

# **MIGRACIÓN**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**



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

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

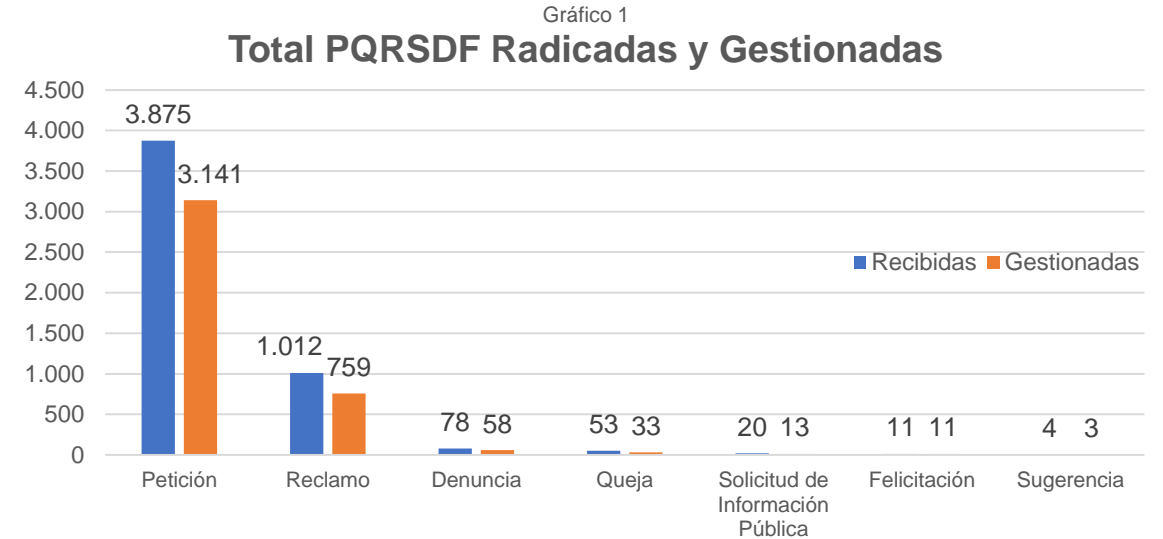
## **Julio 2024**

## INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el mes de julio de 2024, fueron radicadas **5.053** PQRSDf en el Centro de Consulta Ciudadana C3. *Petición* continúa teniendo la mayor representación con **76.7%**, seguido por *Reclamo* con **20.3%** y *Denuncia* con **1.54%**.

De las 5.053 PQRSDf radicadas, durante el mes se gestionaron en total **4,018**, esto es un **79.52%** de las PQRSDf radicadas.

Con el fin de que cada solicitud se encuentre clasificada en la categoría correspondiente se revisaron **248** QRSDf de las que se retipificaron **119**.



Comparando el comportamiento de las solicitudes con respecto a junio, se registró un incremento en la cantidad de PQRSDf recibidas del **26,1%**. Únicamente se presentó disminución en las tipologías Felicitación y Sugerencia.

El incremento porcentual más notorio se presentó en las Denuncias con un **129,41%**.

Los reclamos se incrementaron en un **29.9%**.

TOTAL PQRSDf RADICADAS				
Comparativo junio - julio 2024				
Tipo	Junio		Julio	Variación
Petición	3.111	↑	3.875	24.56%
Reclamo	779	↑	1.012	29.91%
Denuncia	34	↑	78	129.41%
Queja	46	↑	53	15.22%
Solicitud de Información Pública	13	↑	20	53.85%
Felicitación	20	↓	11	-45,00%
Sugerencia	5	↓	4	-20,00%
<b>Total</b>	<b>4.008</b>		<b>5.053</b>	

