de Petición de Interés General* 63
- *Petición* 1,164

# PRINCIPALES TEMAS DE CONSULTA

## QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS RECIBIDAS



Estas categorías corresponden al 16,73% del total de las PQRSDF recibidas durante el trimestre.

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 PQRSDF en el Centro de Consulta al Ciudadano (v2) (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 las mismas.

## ESTADO DE LAS PQRSDF

<b>PQRSDF INCOMPLETAS</b>	<b>1,287</b>
---------------------------	--------------

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.

<b>PQRSDF RECHAZADAS</b>	<b>2</b>
--------------------------	----------

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.

<b>PQRSDF TRASLADADAS</b>	<b>34</b>
---------------------------	-----------

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><b>CANAL COMPLEMENTARIO</b> Correo electrónico <a href="mailto:autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co">autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co</a></p>
--

<b>17,151</b>
---------------

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 PQRSDF 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.

# QUEJAS

De las 180 quejas recibidas en el trimestre, se gestionaron 159. En primer lugar se encuentran las inconformidades relacionadas con **Puesto de control migratorio** con un **30%**, seguido por **Centro facilitador de servicios migratorios** y **Atención al ciudadano** cada una con **18%**, **Accesibilidad y servicios incluyentes** con un **11%**, **Funcionario público de la entidad** con un **9%**, **Centro de Contacto telefónico** con **8%**. Las subcategorías **Punto visible**, **Sede administrativa principal** y **Queja** suman en total una participación del **7%**.



Luego del **Primer nivel de servicio (39,0%)**, la **Regional El Dorado** atendió la mayor cantidad de quejas por inconformidades relacionadas con su dependencia con un **20,8%**, seguido por la **Regional Antioquia** y la **Subdirección de Control Disciplinario** con el **10,7%** cada una, la **Regional Andina** con el **5,0%**, la **Regional Oriente** con **3,1%**, la **Regional Occidente** y la **Subdirección de Control Migratorio** con el **2,5%** cada una, la **Regional Caribe** y la **Subdirección de Talento Humano** con el **1,3%** cada una, y las **Regionales Amazonas, Atlántico, Eje Cafetero, Orinoquía y San Andrés** con el **0,6%** cada una.

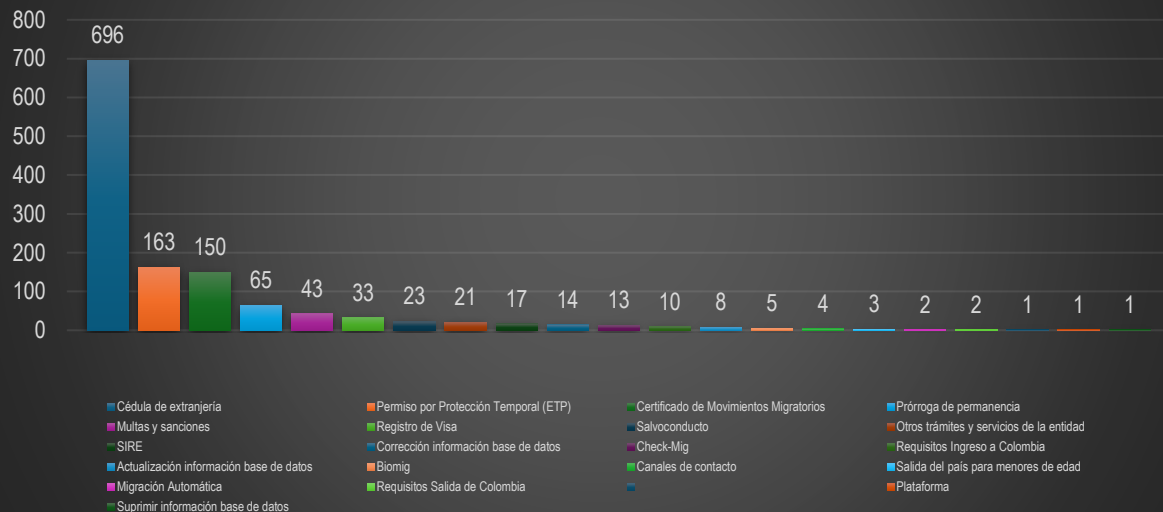
# RECLAMOS

De los 1,497 reclamos recibidos en el trimestre, se gestionaron 1,275. En primer lugar se encuentran las inconformidades frente a los trámites sobre **Cédula de Extranjería** con un **54,6%**, seguido por **Permiso por Protección Temporal-ETP** con un **12,8%**, **Certificado de Movimientos Migratorios** con **11,8%**, **Prórroga de Permanencia** con un **5,1%**, **Multas y Sanciones** con un **3,4%**, **Registro de Visa** con **2,6%**, **Salvoconducto** con **1,8%**, **Otros Trámites y Servicios de la Entidad** con un **1,6%**, **SIRE** con un **1,3%**, **Corrección Información Base de Datos** con **1,1%**, **Check-Mig** con **1,0%**. **Requisitos Ingreso a Colombia, Actualización información base de datos, Biomig, Canales de contacto, Salida del país para menores de edad, Migración automática, Requisitos Salida de Colombia, Plataforma y Suprimir base de datos**, contemplan el **2,9%** de los reclamos gestionados.

