

MIGRACIÓN

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



Informe mensual de Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

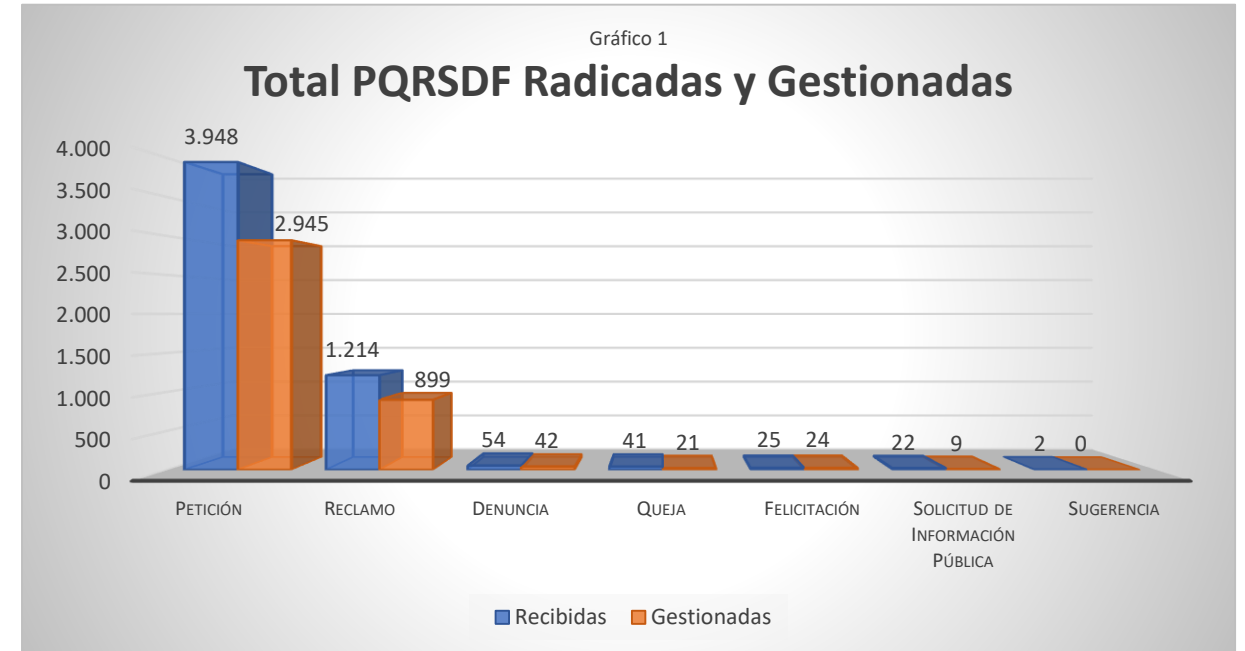
Agosto 2024

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el mes de agosto de 2024, fueron radicadas **5.306** PQRSDf en el Centro de Consulta Ciudadana C3. *Petición* continúa teniendo la mayor representación con **74.4%**, seguido por *Reclamo* con **22,9%** y *Denuncia* con **1.02%**. La menor representación la tiene *Sugerencia* con el 0,04%.

Durante el mes se gestionaron **3,940** PQRSDf, que equivale al **74,26%** de las PQRSDf radicadas.

Con el fin de que cada solicitud se encuentre clasificada en la categoría correspondiente se revisaron **272** QRSDf de las que se retipificaron **126**.



En agosto se registró un incremento en la cantidad de PQRSDf recibidas del **5%**.

El mayor incremento se presentó en los *Reclamos* con un **20%**. *Petición* tuvo un incremento mínimo del **2%**. Disminuyeron las tipologías *Denuncia*, *Queja* y *Sugerencia*.

TOTAL PQRSDf RADICADAS				
Comparativo julio - agosto 2024				
Tipo	Julio		Agosto	Variación
Petición	3.875	↑	3.948	2%
Reclamo	1.012	↑	1.214	20%
Denuncia	78	↓	54	-31%
Queja	53	↓	41	-23%
Felicitación	11	↑	25	127%
Solicitud de Información Pública	20	↑	22	10%
Sugerencia	4	↓	2	-50%
Total	5.053		5.306	5%

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Por tipo de PQRSDf

Petición		Queja		Reclamo		Sol. Información Pública		Sugerencia		Denuncia		Felicitación	
En término	3.602	En término	38	En término	1.140	En término	11	En término	1	En término	60	En término	24
Extemporáneas	32	Extemporáneas	3	Extemporáneas	5	Extemporáneas	5	Extemporáneas	0	Extemporáneas	2	Extemporáneas	0
Sub Total	3.634	Sub Total	41	Sub Total	1.145	Sub Total	16	Sub Total	1	Sub Total	62	Sub Total	24
												Gran Total	4.923