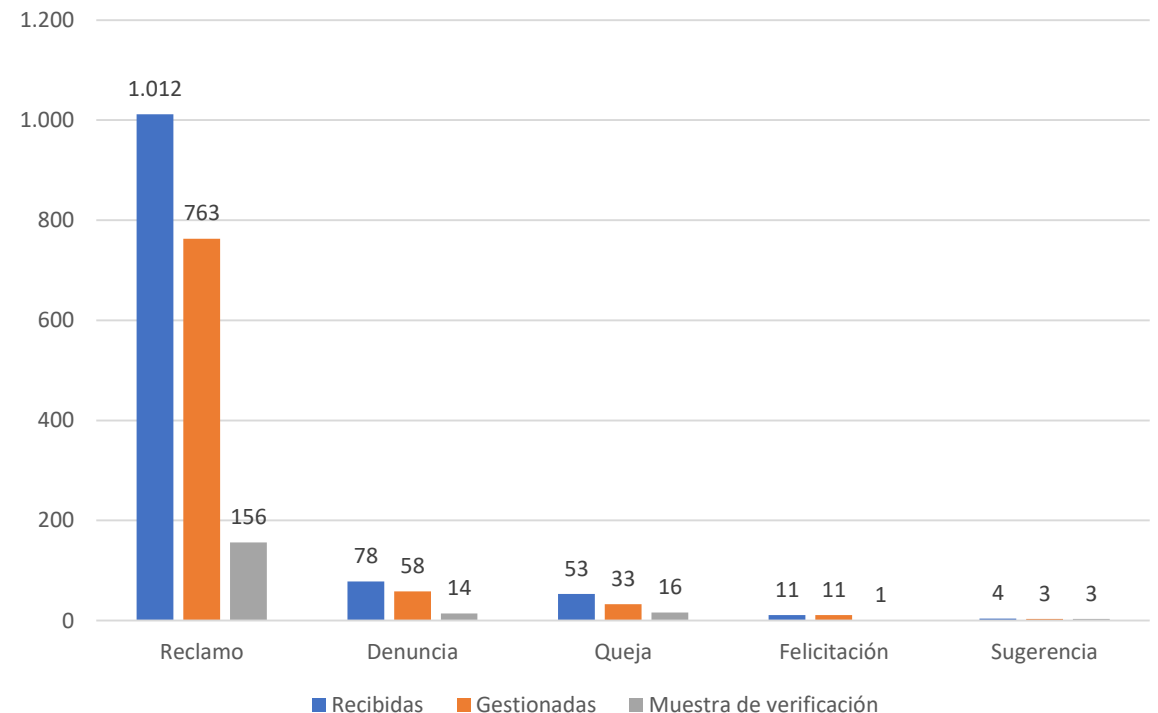
## CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

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.

Se radicaron **1.158** QRSDF en este mes, se gestionaron y analizaron en este informe **868** QRSDF. La muestra para verificación de calidad fue de **190** QRSDF.

Los reclamos continúan siendo la muestra más representativa dentro de las categorías analizadas (**87,9%**) y dentro de esta tipología la categoría con más representación es **Cédula de Extranjería (35,8%)**, seguida de **Estatuto Temporal de Protección (35.1%)** y **Certificado de Movimientos Migratorios (13.1%)**.

Total QRSDF Radicadas y Gestionadas Objeto de Análisis



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

### Por tipo de PQRSDf

Petición			Queja			Reclamo		
En términos	Extemporaneas	Subtotal	En términos	Extemporaneas	Subtotal	En términos	Extemporaneas	Subtotal
<b>3.719</b>	<b>40</b>	<b>3.759</b>	<b>55</b>	<b>4</b>	<b>59</b>	<b>941</b>	<b>18</b>	<b>959</b>
Solicitud de Información Pública			Sugerencia			Denuncia		
En términos	Extemporaneas	Subtotal	En términos	Extemporaneas	Subtotal	En términos	Extemporaneas	Subtotal
<b>21</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>58</b>	<b>0</b>	<b>58</b>
Felicitación			Total					
En términos	Extemporaneas	Subtotal						
<b>11</b>	<b>0</b>	<b>11</b>				<b>4.872</b>		

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Durante el presente mes, se respondieron 64 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.

# TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

## Por Dependencia

Primer nivel de servicio		Regional Andina		Regional Antioquia		Subdirección de Control Migratorio		Regional Oriente	
En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea
2.780	1	562	25	231	4	233	0	188	0
<b>2.781</b>		<b>587</b>		<b>235</b>		<b>233</b>		<b>188</b>	
Regional Eldorado		Regional Occidente		Subdirección de Talento Humano		Regional Atlántico		Regional Caribe	
En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea
184	0	182	0	63	14	65	0	58	1
<b>184</b>		<b>182</b>		<b>77</b>		<b>65</b>		<b>59</b>	
Regional La Guajira		Regional Eje Cafetero		Regional Orinoquía		Subdirección de Extranjería		Regional Nariño	
En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea
55	0	51	0	39	12	49	1	29	0
<b>55</b>		<b>51</b>		<b>51</b>		<b>50</b>		<b>29</b>	
Subdirección de Control Disciplinario		Subdirección de Verificación Migratoria		Oficina de Planeación		Oficina Jurídica		Oficina de Comunicaciones	
En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea	En término	Extemporanea
11	4	12	0	5	0	5	0	1	1
<b>15</b>		<b>12</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>2</b>	
		En término	Extemporanea	<b>TOTALES</b>				En término	Extemporanea
Oficina de Tecnología		2	0	En término	Extemporanea	Regional Amazonas		1	0
Subdirección Administrativa y Financiera		2	0	<b>4.808</b>	<b>64</b>	Regional San Andrés		0	1
				<b>4.872</b>					

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

## QRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Primer nivel de servicio			Regional Andina			Regional Antioquia			Regional Occidente			Regional Oriente		
Quejas	14		Quejas	0		Quejas	1		Quejas	1		Quejas	3	
Reclamos	454		Reclamos	124		Reclamos	59		Reclamos	34		Reclamos	22	
Sugerencias	1		Sugerencias	0		Sugerencias	0		Sugerencias	0		Sugerencias	0	
Denuncias	32		Denuncias	12		Denuncias	7		Denuncias	0		Denuncias	1	
Felicitaciones	11		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>512</b>	<b>59,0%</b>	<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>15,7%</b>	<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>7,7%</b>	<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>4,0%</b>	<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>3,0%</b>

Regional El Dorado			Regional Atlántico			Regional Eje Cafetero			Regional Nariño			Sub. Control Migratorio		
Quejas	7		Quejas	0		Quejas	0		Quejas	0		Quejas	1	
Reclamos	18		Reclamos	12		Reclamos	11		Reclamos	8		Reclamos	4	
Sugerencias	0		Sugerencias	2		Sugerencias	0		Sugerencias	0		Sugerencias	0	
Denuncias	0		Denuncias	0		Denuncias	0		Denuncias	0		Denuncias	2	
Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>2,9%</b>	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1,6%</b>	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1,3%</b>	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0,9%</b>	<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0,8%</b>

