

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

GRUPO DE ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Periodo de Análisis: Enero 2024

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
Bogotá D.C., febrero 13 de 2024

Calle 24ª # 59-42 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá • Línea Conmutador: 601 611 6170
Línea Anticorrupción: 601 611 6177 • Línea Gratuita Nacional: 018000 128662

 @migracioncol

AGDF.07(v2)
F.A. 09/02/2024

TABLA DE CONTENIDO

Objetivo General

1. QRSD-F recibidas en enero de 2024 vs diciembre 2023
 2. Canales de recepción de las PQRSD-F
 3. Categorías objeto de análisis por tipo de solicitud
 4. Tiempo promedio de respuesta
 5. Retipificación de QRSD-F
 6. Resultados de la verificación
 7. Quejas
 - 7.1. Conclusiones frente a las Quejas
 8. Denuncias
 - 8.1. Conclusiones frente a las denuncias recibidas
 9. Reclamos
 - 9.1. Conclusiones Reclamos – Estatuto Temporal de Protección
 - 9.2. Conclusiones Reclamos – Cédula de Extranjería
 - 9.3. Conclusiones – Certificado de Movimientos Migratorios
 - 9.4. Conclusiones Reclamos – Prórroga de Permanencia
 - 9.5. Conclusiones Reclamos – Multas y Sanciones
 10. Sugerencias
 11. Felicitaciones
 - 11.1. Conclusiones frente a las felicitaciones recibidas
- Recomendaciones
- Conclusiones

Objetivo General

De conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Resolución 558 de 2023, es función del Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía, *"recibir, tramitar y velar por el cumplimiento del trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que la ciudadanía presente a Migración Colombia a través de los canales de atención y llevar el respectivo control, seguimiento y presentar los informes periódicos que sobre el particular se soliciten"*. El presente informe contiene las PQRS correspondientes al mes de enero 2024 formulando recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los ciudadanos.

Los datos de análisis provienen de la plataforma dispuesta como canal oficial de la entidad denominada Centro de Consulta Ciudadana – C3 a la que también confluyen otros medios de recepción como la página web, buzones de sugerencias, correos electrónicos oficiales, líneas telefónicas; entre otros.

La metodología de análisis se basó en un análisis probabilístico con una muestra representativa del 21% y un margen de confianza del 95%. Esta revisión se generó simultáneamente al proceso ERCP.11 Verificación de respuestas a PQRSDF atendidas por el C3 v1. En el que se tomaron muestras aleatorias por rangos de volumen de PQRS.

De esta manera, la muestra recogió todas las Quejas, Denuncias, Felicitaciones, Sugerencias y el 18% de los Reclamos, las cuales posteriormente se retipificaron o se ajustaron nuevamente en la tipología correspondiente.

Concluido el análisis se realizan recomendaciones asociadas a cada tipología con el fin de aprovechar los resultados.

1. Comparativo mensual

Del 1 al 31 de enero de 2024, se recibieron 3.762 PQRSD-F radicadas directamente por los ciudadanos o por el funcionario encargado de esta tarea en cada regional o en el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

PQRS recibidas en enero 2024	
Tipo	Cantidad
Petición	2.995
Reclamo	607
Queja	94
Denuncia	49
Solicitud de Información Pública	10
Felicitación	7
Sugerencia	0
Total PQRS recibidas	3.762

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

La mayor participación del total fue de la tipología "Petición" con un 80%, seguido de Reclamos 16% y quejas 2%.

PQRSD-F Radicadas Comparativo diciembre 2023 - enero 2024			
Tipo PQRS	Diciembre 2023		Enero 2024
Petición	15.273	↓	2.995
Reclamo	1.249	↓	607
Queja	952	↓	94
Solicitud de información Pública	799	↓	10
Denuncia	268	↓	49
Sugerencia	54	↓	0
Felicitación	3	↑	7
Total	18.598		3.762

Fuente: MinTic Digital / Centro de Consulta Ciudadana-C3

En un comparativo con el mes inmediatamente anterior se presenta una variación del 80%, la cual pudo generarse por varios factores entre ellos la temporada de inicio de año, el cambio de aplicativo de recepción de PQRS y las jornadas masivas de entrega del Permiso por Protección Temporal -PPT- en el último trimestre del año en las cuales se entregaron más de 25.000 documentos.

Consecuente con el anterior planteamiento se evidencia que los “reclamos” disminuyeron más del 50% y las “quejas” que es el caso más notorio, en un 90%.

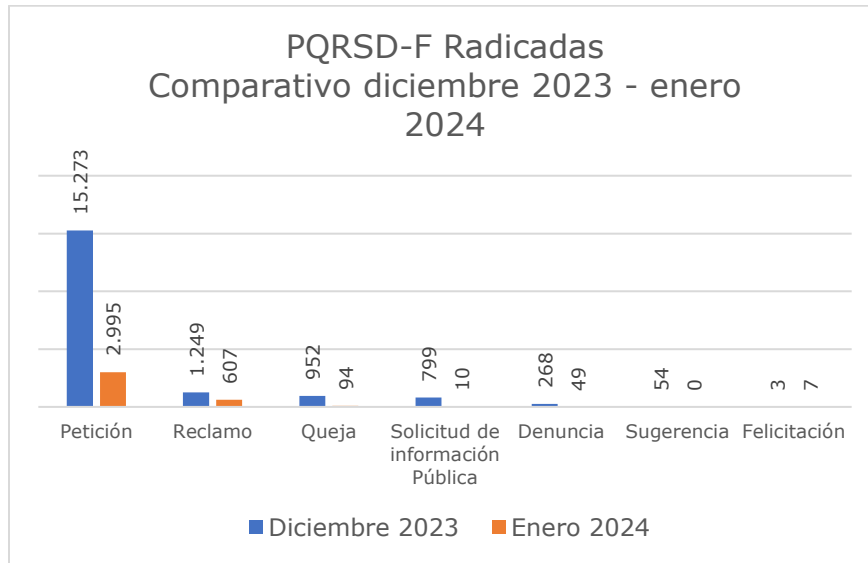


Gráfico número 1

2. Canales de Recepción de las PQRSD-F

Las diferentes solicitudes se recibieron a través de:

- Página web – Centro de Consulta Ciudadana -C3
- Buzones de Sugerencias ubicados en los diferentes centros facilitadores de servicios migratorios -CFSM y puestos de control migratorio -PCM a nivel nacional.
- Correos electrónicos oficiales de la Entidad.
- Línea Telefónicas de atención a la ciudadanía

3. Categorías objeto de análisis por tipo de solicitud

Se radicaron en total 758 solicitudes en este mes, sin embargo, se revisan y analizan **691** requerimientos de las categorías mencionadas que fueron solucionados en el mes de enero de 2024:


Solicitudes verificadas con detalle de categoría	
Tipo de PQRS Detalle Categoría	Cantidad
Reclamo	556
Estatuto Temporal de Protección	317
Cédula de extranjería	99
Certificado de movimientos migratorios	44
Trámites o Servicios de la Entidad	29
Prórroga de permanencia	21
Multas y sanciones	12
Registro de Visa	11
Migración Automática	6
Salvoconducto	6
Check-Mig	6
Requisitos Ingreso a Colombia	2
SIRE	1
Entidad	1
Biomig	1
Queja	82
Atención al ciudadano	82
Denuncia	46
Actividades irregulares extranjeros	46
Sugerencia	0
Felicitación	7
Funcionario Público de la Entidad	5
Sede administrativa principal	1
Trámite o Servicio	1
Total	691

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Mensualmente el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía realiza verificaciones de calidad a las PQRS-D-F. Es importante aclarar que las 691 QRDF seleccionadas para el informe fueron extraídas de la misma base de datos empleada para realizar la verificación en mención.

Los resultados de las auditorías son socializados con las diferentes regionales, subdirecciones y oficinas para que conozcan las aprobaciones y afectaciones que tuvieron cada mes con el objetivo de presentar no solo las oportunidades de mejora sino también los logros obtenidos. Estos resultados también son un

Calle 24ª # 59-42 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá • Línea Conmutador: 601 611 6170
 Línea Anticorrupción: 601 611 6177 • Línea Gratuita Nacional: 018000 128662

 @migracioncol

AGDF.07(v2)
 F.A. 09/02/2024

insumo para aplicar acciones preventivas cuando se evidencian afectaciones reiterativas.

4. Tiempo promedio de respuesta

Verificado el tiempo de atención, se evidencia que todas fueron atendidas con oportunidad de acuerdo con los términos de ley (Ley 1755 de 2015), siendo la mayor cantidad atendidas en día 1:

Oportunidad de Atención de QRDF						
Días	Reclamo	Queja	Denuncia	Felicitación	Total	%
1	339	48	18	6	411	59,5%
0	76	4	5		85	12,3%
2	66	12	6		84	12,2%
3	35	7	3		45	6,5%
4	14	2	5		21	3,0%
5	11	3	2	1	17	2,5%
7	4	1	1		6	0,9%
6	4				4	0,6%
8	1		3		4	0,6%
11	3	1			4	0,6%
9	1	2			3	0,4%
12	0	1	2		3	0,4%
14	2				2	0,3%
10		1			1	0,1%
13			1		1	0,1%
15					0	0,0%
Total	556	82	46	7	691	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

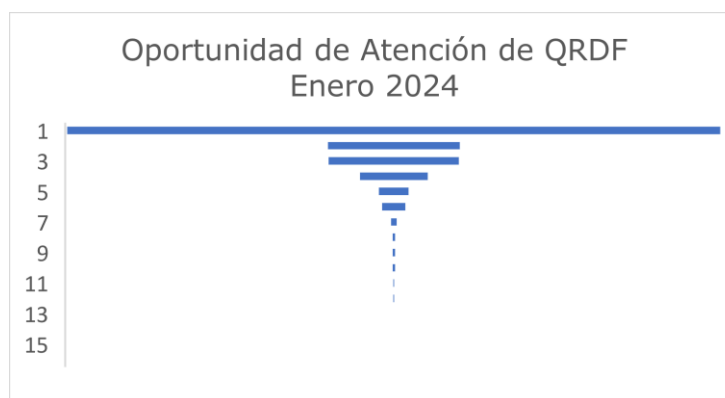


Gráfico número 2

5. Retipificación de QRSD-F

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, con el fin de preservar la calidad del dato, retipifica las quejas, denuncias, felicitaciones y sugerencias.

Esta retipificación se realiza de acuerdo con la definición establecida en el Manual de Servicio al Ciudadano v.2 de Migración Colombia:

- *Queja*: Inconformidad manifestada por el ciudadano, frente al inadecuado ejercicio de las funciones o al trato inadecuado de los servidores públicos.
- *Denuncia*: Informar o dar noticia a la Entidad de la comisión de un delito o una falta grave relacionada con temas migratorios. En Migración Colombia referente a delitos contra migrantes o actos de corrupción.
- *Felicitación*: Expresión de satisfacción que siente el ciudadano ante el servicio prestado por la Entidad o ante los trámites recibidos.
- *Reclamo*: Descontento de la ciudadanía, frente a los trámites o servicios de la Entidad.