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Por dependencia

Primer Nivel de Servicio		Regional Andina		Regional Antioquia		Regional Atlántico		Regional Caribe		Regional Eje Cafetero		Regional El Dorado		Regional Guajira	
En término	2.853	En término	791	En término	265	En término	51	En término	47	En término	50	En término	100	En término	52
Extemporáneas	0	Extemporáneas	12	Extemporáneas	13	Extemporáneas	1	Extemporáneas	2	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0
Sub Total	2.853	Sub Total	803	Sub Total	278	Sub Total	52	Sub Total	49	Sub Total	50	Sub Total	100	Sub Total	52
Regional Nariño		Regional Occidente		Regional Oriente		Regional Orinoquía		Regional San Andrés		Dirección General		Oficina de Comunicaciones		Oficina de Planeación	
En término	22	En término	179	En término	156	En término	17	En término	1	En término	2	En término	4	En término	3
Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	2	Extemporáneas	1
Sub Total	22	Sub Total	179	Sub Total	156	Sub Total	18	Sub Total	1	Sub Total	2	Sub Total	6	Sub Total	4
Oficina de Tecnología		Oficina Jurídica		Subdirección Administrativa		Sub. Control Disciplinario		Sub. Control Migratorio		Subdirección Extranjería		Sub. Talento Humano		Sub. Verificación Migratoria	
En término	10	En término	4	En término	5	En término	10	En término	179	En término	20	En término	34	En término	21
Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	2	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	0	Extemporáneas	11	Extemporáneas	1
Sub Total	10	Sub Total	4	Sub Total	7	Sub Total	10	Sub Total	180	Sub Total	20	Sub Total	45	Sub Total	22
												Gran total	4.923		

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Durante el presente mes, se respondieron 4,876 PQRSDf en términos de ley y 47 PQRSDf fuera de los términos de ley.

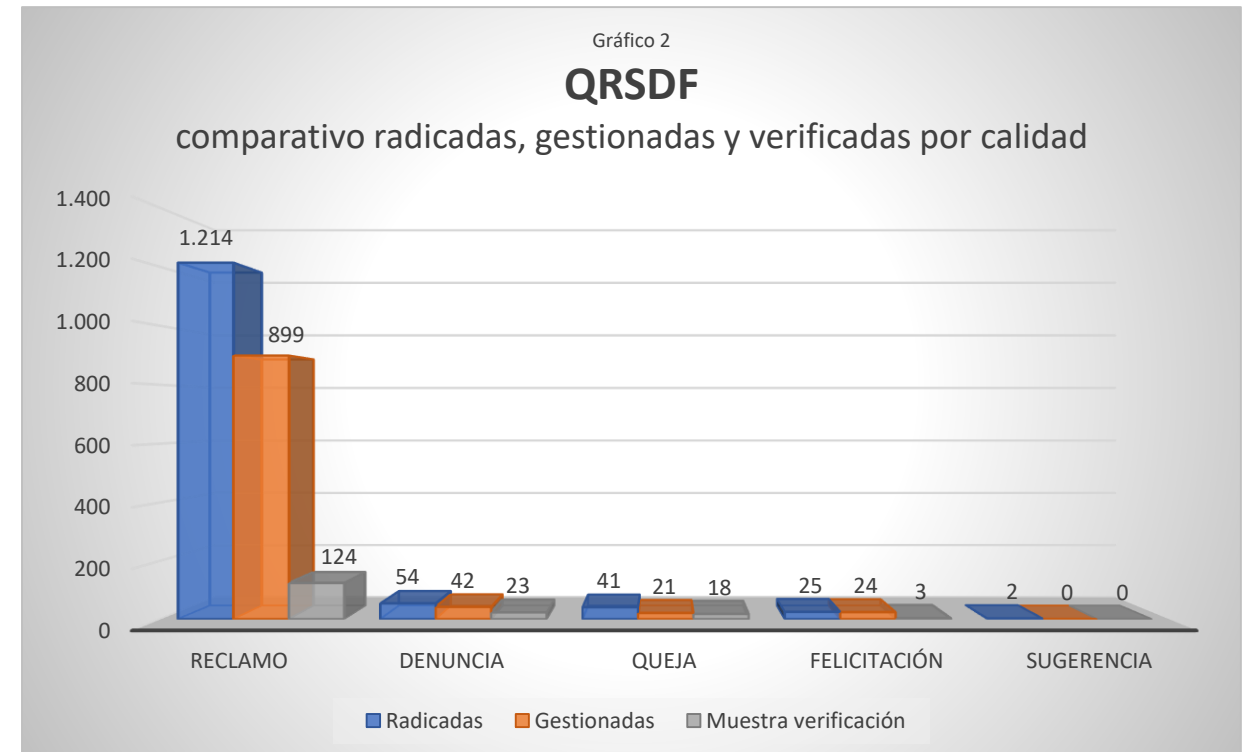
Al realizar la verificación de oportunidad, se tienen en cuenta las ampliaciones de términos, las segundas respuestas y las inconsistencias. También se realiza la diferencia por términos de ley para las Solicitudes de Información Pública.

CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

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 (...)”, en este informe se relacionan los subtemas que presentaron el mayor número de Quejas y Reclamos y se analiza el comportamiento de las Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias.

Durante agosto se radicaron **1.336** QRSDF, se gestionaron y analizaron en este informe **986** QRSDF. La muestra para verificación de calidad fue de **169** QRSDF. De esta muestra, una sugerencia se debió habilitar para segunda respuesta, por lo que no se toma en cuenta.

Los reclamos continúan siendo la muestra más representativa dentro de las categorías analizadas (**91%**) y dentro de esta tipología la categoría con más representación es **Cédula de Extranjería (42%)**, seguida de **Estatuto Temporal de Protección (37%)** y **Certificado de Movimientos Migratorios (9%)**.



QRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Primer nivel de servicio	
Quejas	8
Reclamos	609
Sugerencias	0
Denuncias	13
Felicitaciones	24
Total	654 49,0%

Regional Andina	
Quejas	5
Reclamos	307
Sugerencias	0
Denuncias	9
Felicitaciones	0
Total	321 24,0%

Regional Antioquia	
Quejas	3
Reclamos	104
Sugerencias	0
Denuncias	14
Felicitaciones	0
Total	121 9,1%

Regional Occidente	
Quejas	1
Reclamos	60
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Total	62 4,6%

Regional Eldorado	
Quejas	10
Reclamos	29
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	39 2,9%

Regional Oriente	
Quejas	1
Reclamos	30
Sugerencias	0
Denuncias	3
Felicitaciones	0
Total	34 2,5%

Regional Eje Cafetero	
Quejas	1
Reclamos	20
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Total	22 1,6%

Regional Caribe	
Quejas	0
Reclamos	11
Sugerencias	1
Denuncias	2
Felicitaciones	0
Total	14 1,0%

Regional Orinoquía	
Quejas	4
Reclamos	8
Sugerencias	0
Denuncias	2
Felicitaciones	0
Total	14 1,0%

Regional Atlántico	
Quejas	0
Reclamos	12
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Total	13 1,0%

Regional La Guajira	
Quejas	0
Reclamos	10
Sugerencias	0
Denuncias	2
Felicitaciones	0
Total	12 0,9%

Sub de Control Migratorio	
Quejas	1
Reclamos	6
Sugerencias	0
Denuncias	1
Felicitaciones	0
Total	8 0,6%

Regional Nariño	
Quejas	0
Reclamos	5
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	1
Total	6 0,4%

Sub Verificación Migratoria	
Quejas	0
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	4
Felicitaciones	0
Total	4 0,3%

Oficina de Tecnología	
Quejas	1
Reclamos	2
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	3 0,2%

Sub Control Disciplinario	
Quejas	3
Reclamos	0
Sugerencias	0
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	3 0,2%

Subdirección Extranjería	
Quejas	1
Reclamos	1
Sugerencias	1
Denuncias	0
Felicitaciones	0
Total	3 0,2%

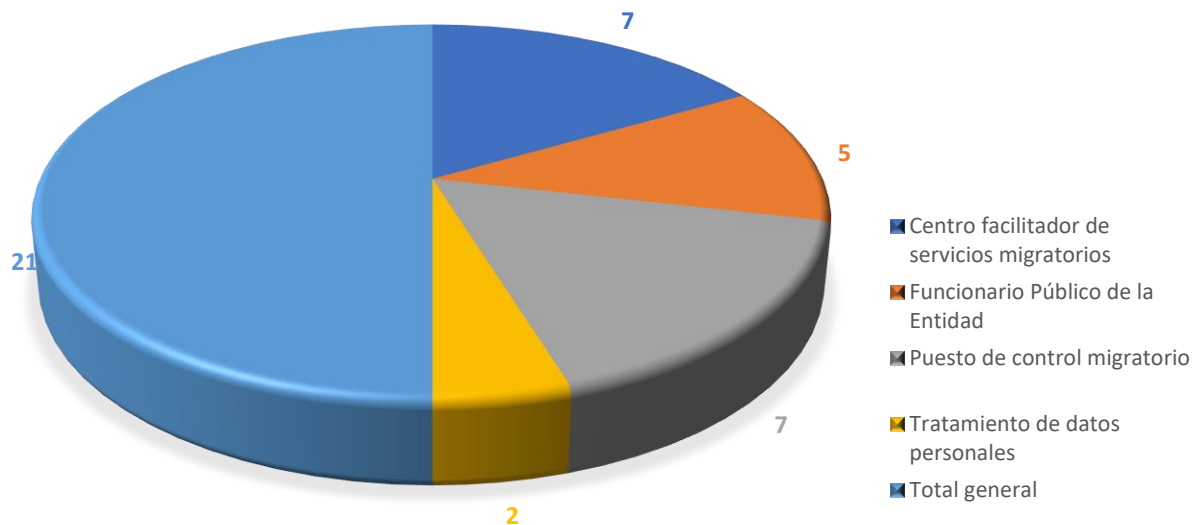
Regional Amazonas	
Quejas	1
Total	1 0,1%
Regional San Andrés	
Quejas	1
Denuncias	1
Total	2 0,1%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