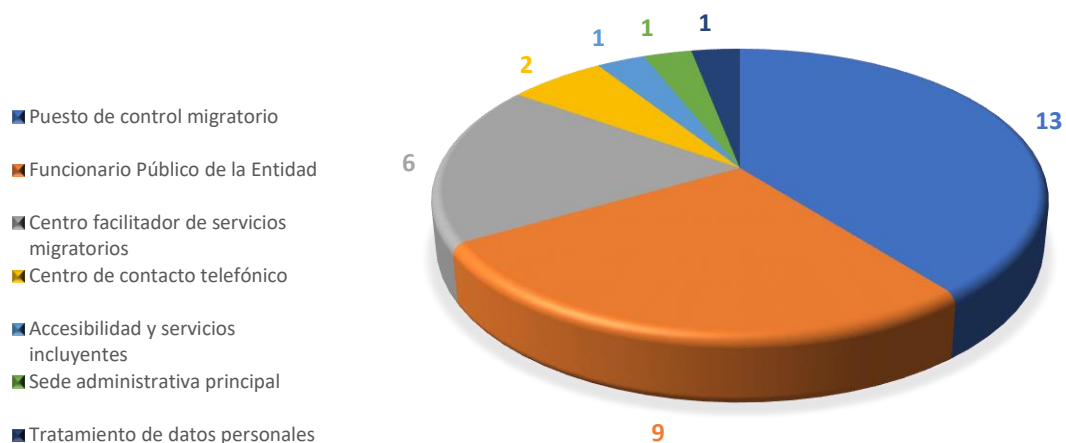
Regional Caribe			Regional La Guajira			Regional Orinoquía			Sub. Control Disciplinario			Sub.Verificación Migratoria		
Quejas	0		Quejas	0		Quejas	0		Quejas	5		Denuncias	2	
Reclamos	3		Reclamos	5		Reclamos	5		Reclamos	0		<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,2%</b>
Sugerencias	0		Sugerencias	0		Sugerencias	0		Sugerencias	0		<b>Oficina de Comunicaciones</b>		
Denuncias	2		Denuncias	0		Denuncias	0		Denuncias	0		Quejas	1	
Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		Felicitaciones	0		<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,6%</b>	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,6%</b>	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,6%</b>	<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,6%</b>			

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

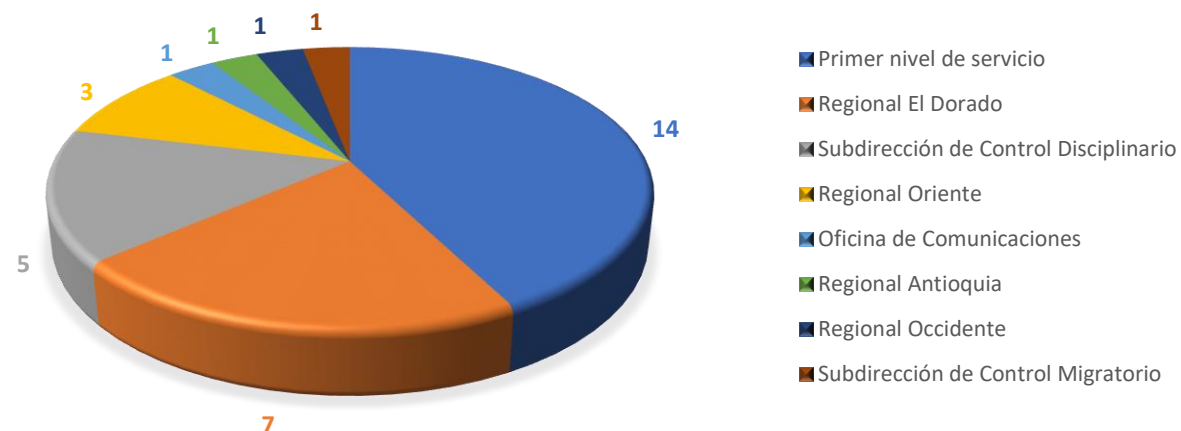
## QUEJAS

En cuanto a las subcategorías de las quejas recibidas, el primer lugar está Puesto de control migratorios con 13 quejas (**39%**), sigue Funcionario público de la entidad con 9 (**27%**), Centro facilitador de servicios migratorios con 6 (**18%**) Centro de contacto telefónico con 2 (**6%**) y para Accesibilidad y servicios incluyentes, Sede administrativa principal y Tratamiento de datos personales, cada una con 1 queja (**3% c/u**).

Gráfica 3  
**QUEJAS ATENDIDAS**  
por subcategoría



Gráfica 4  
**QUEJAS ATENDIDAS**  
por dependencia



Primer nivel de servicio atendió el **42%** (14) de las quejas recibidas, seguido de la Regional El Dorado con **21%** (7), Subdirección de Control Disciplinario con **15%** (5), Regional Oriente con **9%** (3), y las Regionales Antioquia y Occidente, la Oficina de Comunicaciones y la Subdirección de Control Migratorio con **3%** cada una (1 queja).