Así las cosas, se procedió a revisar las solicitudes de Quejas, Denuncias y Felicitaciones en su totalidad. De los Reclamos se revisaron 40 radicados. Se retipificaron en total 136 QRDF.

Retipificación de QRDF						
Enero 2024						
Tipo de Solicitud	Total Revisadas	Retipificadas				Total
		A Reclamo	A Petición	A Quejas	A Denuncia	
Quejas	202	92	15	17	3	127
Denuncias	49	0	2	1	1	4
Reclamos (solo se revisan 40)	40	1	1	0	0	3
Felicitaciones	9	0	2	1	0	2
Total	300	93	20	19	4	136

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

6. Resultados de la verificación

Es importante señalar que el proceso de relación con la ciudadanía, establece diferentes niveles de atención según la petición recibida, el primer nivel lo asumen los agentes de servicio que hacen parte del equipo del Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía. Dependiendo de la complejidad del caso se asigna a un enlace (funcionario designado por dependencia) a través de la plataforma virtual.

Es por esto que el mayor volumen de atención se presenta en primer nivel (483), seguido por la regional Andina (92). Hay que mencionar que las regionales Amazonas y Guajira, no tuvieron asignaciones durante el mes de enero de 2024.

QRDF ATENDIDAS EN ENERO 2024					
Por dependencia					
Dependencia/ Tipo	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Total
Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía (primer nivel)	26	7	51	400	484
Regional Andina	10		4	83	97
Regional Antioquia	1		8	16	25
Regional Oriente	2			15	17
Regional Occidente	2		1	10	13
Subdirección de Control Migratorio	3		2	7	12
Regional Aeropuerto Eldorado			6	3	9
Regional Orinoquía			2	6	8
Regional Atlántico	2			6	8
Subdirección de Control Disciplinario			6		6
Regional Eje Cafetero				4	4
Subdirección de Verificación Migratoria			1	1	2
Subdirección de Extranjería				2	2
Subdirección de Talento Humano				1	1
Regional San Andrés			1		1
Regional Nariño				1	1
Regional Caribe				1	1
Total	46	7	82	556	691

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Calle 24ª # 59-42 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá • Línea Conmutador: 601 611 6170
Línea Anticorrupción: 601 611 6177 • Línea Gratuita Nacional: 018000 128662

 @migracioncol

AGDF.07(v2)
F.A. 09/02/2024

7. Quejas

Las 82 quejas fueron solucionadas de acuerdo con la distribución que se muestra a continuación. Aquí es necesario precisar que las quejas atendidas por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía no corresponden a quejas contra el grupo sino son relacionadas con los trámites y servicios de la Entidad, por ende, las respuestas del grupo son de primer nivel. Por el contrario, las que se asignaron están relacionadas con la regional y dependencia correspondiente, por lo que deben ser atendidas por cada competente:

Quejas atendidas en enero de 2024 Por dependencia	
Dependencia	Cantidad
Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	51
Regional Antioquia	8
Regional Eldorado	6
Subdirección de Control Disciplinario	6
Regional Andina	4
Regional Orinoquía	2
Subdirección de Control Migratorio	2
Regional Occidente	1
Regional San Andrés	1
Subdirección de Verificación Migratoria	1
Total	82

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Teniendo en cuenta que el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía solucionó 51 quejas en el mes de enero de 2024, se toma una muestra de 17 quejas, quedando en total 48 quejas analizadas.

A continuación, se muestra en detalle los temas de las quejas

Quejas recibidas por tema y dependencia		
Dependencia	Tema queja	Cantidad
Regional Andina	Agendamiento para trámites de la Entidad	2
	Reporte de información errada	1
	Duplicidad en documento	1
Regional Antioquia	Atención inadecuada en PCMA	4
	Agendamiento para trámites de la Entidad	3
	Atención inadecuada en trámite de la Entidad	1
Regional Aeropuerto ElDorado	Atención inadecuada en PCMA	3
	Demora en las filas	1
	Falta de filas preferenciales	1
	Queja irrespetuosa	1
Regional Occidente	Atención inadecuada en PCMA	1
Regional Orinoquía	Trámite de la Entidad	2
Regional San Andrés	Atención inadecuada en trámite de la Entidad	1
Subdirección de Control Disciplinario Interno	Atención inadecuada en funcionario de la Entidad	6
Subdirección de Control Migratorio	Atención inadecuada en trámite de la Entidad	1
	Atención inadecuada en trámite de la Entidad	1
Sub. Verificación Migratoria	Atención inadecuada en trámite de la Entidad	1
Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía (muestra de 17 quejas)	Agendamiento para trámites de la Entidad	8
	Atención inadecuada en trámite de la Entidad	5
	Trámites de otra Entidad	2
	Respuestas a solicitud previa	1
	Página Web	1

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Visto el detalle anterior, se muestra que la mayor cantidad de quejas recibidas hacen referencia al agendamiento, seguido por la Atención inadecuada en trámites.