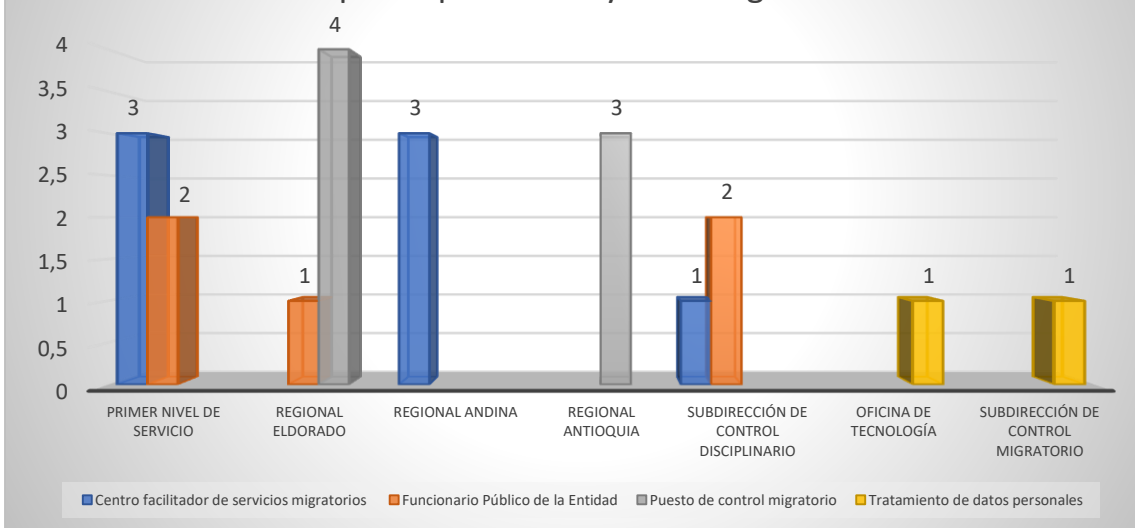
QUEJAS

En cuanto a las subcategorías de las quejas recibidas, en primer lugar se encuentran, Centro facilitador de servicios migratorios y Puesto de control migratorios con 7 quejas (**33%**) cada uno, seguido por Funcionario público de la entidad con 5 (**24%**) y Tratamiento de datos personales, con 2 quejas (**10%**).

GRÁFICA 3
QUEJAS ATENDIDAS
por subcategoría



Gráfica 4
QUEJAS ATENDIDAS
por dependencia y subcategoría



Primer nivel de servicio y Regional Eldorado, atendieron cada una el **24%** (5) de las quejas recibidas, seguido por las regionales Andina y Antioquia y la Subdirección de Control Disciplinario con el **14%** (3) cada una. Por último, la Oficina de Tecnología y la Subdirección de Control Migratorio atendieron el **5%** (1) cada una.

TEMA DE LAS QUEJAS

Tema	Dependencia	Cantidad	Total	%
Atención Inadecuada	Sub. de Control Disciplinario	3	9	43%
	Regional El Dorado	3		
	Regional Antioquia	2		
	Regional Andina	1		
Otras entidades	Sub. de Control Migratorio	1	1	5%
Trámites y servicios de la entidad	Oficina de Tecnología	1	11	52%
	Primer nivel de servicio	5		
	Regional Andina	2		
	Regional Antioquia	1		
	Regional Eldorado	2		
Total		21	21	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Tema	Julio		Agosto	variación
Actuaciones nivel central	1	↓	0	-100%
Atención inadecuada	23	↓	9	-61%
Concurso de méritos	0	↓	0	0%
Otras entidades	0	↑	1	100%
Atención en filas	0	↓	0	0%
Corrupción	1	↓	0	-100%
No es clara	2	↓	0	-100%
Pqrs de prueba	1	↓	0	-100%
Trámites y servicios de la entidad	5	↑	11	120%
Total	33		21	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Comparado con el mes de julio, las quejas se redujeron en un 36%.

Durante agosto el 52% de las quejas (11) se refieren a **Trámites y servicios de la entidad**, que se incrementó en un 120% con respecto a julio, seguido por las quejas relacionadas con **Atención inadecuada** que tuvo un 43% (9) de representación dentro del total.

CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

En este período se radicaron 10 quejas contra funcionarios de la Entidad. 5 fueron gestionadas durante el mes. A 31 de agosto habían 5 quejas asignadas, así:

- ❖ *2 a la Regional Orinoquía*
- ❖ *2 a la Regional Eldorado*
- ❖ *1 a la Regional San Andrés*

En la verificación de calidad, se auditaron 18 de las 21 quejas gestionadas en el mes y se encontró que un 83% de la muestra auditada (15 quejas) fue atendida de fondo por los diferentes enlaces. Esto evidencia que se redujeron las afectaciones de 5 en el mes de julio a 3 en el mes de agosto.

Se está organizando la mesa de trabajo para implementar acción de mejora, con la Subdirección de Control Migratorio, para analizar medidas correctivas en servicio en la atención en los puestos de control migratorio, teniendo en cuenta el incremento en las quejas por este motivo.

Es importante continuar atendiendo las quejas de manera oportuna y mantener las recomendaciones dadas:

- Dar respuesta de fondo al ciudadano.
- Responder cada una de las inconformidades expresadas por el ciudadano.
- Verificar cada situación que el ciudadano manifiesta que se presentó, teniendo en cuenta que pueden ser alertas frente a debilidades en el proceso. En la respuesta deben pronunciarse frente a la situación presentada, indicando las verificaciones realizadas y los correctivos implementados.
- Realizar los correctivos necesarios.
- Estar atentos a las alertas que generan las quejas reiterativas.