## Reclamos Atendidos

por categoría

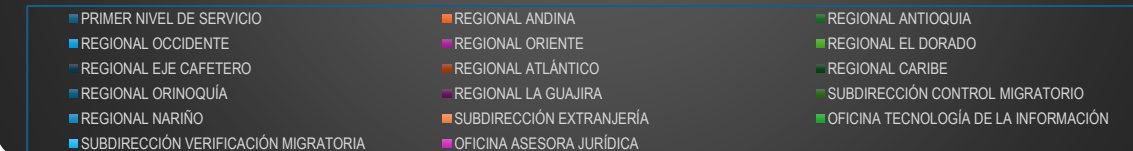
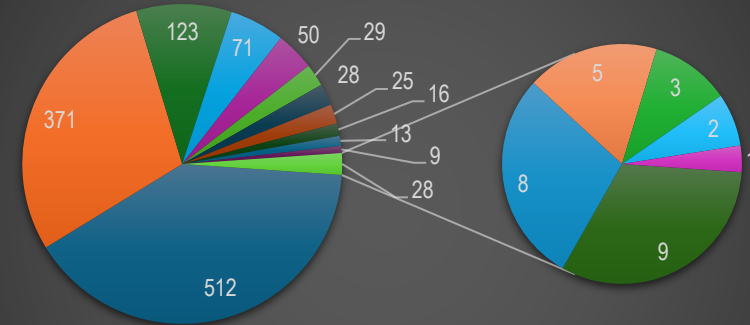
Gráfica 6



## Reclamos Atendidos

por dependencia

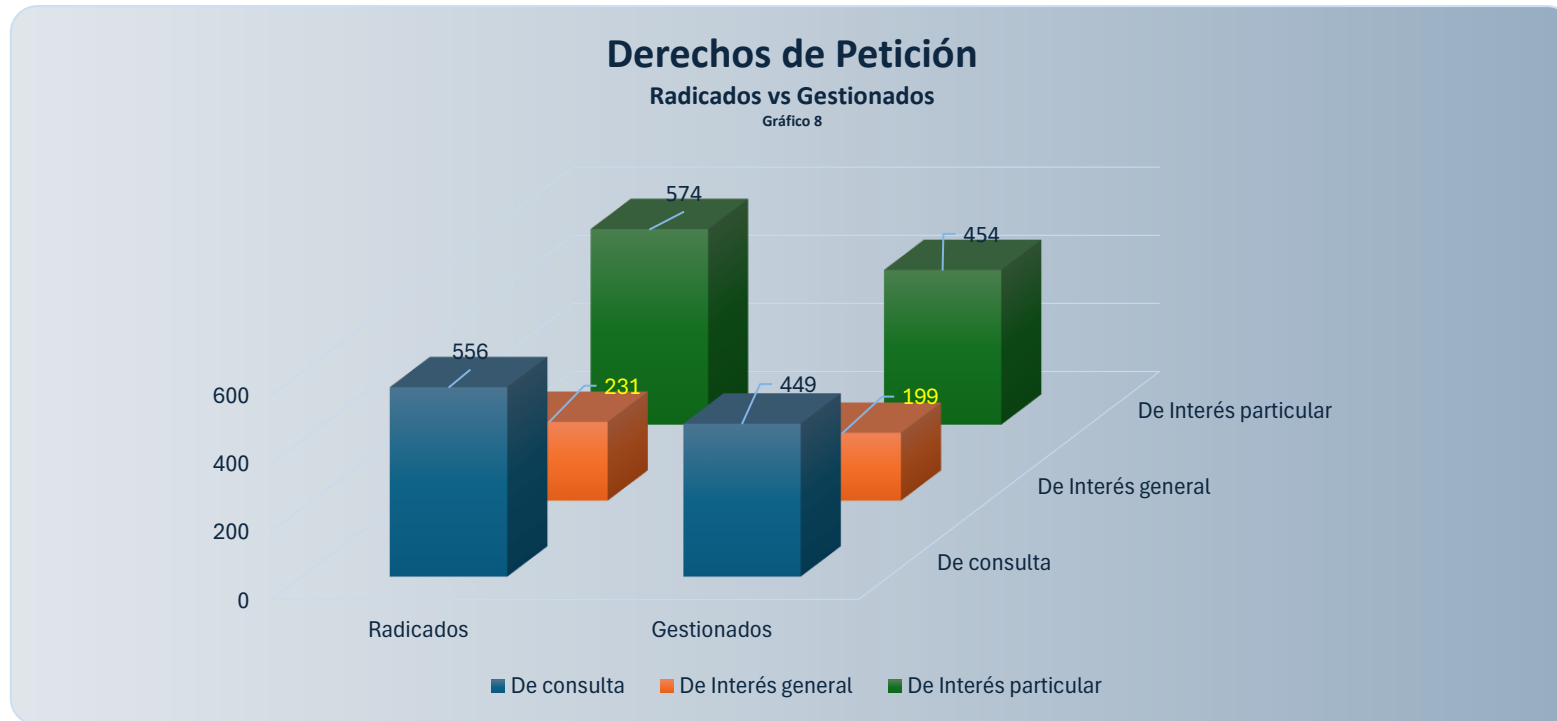
Gráfico 7



**Primer nivel de servicio (40,2%)** atiende la mayor cantidad de reclamos por inconformidad con los trámites y servicios de la entidad, seguido por la **Regional Andina** con un **29,1%**, la **Regional Antioquia** con el **9,6%**, la **Regional Occidente** con el **5,6%**, la **Regional Oriente** con **3,9%**, la **Regional El Dorado** con el **2,3%**, la **Regional Eje Cafetero** con el **2,2%**, **Regional Atlántico** con el **2,0%**, **Regional Caribe** con el **1,3%** y **Regional Orinoquía** con el **1,0%**.