Tema queja	Atendidas por Dependencias	Cantidad por dependencia	Total
Agendamiento para trámites de la Entidad	Regional Andina	2	13
	Regional Antioquia	3	
	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	8	
Atención inadecuada en trámite de la Entidad	Regional Antioquia	1	12
	Regional San Andrés	1	
	Subdirección de Control Migratorio	1	
	Subdirección de Control Disciplinario	1	
	Subdirección de Verificación Migratoria	1	
	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	5	
	Regional Orinoquía	2	
Atención inadecuada en PCMA	Regional Antioquia	4	8
	Regional Aeropuerto ElDorado	3	
	Regional Occidente	1	
Atención inadecuada 1funcionario	Subdirección de Control Disciplinario Interno	6	6
Trámites de otra Entidad	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	2	2
Inconformidad por inconvenientes en filas	Regional Aeropuerto ElDorado	2	2
Duplicidad en documento	Regional Andina	1	1
Página Web	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1	1
Queja irrespetuosa	Regional Aeropuerto ElDorado	1	1
Reporte de información errada	Regional Andina	1	1
Respuestas a solicitud previa	Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	1	1

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Calle 24ª # 59-42 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá • Línea Conmutador: 601 611 6170

Línea Anticorrupción: 601 611 6177 • Línea Gratuita Nacional: 018000 128662






 @migracioncol

AGDF.07(v2)
F.A. 09/02/2024

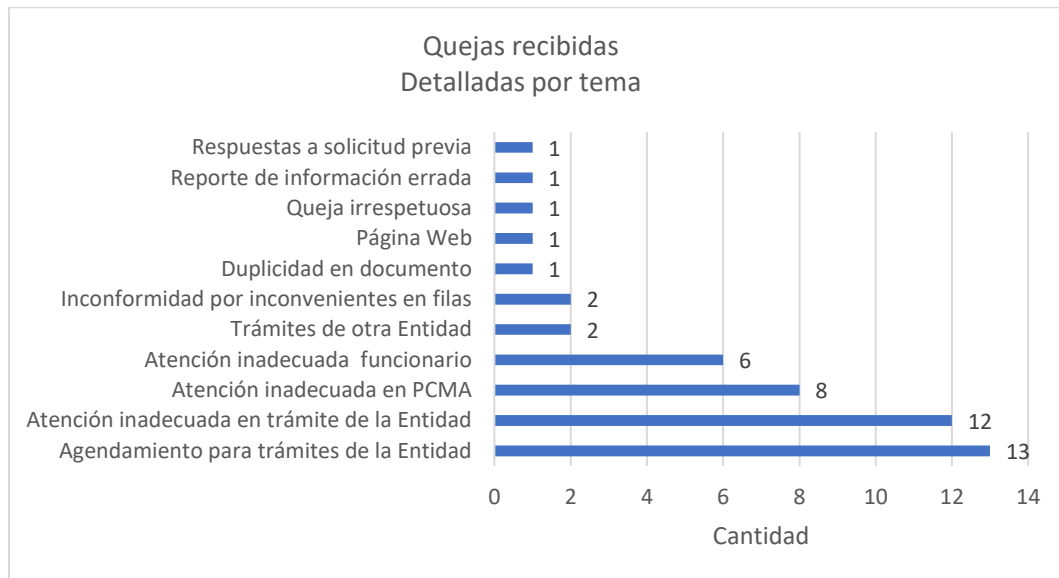


Gráfico número 3

7.1. Conclusiones frente a las Quejas en contra de funcionarios

Frente a las quejas contra los funcionarios, si bien es cierto que en su mayoría han sido atendidas de fondo informando al ciudadano que se van a tomar los correctivos necesarios una vez realizadas las verificaciones a que haya lugar, aún quedan oportunidades de mejora frente a las habilidades blandas y asertividad en el trato hacia el ciudadano, tema base de la naturaleza de la Entidad. Es muy importante que en este aspecto se realicen las siguientes mejoras:

- Dar respuesta de fondo a las quejas presentadas por los ciudadanos
- Realizar la revisión de cada una de las situaciones que el ciudadano manifiesta que se presentaron, pues son señales de alarma que se encienden y se puede “apagar” en tiempo real.
- Con base en las quejas recibidas mensualmente, realizar los correctivos necesarios
- Tomar conciencia de que las quejas recibidas son una oportunidad de mejora y fortalecimiento en el servicio.

Es por esto que, desde el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía se envían correos electrónicos solicitando información sobre los correctivos realizados, con el fin de dar seguimiento a las quejas presentadas.

8. Denuncias

Las 46 denuncias que se recibieron en el mes, hacen referencia a ciudadanos extranjeros que se podrían encontrar ejerciendo actividades irregulares dentro del país, o que pretenden ingresar en poco tiempo para realizar actividades no permitidas. En el caso de las denuncias atendidas por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, muchas respuestas se cerraron por ser reiterativas de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.

Se asignaron de la siguiente manera:

Dependencia	Tema queja	Cantidad
Regional Andina	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	10
Regional Antioquia	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	1
Regional Atlántico	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	2
Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	26
Regional Occidente	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	2
Regional Oriente	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	2
Subdirección de Control Migratorio	Extranjeros en permanencia o actividad irregular	3
Total		46

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

8.1. Conclusiones frente a las denuncias recibidas:

Las denuncias se relacionan con ciudadanos extranjeros que se encuentran en situación de irregularidad en el territorio nacional o pretenden ingresar de manera irregular al país, razón por la que los ciudadanos solicitan se realicen las verificaciones necesarias en el marco de nuestra competencia. Por parte de Verificación Migratoria de cada una de las regionales, tienen muy clara la línea divisoria entre comisión de delitos, que corresponde a la Fiscalía General de la Nación o la Policía Nacional y actividad irregular que corresponde a Migración Colombia, por lo que las respuestas siempre son muy claras al respecto. No obstante, hay temas que son realizados junto con las autoridades judiciales y policivas del país.