RECLAMOS

Motivo	Julio		Agosto	Variación
Cédula de extranjería	280	↑	374	33,6%
Estatuto Temporal de Protección	242	↑	332	37,2%
Certificado de Movimientos Migratorios	101	↓	84	-16,8%
Prórroga de permanencia	26	↓	13	-50,0%
Registro de Visa	24	↓	22	-8,3%
Multas y sanciones	23	↑	30	30,4%
Salvoconducto	18	↓	17	-5,6%
SIRE	15	↓	7	-53,3%
Check-Mig	14	↑	16	14,3%
Requisitos Ingreso a Colombia	12	↓	2	-83,3%
Biomig	2	↓	1	-50,0%
Migración Automática	1	↓	0	-100,0%
Tramites y Servicios	1	↓	0	-100,0%
Tratamiento de datos personales	0	↑	1	100,0%
Total	759		899	18%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Dependencia	Julio		Agosto	Variación
Primer nivel de servicio	454	↑	591	30%
Regional Andina	124	↑	138	11%
Regional Antioquia	59	↑	66	12%
Regional Occidente	34	↑	36	6%
Regional Oriente	22	↓	22	0%
Regional Eje Cafetero	11	↑	12	9%
Regional El Dorado	18	↓	9	-50%
Regional Atlántico	12	↓	6	-50%
Regional La Guajira	5	↑	6	20%
Subdirección de Control Migratorio	4	↑	5	25%
Regional Caribe	3	↑	4	33%
Regional Nariño	8	↓	2	-75%
Subdirección de Extranjería	0	↑	1	100%
Oficina de Tecnología	0	↑	1	100%
Regional Orinoquía	5	↓	0	-100%
Total	759		899	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

En este mes, los reclamos se incrementaron en un 18% frente al mes de julio. Las subcategorías que lideran este incremento son **Cédula de Extranjería (33,6%)** y **Estatuto Temporal de Protección (37,2%)**. Los reclamos por **Certificado de Movimientos Migratorios** disminuyeron en un 17%.

Primer nivel de servicio y Regional Andina continúan atendiendo la mayor cantidad de solicitudes. En agosto se incrementaron la atenciones para estas dependencias en un 30% y 11% respectivamente.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería

Subcategoría	Junio		Julio		Agosto	Variación agosto frente a julio	Variación agosto frente a junio
No he recibido el documento	122	↑	165	↑	268	62%	120%
No logro conseguir cita para hacer mi trámite	61	↑	83	↑	87	5%	43%
Tengo un error en el documento	6	↑	8	↓	7	-13%	17%
No he podido realizar el trámite	11	↑	21	↓	6	-71%	-45%
No aparece el pago	1	↑	2	↑	6	200%	500%
¿Qué es y cuáles son los requisitos?	3	↓	0	↓	0	0%	-100%
¿Cómo realizo la renovación?	1	↓	0	↓	0	0%	-100%
Cédula de extranjería	0	↑	1	↓	0	-100%	0%
¿Cómo solicito un duplicado?	3	↓	0	↓	0	0%	-100%
¿Cómo solicito un certificado?	1	↓	0	↓	0	0%	-100%
Total	209		280		374	34%	79%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

La categoría “Cédula de Extranjería” continúa representando la mayor cantidad de reclamos, con el 42% del total de recibidos. La subcategoría “**No he recibido el documento**” tuvo un incremento del **62%** respecto a julio y un incremento del **120%** frente al mes de junio.

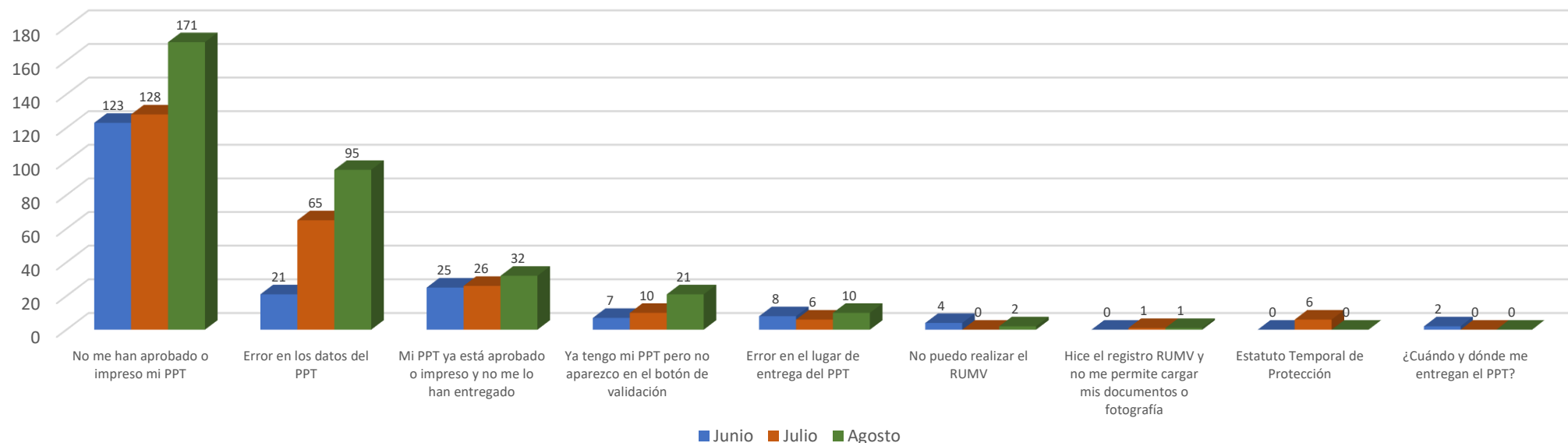
La subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” tuvo un incremento del **5%** respecto a julio y un incremento del **43%** frente al mes de junio. La subcategoría “No he podido realizar el trámite” disminuyó en un **71%** respecto a julio.