## CONCEPTO QUEJAS

Concepto	Dependencia	Cantidad	Total	%
Actuaciones nivel central	Oficina de Comunicaciones	1	1	3%
Atención inadecuada	Primer nivel de servicio	8	23	70%
	Regional Antioquia	1		
	Regional El Dorado	7		
	Regional Occidente	1		
	Regional Oriente	2		
	Subdirección de Control Disciplinario	4		
Corrupción	Subdirección de Control Disciplinario	1	1	3%
No es clara	Primer nivel de servicio	2	2	6%
Pqrs de prueba	Primer nivel de servicio	1	1	3%
Trámites y servicios de la entidad	Primer nivel de servicio	3	5	15%
	Regional Oriente	1		
	Subdirección de Control Migratorio	1		
<b>Total</b>		<b>33</b>	<b>33</b>	<b>100%</b>

Concepto	Junio		Julio	variación
Actuaciones nivel central	0	↑	1	100%
Atención inadecuada	0	↑	23	100%
Concurso de méritos	1	↓	0	-100%
Otras entidades	2	↓	0	-100%
Atención en filas	4	↓	0	-100%
Corrupción	0	↑	1	100%
No es clara	1	↑	2	50%
Pqrs de prueba	0	↑	1	100%
Trámites y servicios de la entidad	16	↓	5	-220%
<b>Total</b>	<b>24</b>		<b>33</b>	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

La atención inadecuada continúa siendo el tema más representativo en las quejas. Durante el presente mes el 70% de las quejas (23) se refieren a este tema, seguido por las quejas relacionadas con los trámites y servicios de la entidad con 5 quejas equivalentes al 15% del total.

De las 5 quejas restantes, 2 (6%) no son claras, 1 (3%) se refiere a corrupción y 1 (3%) a actuaciones del nivel central.

## CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

En este período se radicaron 16 quejas contra funcionarios de la Entidad, 9 fueron gestionadas durante el mes. A 31 de julio había 7 quejas asignadas, así:

- ❖ 3 a la Subdirección de Control Disciplinario Interno.
- ❖ 2 a la Regional Orinoquía
- ❖ 1 a la Regional Guajira
- ❖ 1 a la Regional Eldorado

En la verificación de calidad, se auditaron 16 de las 33 quejas gestionadas en el mes y se encontró que un 69% de la muestra auditada (11 quejas) fueron atendidas de fondo por los diferentes enlaces. Esto evidencia que se aumentaron las afectaciones de 2 en el mes de junio a 5 en el mes de julio.

Se encuentra pendiente realizar 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.

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	Junio		Julio	Variación
Cédula de extranjería	209	↑	280	34%
Estatuto Temporal de Protección	190	↑	242	27%
Certificado de Movimientos Migratorios	100	↑	101	1%
Prórroga de permanencia	22	↑	26	18%
Registro de Visa	9	↑	24	167%
Multas y sanciones	15	↑	23	53%
Salvoconducto	21	↓	18	-14%
SIRE	2	↑	15	650%
Check-Mig	3	↑	14	367%
Requisitos Ingreso a Colombia	6	↑	12	100%
Biomig	1	↑	2	100%
Migración Automática	2	↓	1	-50%
Tramites y Servicios	0	↑	1	100%
<b>Total</b>	<b>580</b>		<b>759</b>	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

En este mes, los reclamos se incrementaron en un 31% frente al mes de junio. Las subcategorías que lideran este incremento son **Cédula de Extranjería (34%)**, **Estatuto Temporal de Protección (27%)** y **Registro de Visa (167%)**. Igualmente se incrementaron notoriamente los reclamos por SIRE y Check-Mig.

Primer nivel de servicio y Regional Andina continúan atendiendo la mayor cantidad de solicitudes. La Regional Occidente tuvo un incremento del 325% en reclamos.