9. Reclamos

En total fueron radicados 556 Reclamos referentes a los trámites y servicios de la Entidad. Un 57% de los reclamos corresponden a temas de Estatuto Temporal de Protección, seguido por un 18% que corresponden a cédula de extranjería y un 8% sobre Certificado de Movimientos Migratorios.

También se encontró que los reclamos fueron atendidos en primer nivel por parte del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía con 400 PQRS (72%), seguidos por la Regional Andina con 83, Regional Antioquia con 16, Regional Oriente con 15 y Regional Occidente con 10. Nuevamente se precisa que los reclamos atendidos por el primer nivel, no se relacionan con las funciones del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Reclamos enero 2024		
Por dependencia		
Regional	Cantidad	%
Grupo de Atención y Relacionamiento de la Ciudadanía	400	71,9
Regional Andina	83	14,9
Regional Antioquia	16	2,9
Regional Oriente	15	2,7
Regional Occidente	10	1,8
Subdirección de Control Migratorio	7	1,3
Regional Atlántico	6	1,1
Regional Orinoquía	6	1,1
Regional Eje Cafetero	4	0,7
Regional Aeropuerto Eldorado	3	0,5
Subdirección de Extranjería	2	0,4
Regional Caribe	1	0,2
Regional Nariño	1	0,2
Subdirección de Talento Humano	1	0,2
Subdirección de Verificación Migratoria	1	0,2
Total	556	100

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Para que sea más evidente la labor de las dependencias frente a la cantidad de reclamos, en la siguiente gráfica se muestra el comportamiento por dependencia sin incluir al Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Aquí se evidencia que la Regional Andina atiende el 53% de los reclamos recibidos de los ciudadanos y que responden las diferentes dependencias de la Entidad.

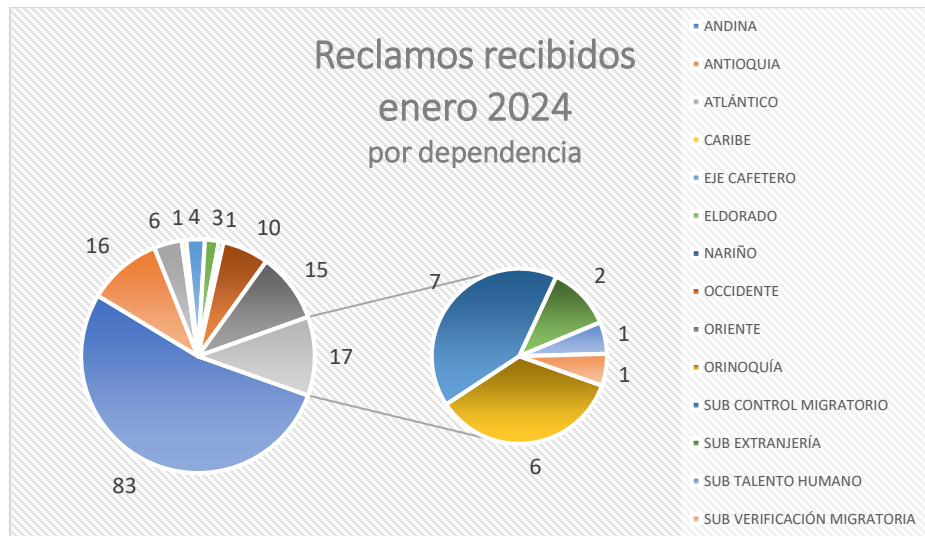


Gráfico número 4

En lo que se refiere a las categorías, se encuentra que la mayor representación es relacionada con el Estatuto Temporal de Protección con una representación del 57% del total de los reclamos recibidos, mientras que la categoría que le sigue es cédula de extranjería con una representación de 17.8%.

Reclamos Por categoría		
Categoría	Cantidad	%
Estatuto Temporal de Protección	317	57,0%
Cédula de extranjería	99	17,8%
Certificado de Movimientos Migratorios	44	7,9%
Tramites o Servicios de la Entidad	29	5,2%
Prórroga de permanencia	21	3,8%
Multas y sanciones	12	2,2%
Registro de Visa	11	2,0%
Check-Mig	6	1,1%
Migración Automática	6	1,1%
Salvoconducto	6	1,1%
Requisitos Ingreso a Colombia	2	0,4%
Entidad	1	0,2%
Biomig	1	0,2%
SIRE	1	0,2%
Total	556	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