Este incremento continuo en esta categoría se debe a los inconvenientes contractuales que se han presentado con el proveedor de las cédulas de extranjería y la falta de apertura de agendas en los centros facilitadores de servicios migratorios que cuentan con más demanda dentro del territorio nacional, situaciones que afectan directamente al ciudadano.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Estatuto Temporal de Protección

Gráfica 5
RECLAMOS

ESTATUTO TEMPORAL DE PROTECCIÓN



La categoría *Estatuto Temporal de Protección* tiene una representación del 37% dentro de los reclamos de agosto. Las siguientes subcategorías continúan incrementándose:

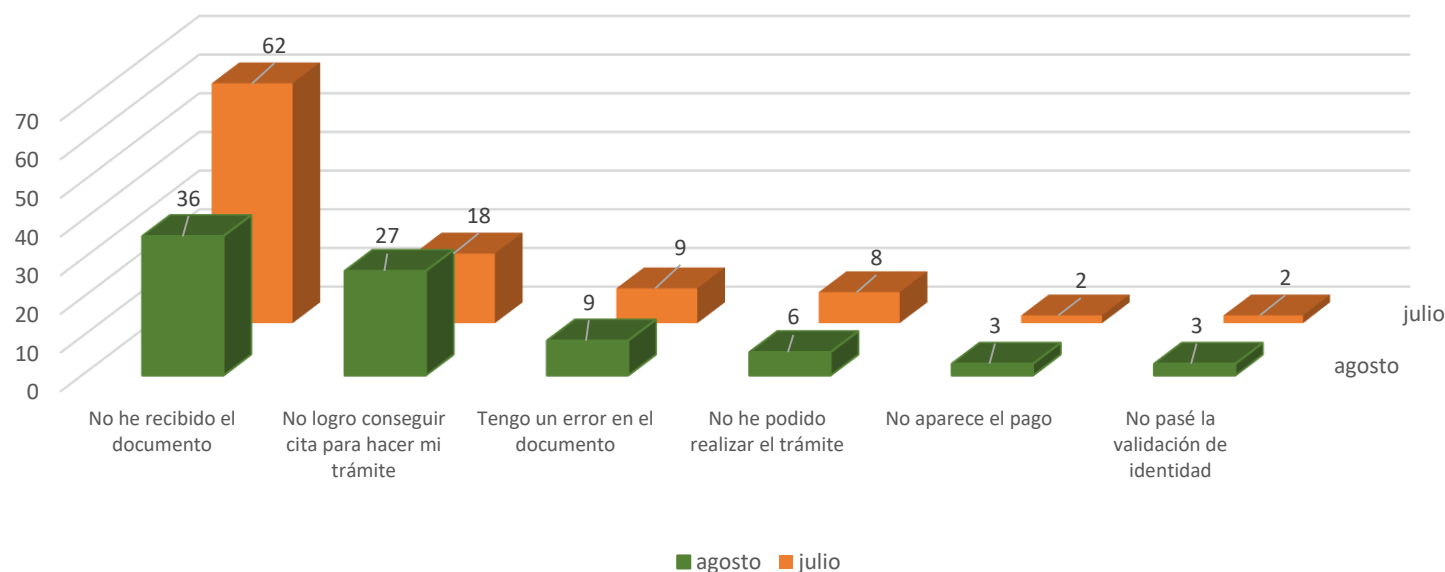
Subcategoría	Junio	Julio	Agosto	variación julio-agosto
No me han aprobado o impreso mi PPT	123	128	171	34%
Error en los datos del PPT	21	65	95	46%
Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado	25	26	32	23%
Ya tengo mi PPT pero no aparezco en el botón de validación	7	10	21	110%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios

Gráfica 6
RECLAMO

CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS



La categoría **Certificado de Movimientos Migratorios** disminuyó en la recepción de reclamos, en un 17% con respecto al mes de julio. La mayor representación se encuentra en la subcategoría “*No he recibido el documento*” que se redujo en un 42% con respecto al mes anterior, recibándose 26 reclamos menos. La subcategoría “*No logro conseguir cita para hacer mi trámite*” tuvo un incremento del 50% (9 reclamos). Frente a esto, es importante aclarar que semanalmente se abre el agendamiento para trámites y al momento de ser cancelada una cita, de manera inmediata se habilita para que sea tomada por quien lo necesite.

CONCLUSIONES FINALES SOBRE LOS RECLAMOS

Durante el mes de agosto de 2024 los reclamos continúan incrementándose, este mes con un **18%**. Desde el mes de julio se generó una alerta de este incremento, específicamente en la categoría **Cédula de Extranjería** de un 34% en julio y del 79% en mayo.

De esta manera se han realizado mesas de trabajo con la Subdirección de Extranjería, para realizar acciones de mejora frente a las subcategorías **No he recibido el documento** y **No logro conseguir cita para hacer mi trámite**, buscando subsanar la afectación que están teniendo los ciudadanos extranjeros titulares de cédula de extranjería lo cual puede derivar en tutelas u otras acciones que afecten a la entidad.