Las Regionales **La Guajira** y **Nariño**, las subdirecciones de **Control Migratorio, Extranjería** y **Verificación Migratoria** y las oficinas de **Tecnología de la Información** y **Asesora Jurídica** cuentan con el **2,9%** de la representación.

# DERECHOS DE PETICIÓN

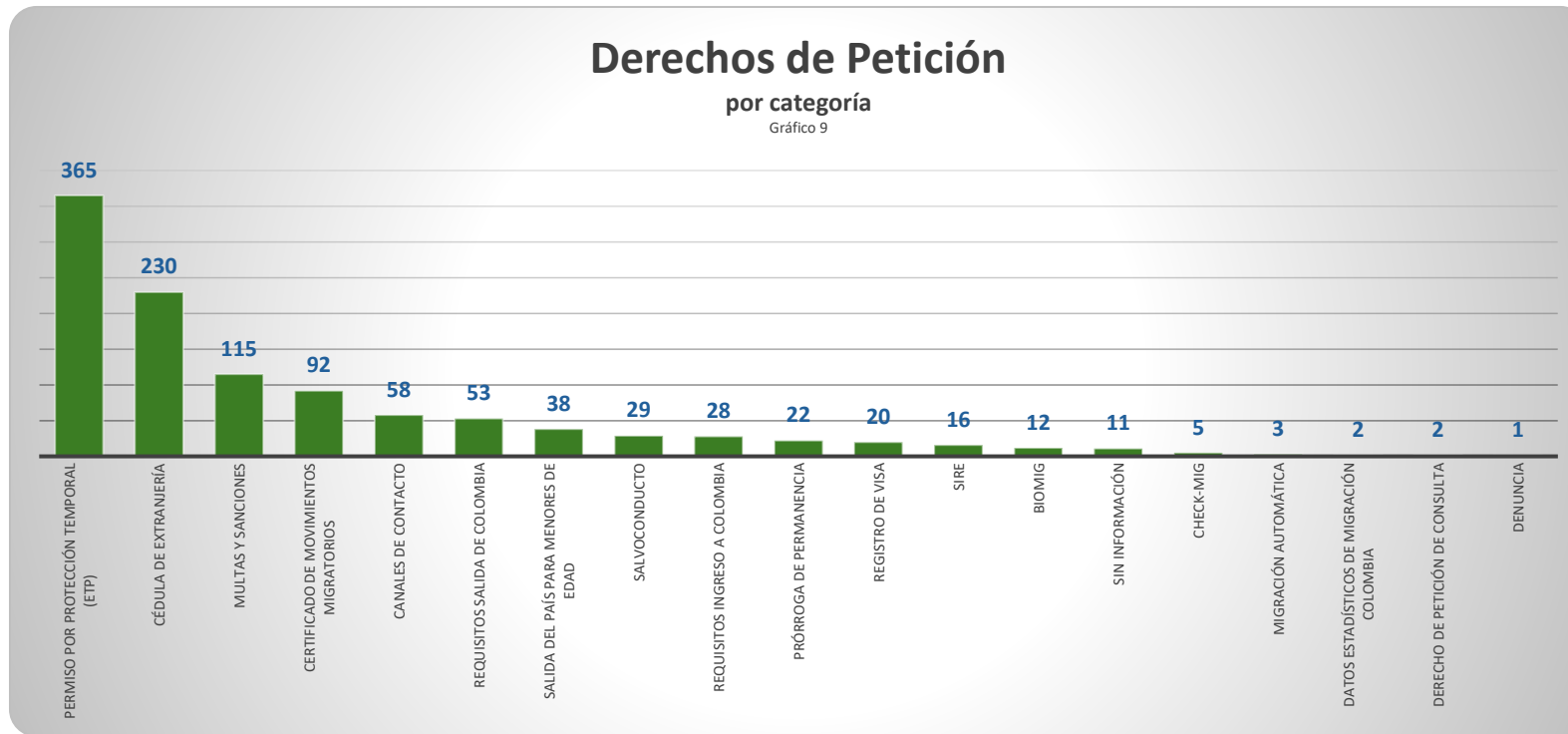


La implementación de la plataforma Aranda de PQRSDf, permitió que se incluyera la tipología Derecho de Petición. Es por esto que desde el 16 de octubre de 2024 se encuentran radicados en este tipo de solicitud.

En razón a que los ciudadanos tienen la potestad de radicar dentro del tipo de solicitud que deseen, el informe de Quejas y Reclamos se incorporó al trimestral de PQRSDf, teniendo en cuenta que se generan muchos radicados con la tipología Derecho de Petición y que en muchas ocasiones se observa que son relacionados con inconformidades frente a la atención o los trámites y servicios.

En este trimestre se **recibieron** en total **1,361** Derechos de Petición y se **gestionaron 1,102**.

# DERECHOS DE PETICIÓN



Las categorías gestionadas con mayor representación corresponden a los trámites: *Permiso por Protección Temporal – ETP*, **33,12%**; *Cédula de Extranjería*, **20,87%**; *Multas y Sanciones*, **10,44%**; *Certificado de Movimientos Migratorios*, **8,5%**

Debido a que no disminuye el porcentaje de solicitudes por los temas de PPT y Cédula de Extranjería, se ha trabajado de manera continua con la Subdirección de Extranjería para darle manejo a los retrasos en el proceso de entrega de cédula de extranjería, logrando esa dependencia la **implementación de la contraseña**.