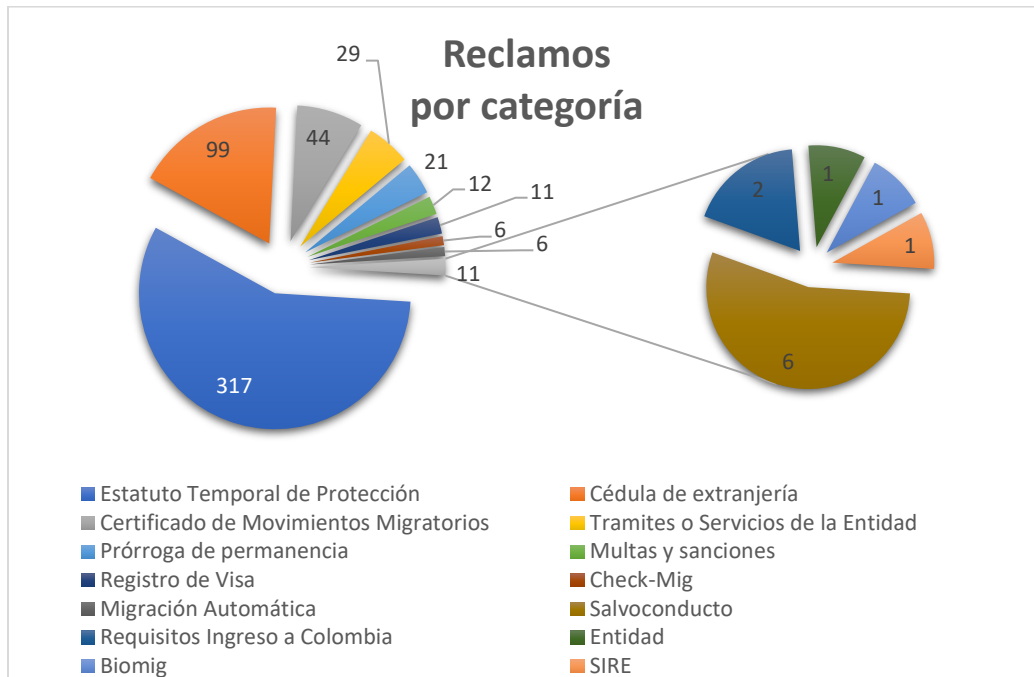


Gráfico número 5

En cuanto a las subcategorías, se presentan las siguientes novedades dentro de los cinco (5) trámites con mayor porcentaje de representación:

Reclamo	
Por categoría / subcategoría	
Categoría / Subcategoría	Cantidad
Estatuto Temporal de Protección	340
ETP	104
No me han aprobado o impreso mi PPT	84
Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado	55
Error en los datos del PPT	27
No me han aprobado mi PPT	27
PPT impreso sin lugar de entrega	19
Error en el lugar de entrega del PPT	8
No aparezco en el botón de validación y tengo mi PPT	6
Ya tengo mi PPT pero no aparezco en el botón de validación	5
No me han entregado el PPT y ya está aprobado	2
No puedo realizar el RUMV	2
No me aprobaron el PPT	1
Cédula de extranjería	100

No logro conseguir cita para hacer mi trámite	58
No he podido realizar el trámite	16
Cédula de extranjería	14
No he recibido el documento	10
Tengo un error en el documento	2
Certificado de Movimientos Migratorios	44
No he recibido el documento	27
No he podido realizar el trámite	10
CMM	5
Tengo un error en el documento	2
No pasé la validación de identidad	1
Prórroga de permanencia	21
No he recibido el documento	7
Prórroga de permanencia	5
No he podido realizar el trámite	5
La información está errada. Corrección de datos	3
No aparece el pago	1
Multas y sanciones	14
Multas y sanciones	9
Tengo un acto administrativo y no me llegó notificación	5
Registro de Visa	11
No me he podido registrar	9
Registro de Visa	2
Check-Mig	6
Error en el registro	3
No logro realizar mi registro	2
Check-Mig	1
Migración Automática	6
Error en el registro	2
No funcionan las esclusas	2
No logro realizar mi registro	2
Salvoconducto	6
Salvoconducto	2
No he podido realizar el trámite	2
No he recibido el documento	1
No logro conseguir cita para hacer mi trámite	1
SIRE	3
SIRE	3

Requisitos Ingreso a Colombia	2
¿Cuáles son los requisitos de ingreso para Extranjeros?	1
¿Por qué me inadmitieron?	1
Reclamo	1
Reclamo	1
Biomig	1
Biomig	1
Total	556

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana – C3

9.1. Conclusiones Reclamos – Estatuto Temporal de Protección

Para la categoría Estatuto Temporal de Protección, los reclamos más significativos son los que se refieren a solicitudes de PPT antiguas que no han sido impresos (84), seguidos por solicitudes generales frente al estatuto (81) y de PPT impresos que no tienen definido aún el lugar de entrega (55):

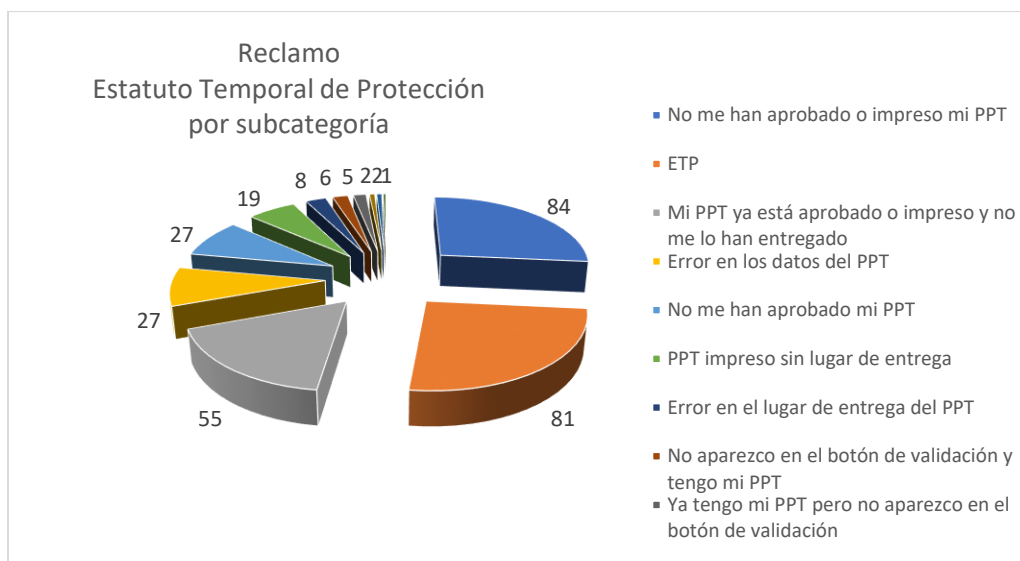


Gráfico número 6

9.2. Conclusiones Reclamos – Cédula de Extranjería:

En el mes de enero de 2024, la mayor cantidad de reclamos sobre cédula de extranjería se refiere al agendamiento con 58 reclamos que equivale al 59% del total de los reclamos, seguido por ciudadanos que no han podido realizar el trámite de cédula de extranjería (17%). *Errores en el documento* son la subcategoría menos recibida con solo 2 reclamos (2%)