También se invitó a la Subdirección de Extranjería a revisar el agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda, para solucionar los reclamos por parte de los ciudadanos ante las dificultades que se presentan al momento de agendar cita para sus trámites.

Se recuerda que, al momento de atender los reclamos, se deben tener en cuenta las siguientes buenas prácticas:

- Dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas por los ciudadanos. No siempre una respuesta satisfactoria tiene que ser positiva, basta con que sea clara y puntual.
- Si se hace necesario solicitar ampliación de información, ser puntuales en la información requerida o soportes solicitados.
- Revisar el estado del trámite del ciudadano.
- Indicar con un lenguaje claro qué se requiere y qué debe hacer el ciudadano para lograr concluir su trámite.
- Tener presente que la cantidad de reclamos sobre el mismo tema puede indicar una falla tecnológica, procedimental o una alerta que se está presentando.

DENUNCIAS

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros					
comparativo trimestre					
<i>Subcategoría</i>	<i>junio</i>		<i>julio</i>		<i>agosto</i>
¿Cómo denunciar a un extranjero?	29	↑	41	↓	25
Extranjeros en permanencia irregular	5	↑	7	↑	12
Extranjeros trabajando sin documentos	0	↑	4	↓	3
Empresas con extranjeros en permanencia irregular	0	↑	5	↓	2
Actividades irregulares extranjeros	0	↑	1	↓	0
Total general	34		58		42

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros			
Denuncias con Verificación de Calidad			
por dependencia			
<i>Dependencia</i>	<i>Asignadas</i>	<i>Muestra</i>	<i>Afectadas</i>
Primer nivel de servicio	14	2	1
Regional Antioquia	9	4	0
Regional Andina	7	4	0
Regional Oriente	3	3	0
Subdirección de Verificación Migratoria	3	3	0
Regional Caribe	2	2	0
Regional Atlántico	1	1	1
Regional Occidente	1	1	0
Regional Orinoquía	1	1	0
Regional San Andrés	1	1	0
Subdirección de Control Migratorio	1	1	0
Total	43	23	2

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Durante este período las denuncias disminuyeron en un 28% frente al mes anterior. La subcategoría con mayor representación es “¿Cómo denunciar a un extranjero?” con un porcentual del 60%. La única subcategoría que tuvo incremento fue “Extranjeros en permanencia irregular”, con un aumento del 71% respecto a julio.

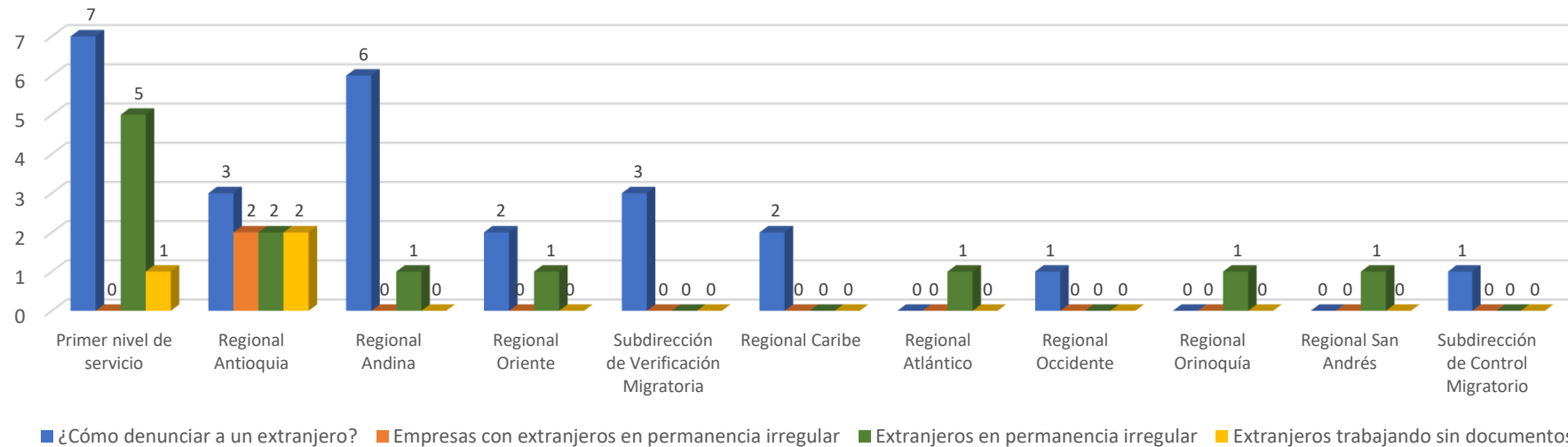
Ninguna denuncia fue trasladada durante agosto de 2024.

Para la verificación de calidad se tomó una muestra de 23 denuncias, de las que se afectaron 2. De estos resultados se realizó una retroalimentación respecto a los errores encontrados en las respuestas que estaban dando.