Frente a multas y sanciones, se debe a la consulta sobre sanciones por no realizar el trámite de cédula de extranjería de manera oportuna y las consultas sobre el acta de verificación para el trámite de Visa para ciudadanos venezolanos

# 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
Octubre	17	0	6,93 días	0
Noviembre	8	0	5,25 días	0
Diciembre	6	0	5,00 días	0

### Tiempo de Respuesta

Gráfica 10



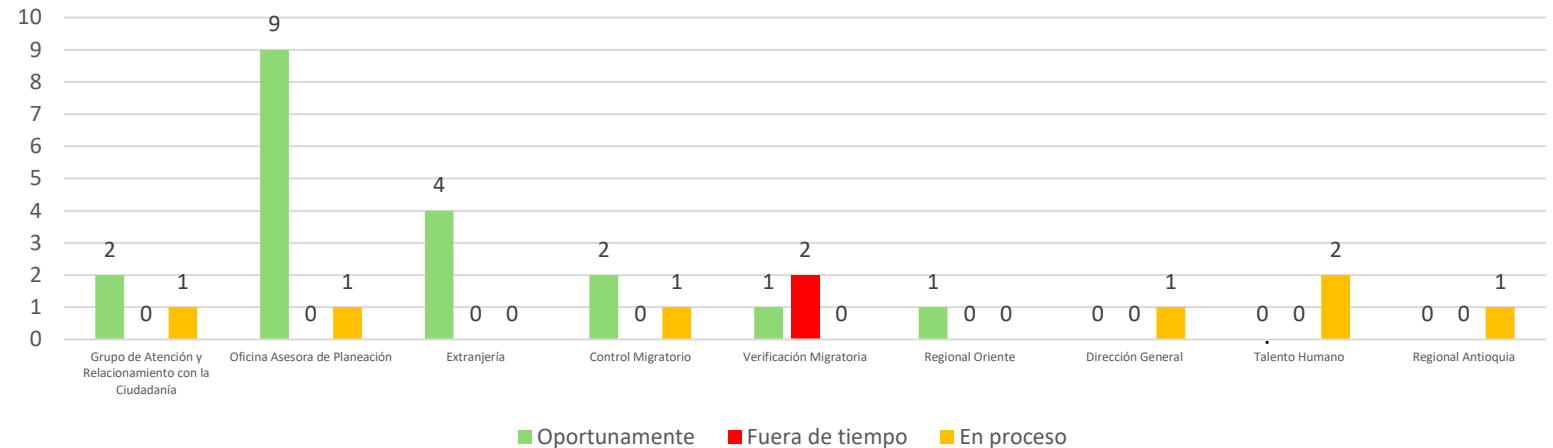
Solicitudes atendidas oportunamente: **95%**

Solicitudes atendidas fuera del término: **5%**

Tiempo de respuesta promedio octubre - diciembre: **5 días**

### Gestión por Dependencia

Gráfica 11



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

### OCTUBRE 2024

Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
20240310280527	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	0
20240310280591	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Extranjería	10
20240410280714	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	6
20240610142280857	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	14
20241010281579	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	1
20241510282099	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Grupo de Atención	1
20241510282100	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	6
20241610141282186	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	9
39495	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	8
39887	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Subdirección de Control Migratorio	8

(\*) Corresponde a la información registrada en C3 y plataforma Aranda de PQRS

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## Tiempo de Respuesta

OCTUBRE 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
41535	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Oriente	6
40067	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	10
40069	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	10
41595	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	8

(\*) Corresponde a la información registrada en la plataforma Aranda de PQRS

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## Tiempo de Respuesta

NOVIEMBRE 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
41851	Datos de Migración Colombia	Extranjería	3
42775	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Regional Antioquia	22
45006	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Extranjería	3
45754	Información Pública generada por la Entidad	Talento Humano	15
42622	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Dirección General	50
43642	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Control Migratorio	27
44777	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	10
46950	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5