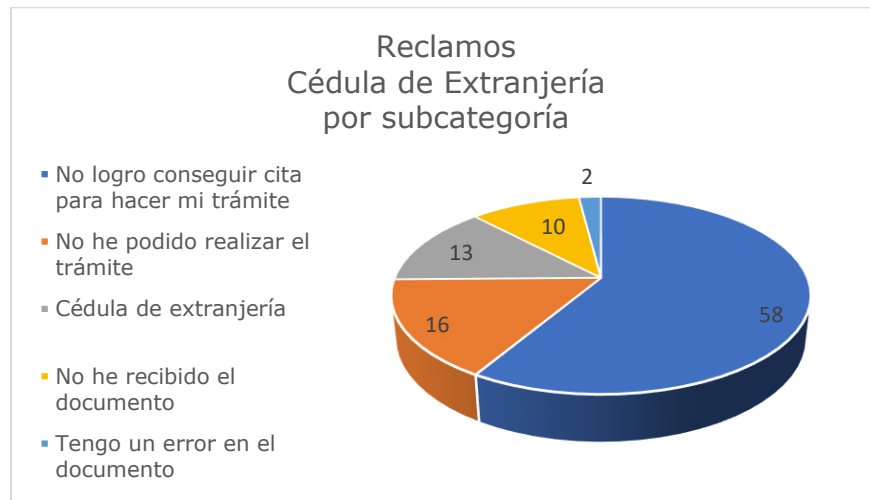


Gráfico número 7

9.3. Conclusiones – Certificado de Movimientos Migratorios

Lo que se refiere a reclamos de certificados de movimientos migratorios, el 61% son porque no han recibido el documento. Este reclamo se debe en gran mayoría a que los ciudadanos extranjeros no tienen claro que ellos deben reclamar el CMM de manera presencial, pues el beneficio de envío en línea es únicamente para ciudadanos colombianos mayores de 18 años que hayan aprobado la validación de identidad.

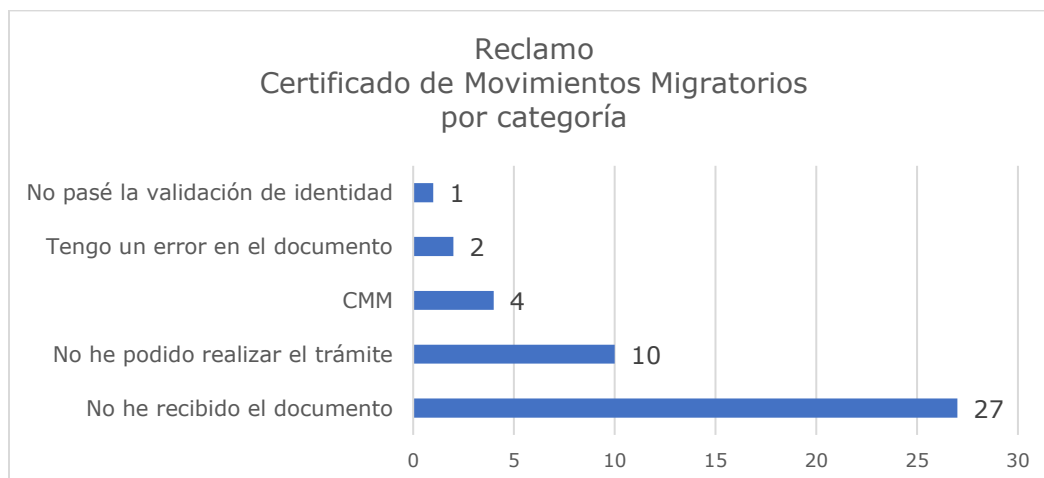


Gráfico número 8

9.4. Conclusiones Reclamos – Prórroga de Permanencia

A pesar de que este trámite tiene un retraso debido a un inconveniente tecnológico, no tuvo una representación alta dentro de los reclamos (3.8%) y solamente 7 solicitudes fueron relacionadas con la recepción del documento. Esto se debe a que por el canal telefónico se reciben y solucionan los reclamos sobre la no aprobación oportuna de las solicitudes de prórroga de permanencia. En el mes de enero, se recibieron y solucionaron 203 requerimientos.