CONCLUSIONES DENUNCIAS

Gráfico 7

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros por dependencia



Recomendaciones:

- Conocer los aspectos básicos de la normatividad migratoria vigente, con el fin de tener claridad frente a las competencias de la entidad.
- Dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas por los ciudadanos. No siempre una respuesta satisfactoria tiene que ser positiva, basta con que sea clara y puntual.
- Considerar que en las denuncias no siempre es posible ampliar la información, por lo que en algunos casos basta con información básica.
- Asignar a la dependencia competente. Son las regionales o la Subdirección de Verificación Migratoria quienes deciden si se puede aceptar o desestimar una denuncia.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el mes de agosto de 2024 se radicaron 2 sugerencias, que fueron gestionadas en el mes de septiembre, por lo que no se tienen en cuenta en el presente informe.

En el presente mes se recibieron **25** felicitaciones que equivalen a un **1,87%** del total de las PQRSDF recibidas. Se gestionaron 24 de las 25 felicitaciones. Las felicitaciones muestran la satisfacción de los ciudadanos frente a nuestros trámites y enaltecen la labor de nuestros funcionarios.

La Regional Caribe lidera la recepción de felicitaciones en agosto:

Felicitaciones			
por dependencia			
Dependencia	Cantidad		
	Funcionario público	Trámites	Total
Regional Caribe	4	9	13
Regional Andina	0	3	3
Entidad	2	1	3
Regional Nariño	1	1	2
Regional Amazonas	1	0	1
Regional Eje Cafetero	1	0	1
Regional Oriente	1	0	1
Total	10	14	24

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Las retroalimentaciones continúan siendo una herramienta de fortalecimiento y oportunidad de mejora para el desarrollo de las actividades misionales de la Entidad en cada una de las regionales.
- Se evidencia un continuo incremento en las QRSDF desde el mes de mayo, puntualmente en los reclamos en la categoría Cédula de Extranjería subcategorías “*No he recibido el documento*” y “*No logro conseguir cita para hacer mi trámite*” que se debe a la demora en la expedición y entrega del documento a los ciudadanos extranjeros que realizan el trámite y a la falta de cupos de agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda de citas para trámites.
- A pesar de que se evidencia una disminución en las quejas durante agosto, sí se incrementaron las inconformidades relacionadas con trámites y servicios.

Recomendaciones:

- Continuar con el fortalecimiento de las habilidades en conocimientos y lenguaje claro de los enlaces de servicio.
- Realizar seguimiento a los temas de las quejas y reclamos, para identificar debilidades y adelantar acciones preventivas y correctivas permanentes.
- Subsanan las fallas existentes para fortalecer la calidad en el servicio.
- Dar respuesta de fondo, completas y en términos de ley a todas las PQRSDf recibidas en la entidad.
- Tener en cuenta que se debe brindar respuesta no solo a los reclamos por trámites y servicios, sino que también se debe emitir un pronunciamiento frente a las situaciones presentadas con las quejas por atención inadecuada.
- Continuar socializando con los funcionarios las felicitaciones que se reciben.
- 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 PQRSDf, si esta no se encuentra dentro del tipo o la categoría correcta.
- Continuar con la revisión del proceso de agendamiento frente a los reclamos recibidos. Se sugiere a la Subdirección de Extranjería, revisar el trámite de Cédula de Extranjería con el fin de establecer acciones de mejora en el proceso de entrega del documento.
- Se sugiere continuar realizando mesas de trabajo entre el GARC y las misionales para realizar ampliaciones de citas en el proceso de agendamiento.
- Se debe hacer uso de la herramienta establecida en el Centro de Consulta Ciudadana C3 para la Ampliación de Términos de ley cuando se requiera tiempo adicional para poder dar una respuesta de fondo. Es importante que se realice estando la QRSDF en día 14 o 15.

ACCIONES DE MEJORA

Para el Primer Nivel de Servicio

- Se debe citar a mesa de trabajo **presencial** en las instalaciones de nivel central a los nuevos agentes de PQRSDF, para capacitación en servicio, normatividad migratoria y trámites y servicios misionales. Los agentes de PQRS deberán traer cada uno 3 preguntas por cada misional, es decir: 3 por Extranjería, 3 por Control Migratorio, 3 por Verificación Migratoria. Se deben programar cada tres (3) meses para reforzar el conocimiento en los trámites y servicios que presta la entidad.
- Los agentes de PQRSDF **deben** conocer la normatividad migratoria, es por eso que los supervisores **deben** socializar la normatividad y exigir la lectura de la Base de Conocimiento, que es una herramienta dispuesta por el GARC para consulta permanente.
- Se les deberá impartir capacitación en Redacción, Ortografía y Comprensión de Lectura.
- Deben continuar con el ejercicio de retipificación para las PQRSDF al momento de atenderla, si esta no se encuentra dentro del tipo o la categoría correcta. Para esto necesitan conocer la normatividad y leer muy bien la solicitud.

Para la Subdirección de Extranjería

- Continuar con las mesas de trabajo para:
 - Evaluar el trámite de Cédula de Extranjería con el fin de verificar el avance del plan a seguir para mejorar el proceso de entrega del documento.
 - Evaluar el estado de la ampliación de cupos de agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con mayor demanda.

Para la Subdirección de Control Migratorio

- Mesa de trabajo para:
 - Evaluar el servicio prestado en los puestos de control migratorio

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía continúa con las siguientes acciones de mejora:

- Monitoreo continuo de las actividades de las regionales y las respuestas a las PQRS.
- Segundo nivel disponible de manera permanente
- Atención inmediata de consultas