(\*) Corresponde a la información registrada en la plataforma Aranda de PQRS

# SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

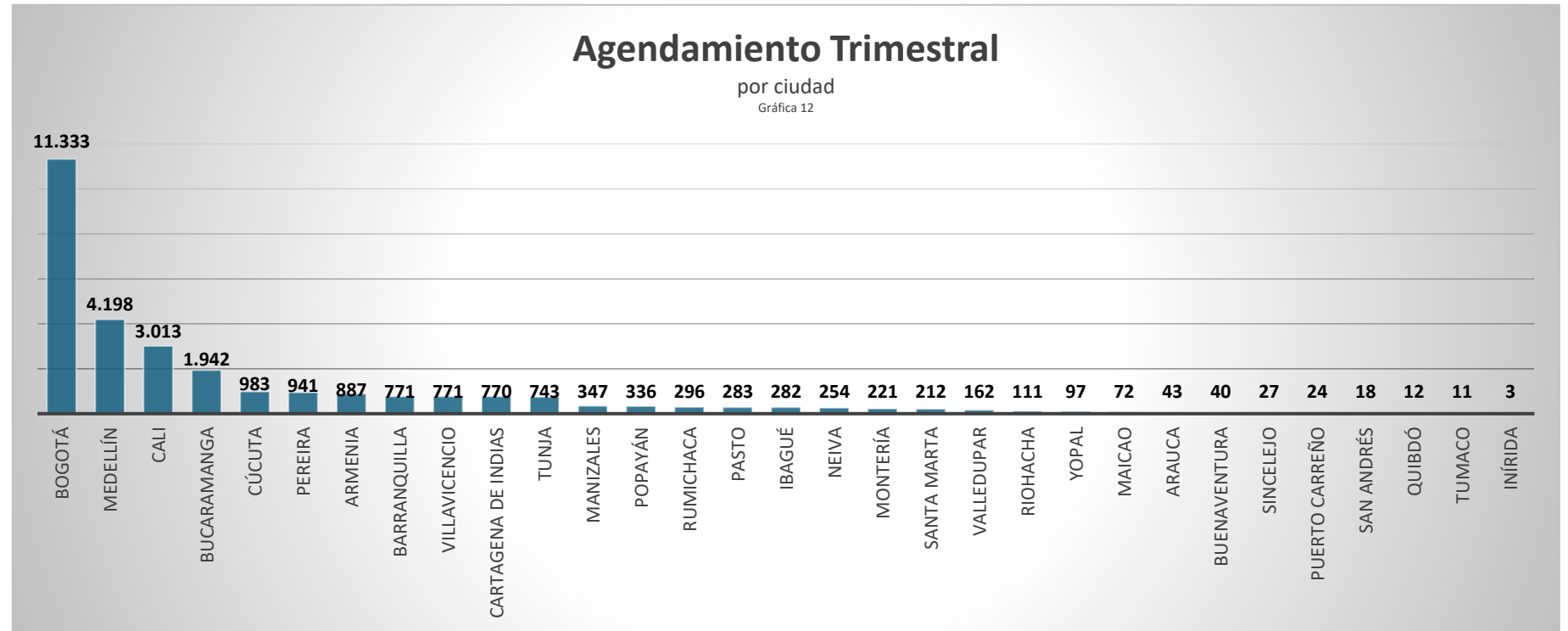
## Tiempo de Respuesta

DICIEMBRE 2024			
Número radicado solicitud	Categoría (*)	Dependencia	Tiempo respuesta en días
48026	Datos Estadísticos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	5
48100	Información Pública generada por la Entidad	Subdirección de Extranjería	3
48354	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Verificación Migratoria	30
51898	Datos de Migración Colombia	Subdirección de Talento Humano	En proceso
51624	Datos de Migración Colombia	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	16
52010	Datos de Migración Colombia	Oficina Asesora de Planeación	7

(\*) Corresponde a la información registrada en la plataforma Aranda de PQRS

# AGENDAMIENTO

- ✓ En el cuarto trimestre se agendaron en total **29,203 citas**.
- ✓ La ciudad con mayor participación fue **Bogotá** con el **38.81%**, seguida de **Medellín** con un **14,38%** y **Cali** con un **10,32%**.
- ✓ **Presentamos** las 31 ciudades que tuvieron agendamiento de citas durante el trimestre.



## TOP DE AGENDAS DISPONIBLES

<b>22,866</b>	<b>19,766</b>	<b>13,801</b>	<b>8,370</b>	<b>8,350</b>	<b>8,036</b>
CÉDULA DE EXTRANJERÍA	SALVOCONDUCTO	CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS	REGISTRO DE VISA	DUPLICADO PPT PÉRDIDA O HURTO	REEXPEDICIÓN PPT CORRECCIÓN INFORMACIÓN

# CANAL TELEFÓNICO

Cuarto Trimestre 2024

## GENERALIDADES

Durante el período ingresaron al Call Center **96,099** 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 diciembre (459,325)		
<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>	<i>OCTUBRE</i>	<i>NOVIEMBRE</i>	<i>DICIEMBRE</i>
<b>19,773</b>	<b>55,531</b>	<b>20,795</b>	<b>4,30%</b>	<b>12,09%</b>	<b>4,53%</b>

# **CANAL PRESENCIAL**

**Cuarto Trimestre 2024**

## REPORTE BUZONES

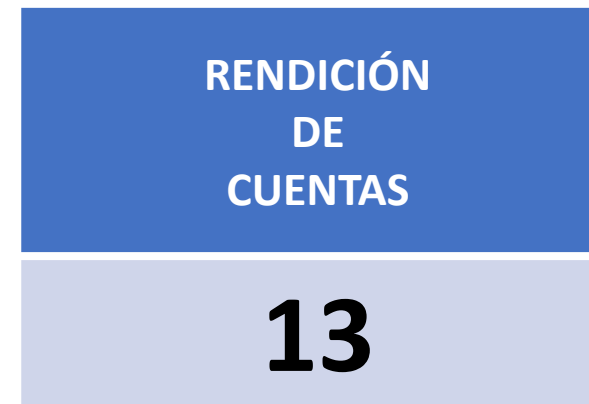
Las regionales deben reportar semanalmente la apertura de cada uno de los buzones que se encuentran en los diferentes centros facilitadores de servicios migratorios y puestos de control migratorio.

Igualmente durante cada trimestre deben realizar al menos una jornada de promoción para su uso.

<b>BUZONES</b>		
Comportamiento Cuarto Trimestre		
<i>Regional</i>	<i>Reporte Semanal</i>	<i>Promoción Utilización</i>
REGIONAL AMAZONAS	39	1
REGIONAL ANDINA	78	1
REGIONAL ANTIOQUIA	91	3
REGIONAL ATLÁNTICO	39	1
REGIONAL CARIBE	65	2
REGIONAL EJE CAFETERO	65	2
REGIONAL EL DORADO	13	1
REGIONAL GUAJIRA	52	2
REGIONAL NARIÑO	78	1
REGIONAL OCCIDENTE	52	1
REGIONAL ORIENTE	104	1
REGIONAL ORINOQUÍA	42	0
REGIONAL SAN ANDRÉS	26	1
<b>Total</b>	<b>744</b>	<b>17</b>

## ACTIVIDADES ESPECIALES PARA LA CIUDADANÍA

- ✓ De las actividades reportadas durante el trimestre por las Regionales, se tuvieron en cuenta en el Aval de Actividades de Planes de Acción Regionales, los siguientes **65 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.



# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Cuarto Trimestre 2024

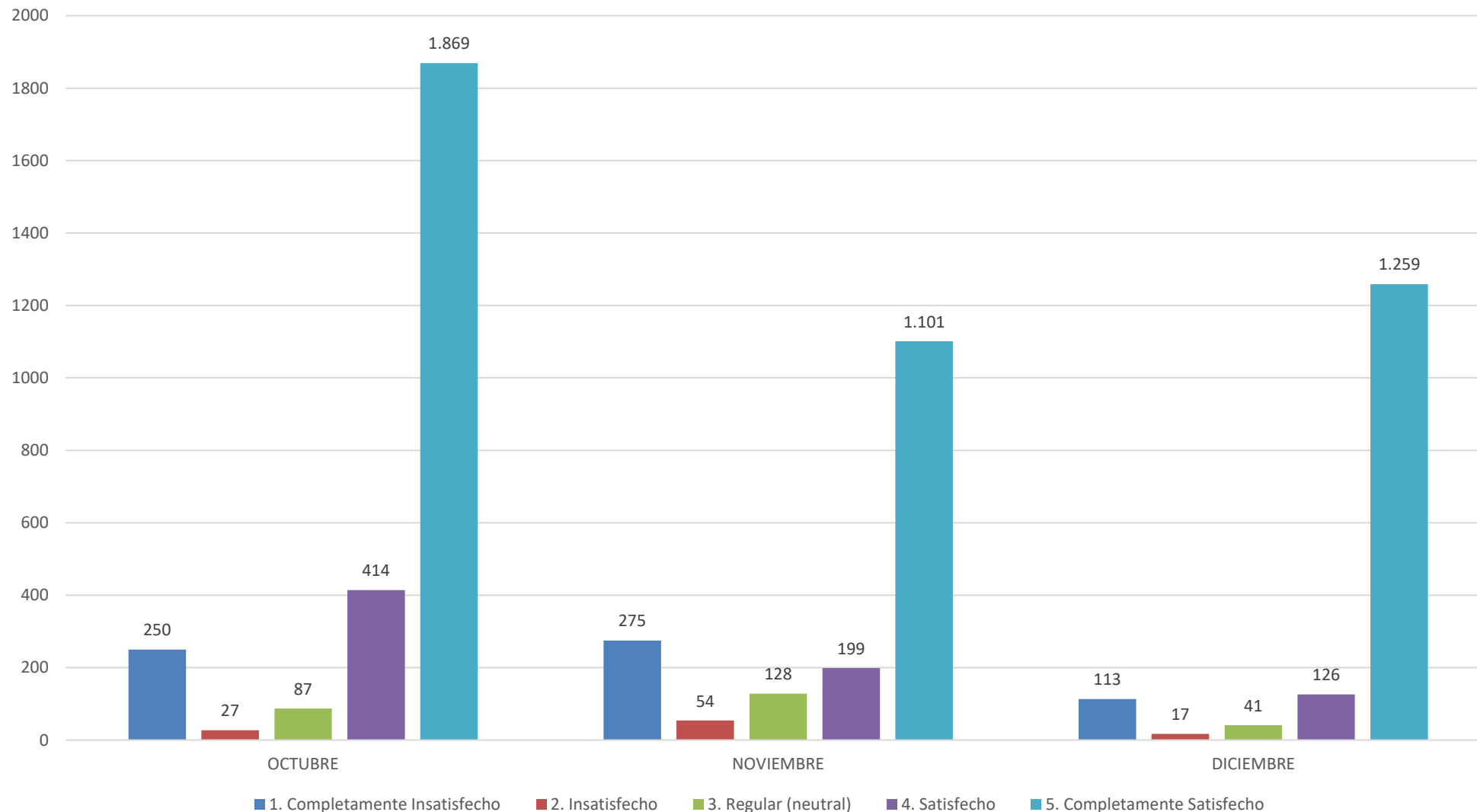
# GENERALIDADES

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

<b>PREGUNTA</b>	<b>ENCUESTAS REALIZADAS</b>		
	<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?	2,647	1,757	1,556
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?	2,423	1,757	1,553
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?	2,304	1,757	1,555
Califique la atención del asesor en la llamada	2,175	1,757	1,553
<b>TOTAL</b>	<b>9,549</b>	<b>7.028</b>	<b>6,217</b>
	<b>22,794</b>		