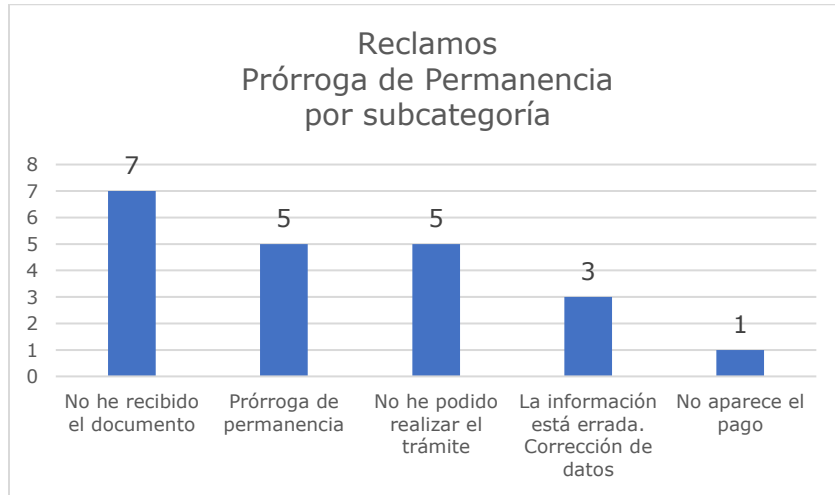


Gráfico número 9

9.5. Conclusiones Reclamos – Multas y Sanciones

Al igual que los reclamos por prórroga de permanencia, los reclamos por multas y sanciones cuentan con una representación muy baja del 2.2% sobre el total de los reclamos. Se refieren al estado de los procesos administrativos sancionatorios.

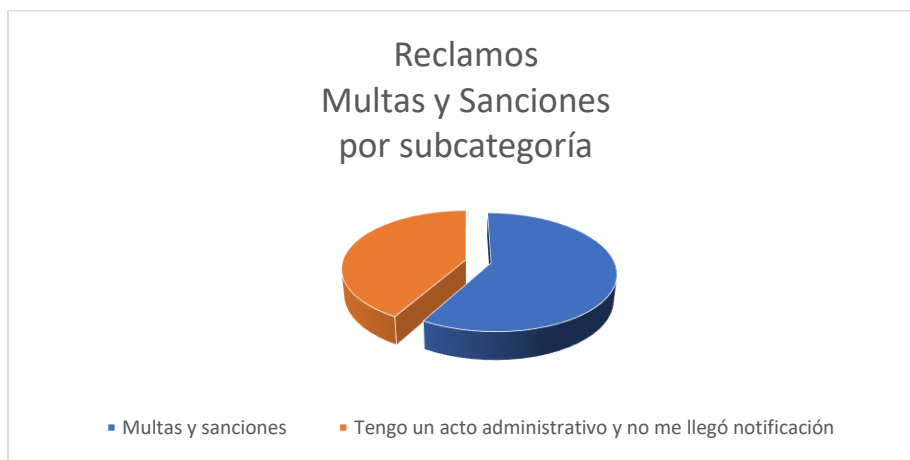


Gráfico número 10

10. Sugerencias

Durante enero de 2024 no se recibieron sugerencias. A pesar de esto, el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, está atento a esta categoría, pues es importante revisar las propuestas de los ciudadanos para evaluar las mejoras que se puedan realizar a la logística e infraestructura que afecta al ciudadano.

11. Felicitaciones

El único tipo de solicitud que se incrementó de diciembre de 2023 a enero de 2024. De las 7 felicitaciones recibidas, 5 enaltecían la labor de funcionarios de la Entidad.

Los funcionarios y sedes felicitadas fueron:

PQRS No.	Fecha	Categoría	Felicitación a:
2024221136578242530	22/01/2024	Trámite o Servicio/Multas o Sanciones	María Paula y Luisa Verificación Migratoria CFSM Bogotá
2024221135242559	22/01/2024	Funcionario Público de la Entidad	César Álvarez SIRE
2024221242573	22/01/2024	Funcionario Público de la Entidad	CFSM Bogotá
2024231135242684	23/01/2024	Funcionario Público de la Entidad	Helman Alexis Ortiz Villamizar CFSM Cúcuta
2024291243405	29/01/2024	Funcionario Público de la Entidad	Abel Carbonel Y Heider Fontalvo CFSM Santa Marta

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana – C3

Conclusiones

Si bien es cierto el resultado de las retroalimentaciones posteriores a las auditorías mensuales ha sido positivo, pues se ha mejorado la calidad de las respuestas a las PQRS, aún se observa que la atención de fondo en las respuestas a las quejas es deficiente.

Es importante tener en cuenta que las quejas presentadas por los ciudadanos contra la Entidad (funcionarios u oficinas), son la oportunidad de mejora que se

necesita para fortalecer la Entidad y posicionarla en su naturaleza que es el servicio.

Recomendaciones

1. Continuar fortaleciendo las habilidades en conocimientos y lenguaje claro de los enlaces de servicio de la entidad, para proporcionar de manera correcta, completa y veraz la información de acuerdo con la solicitud del ciudadano y/o Intermediario, basado en la correcta consulta de los aplicativos, demostrando comprensión de la información obtenida y dando respuesta al peticionario con el fin de evitar la reiteración de las solicitudes.
2. Con base en las quejas recibidas por cada dependencia y los reclamos existentes frente a cada trámite o servicio, establecer cuáles son las debilidades que hay, y realizar de esta manera las acciones preventivas y correctivas a que haya lugar, subsanando así las fallas que hay para cada día ir fortaleciendo la calidad en el servicio.
3. Se debe continuar con el ejercicio de retipificación para las categorías Queja, Denuncia, Sugerencia y Felicitación. Igualmente los agentes de servicio deben realizar el ejercicio al momento de atender una PQRSD-F, si esta no se encuentra dentro del tipo o la categoría correcta.

Elaboró: María Cristina Daniels Cardoso
Revisó: Leidy Andrea Martínez Gutiérrez