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

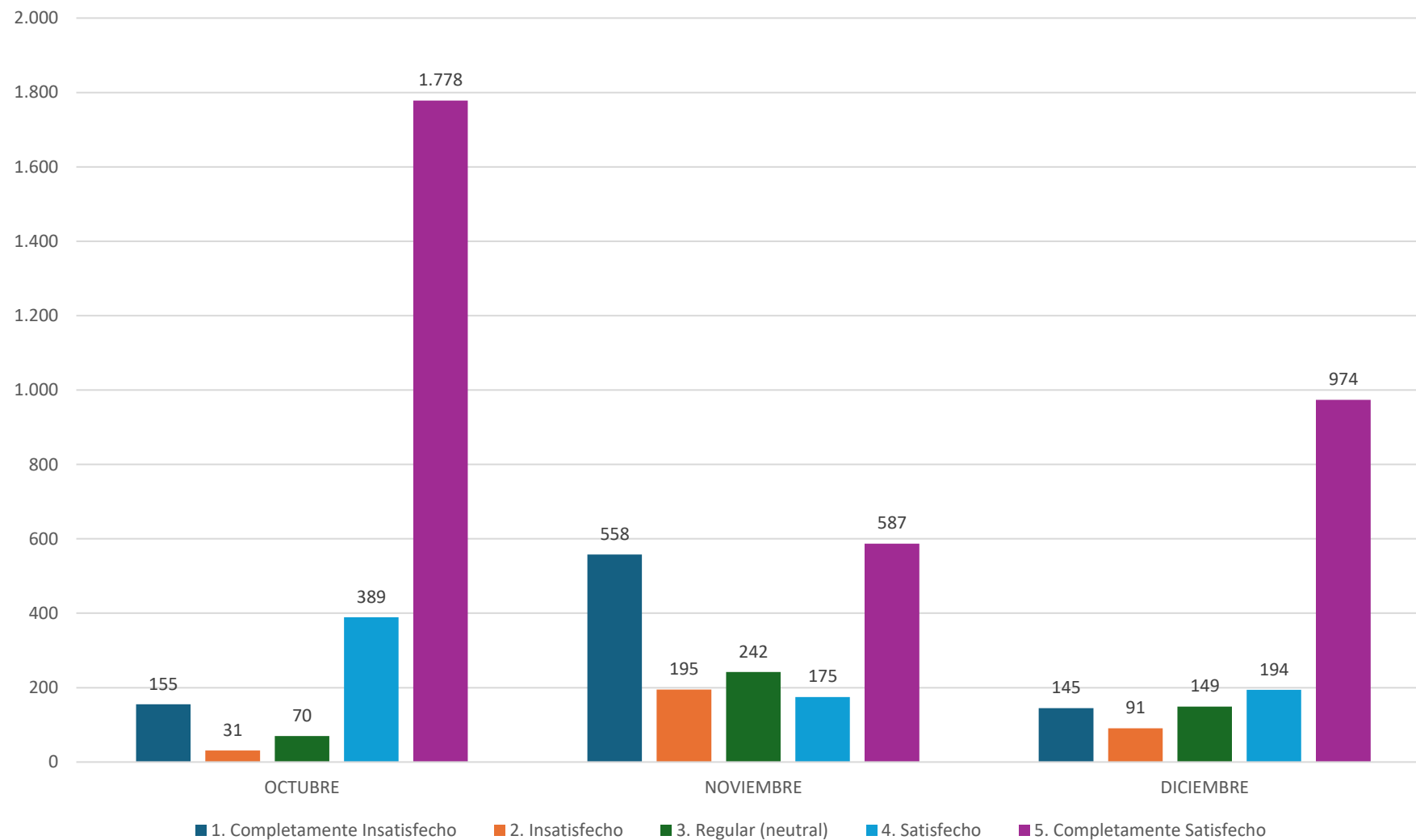
Gráfica 13



Pregunta 2

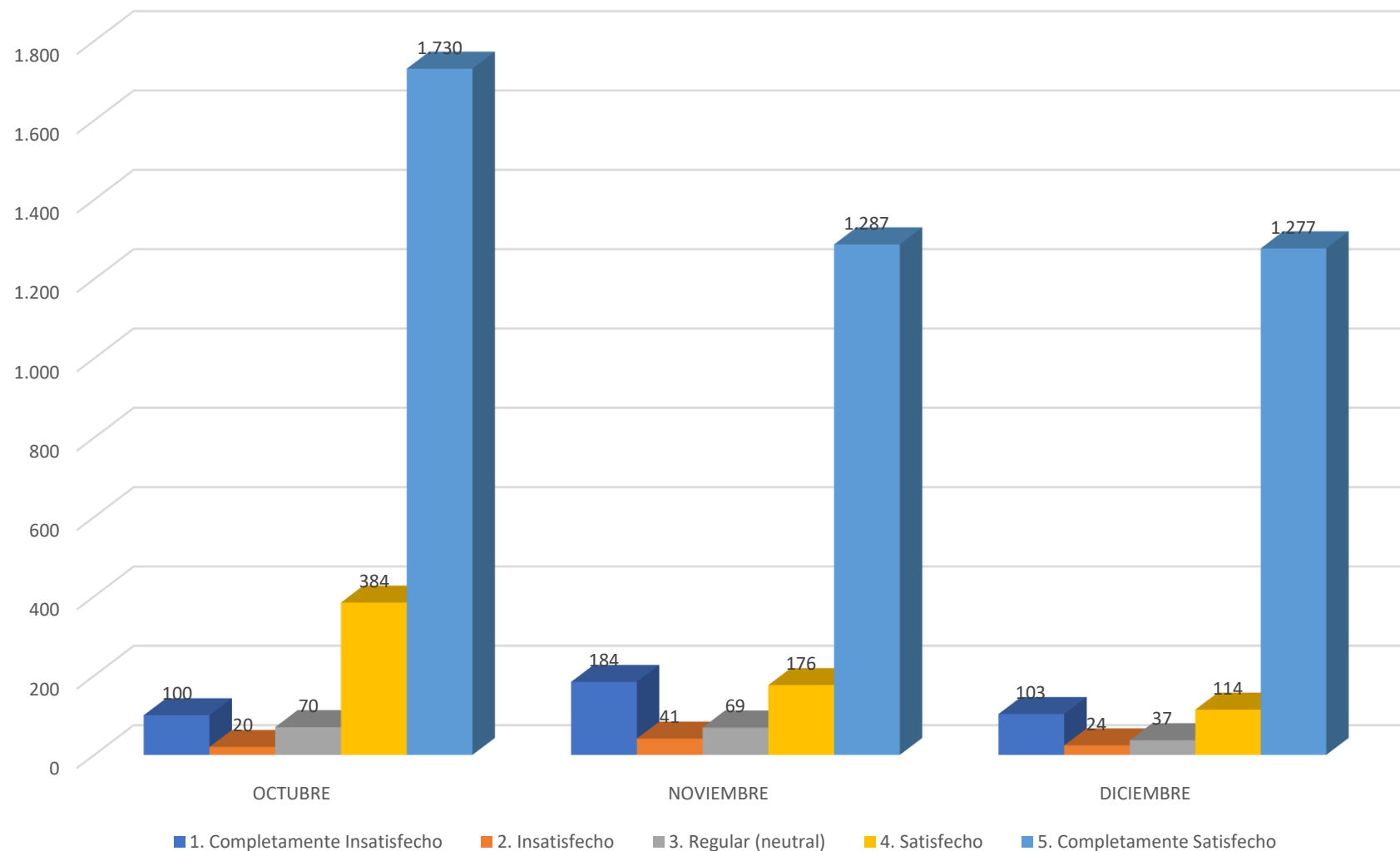
¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?

Gráfica 14



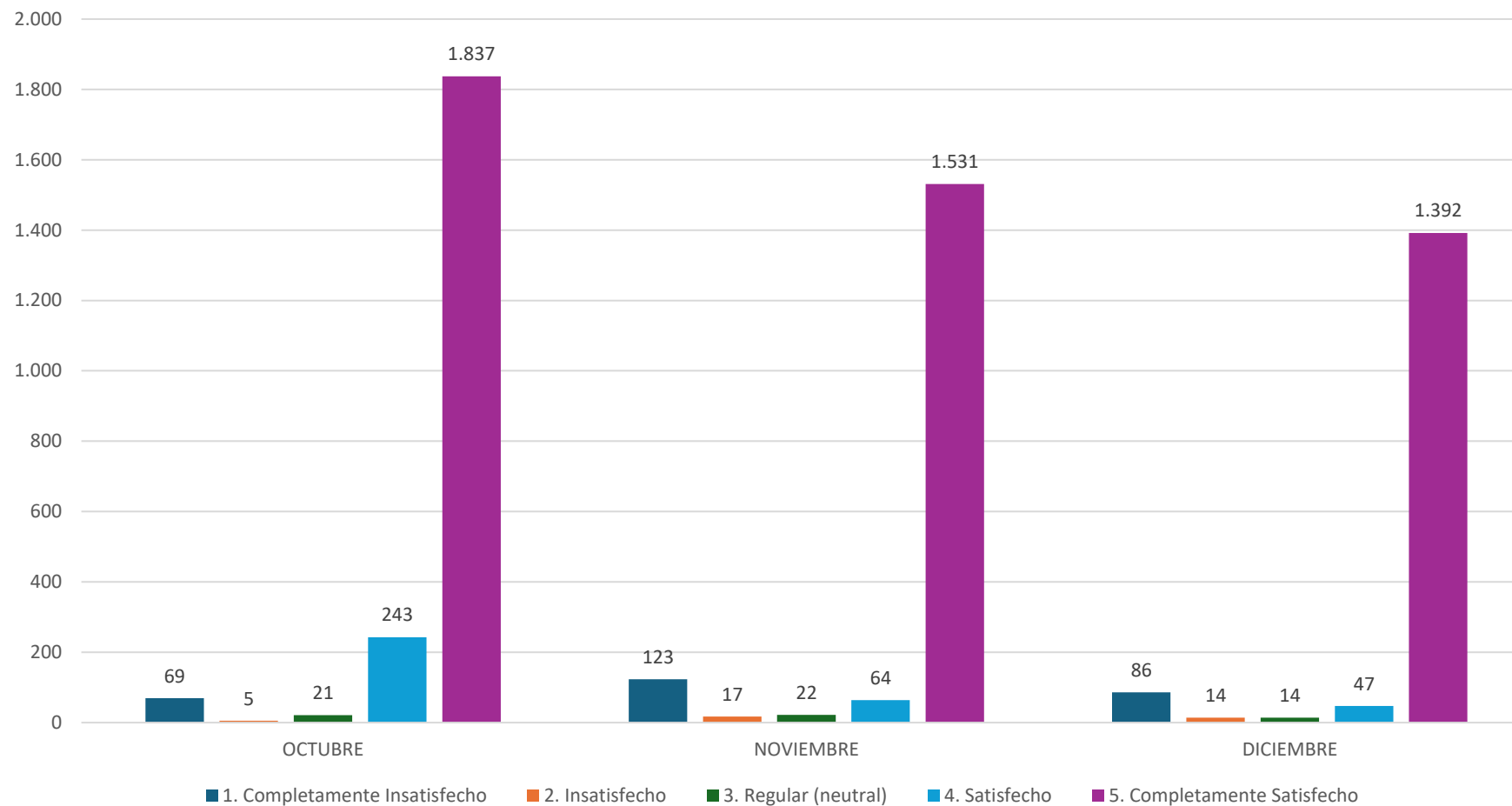
Pregunta 3  
¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?

Gráfica 15



Pregunta 4  
Califique la atención del asesor en la llamada

Gráfica 16



**GRACIAS**