Dependencia	Junio		Julio	Variación
Primer nivel de servicio	332	↑	454	37%
Regional Andina	106	↑	124	17%
Regional Antioquia	60	↓	59	-2%
Regional Occidente	8	↑	34	325%
Regional Oriente	20	↑	22	10%
Regional El Dorado	6	↑	18	200%
Regional Atlántico	9	↑	12	33%
Regional Eje Cafetero	6	↑	11	83%
Regional Nariño	0	↑	8	100%
Regional La Guajira	3	↑	5	67%
Regional Orinoquía	2	↑	5	150%
Subdirección de Control Migratorio	6	↓	4	-33%
Regional Caribe	3	↓	3	0%
Subdirección de Extranjería	17	↓	0	-100%
Regional Amazonas	1	↓	0	-100%
Regional San Andrés	1	↓	0	-100%
<b>Total</b>	<b>580</b>		<b>759</b>	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería

Subcategoría	Mayo		Junio		Julio	Variación julio frente a junio	Variación julio frente a mayo
<b>No he recibido el documento</b>	35	↑	122	↑	165	35%	371%
<b>No logro conseguir cita para hacer mi trámite</b>	19	↑	61	↑	83	36%	337%
¿Qué es y cuáles son los requisitos?	15	↓	3	↓	0	-100%	-100%
<b>No he podido realizar el trámite</b>	8	↑	11	↑	21	91%	163%
¿Cómo realizo la renovación?	2	↓	1	↓	0	-100%	-100%
Cédula de extranjería	1	↓	0	↑	1	100%	0%
¿Cómo solicito un duplicado?	1	↑	3	↓	0	-100%	-100%
Tengo un error en el documento	1	↑	6	↑	8	33%	700%
¿Cómo solicito un certificado?	0	↑	1	↓	0	-100%	0%
No aparece el pago	0	↑	1	↑	2	100%	200%
<b>Total</b>	<b>82</b>		<b>209</b>		<b>280</b>		

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

La categoría “Cédula de Extranjería” representa el 34% del total de los reclamos recibidos;

- La subcategoría “**No he recibido el documento**” tuvo un incremento del **35%** respecto a junio y un incremento del **371%** frente al mes de mayo.
- La subcategoría “**No logro conseguir cita para hacer mi trámite**” tuvo un incremento del **36%** respecto a junio y un incremento del **337%** frente al mes de mayo.
- La subcategoría “**No he podido realizar el trámite**” tuvo un incremento del **91%** respecto a junio y un incremento del **163%** frente al mes de mayo.

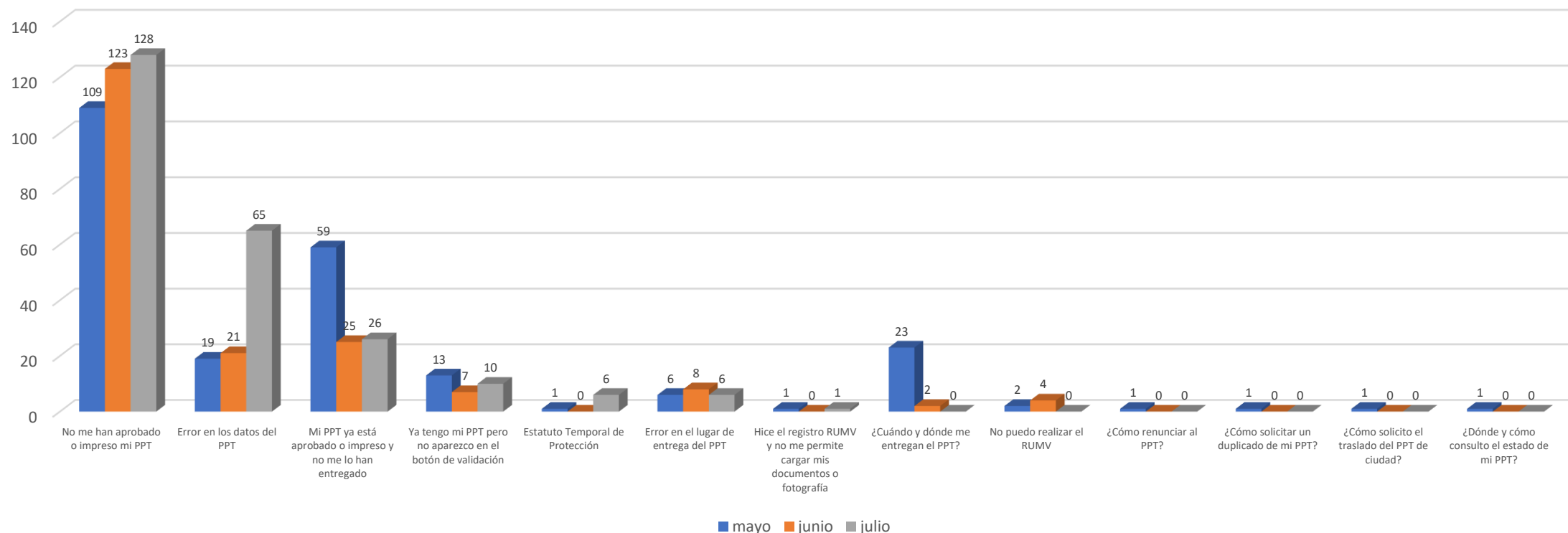
Este incremento continuo en esta categoría se debe a los inconvenientes contractuales que se han presentado con el proveedor de las cédulas de extranjería y la falta de apertura de agendas en los centros facilitadores de servicios migratorios que cuentan con más demanda dentro del territorio nacional,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

## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Estatuto Temporal de Protección

Gráfico 5

### RECLAMOS

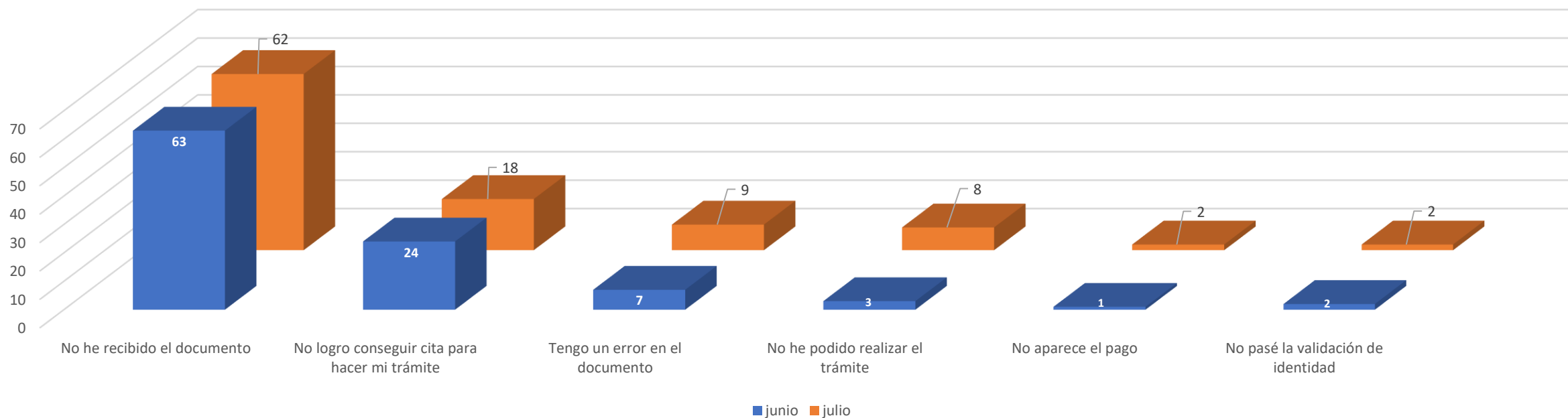
### ESTATUTO TEMPORAL DE PROTECCIÓN



La categoría *Estatuto Temporal de Protección* continúa ocupando el segundo lugar en los reclamos a pesar de que se incrementó en un 27% frente al mes de junio. La subcategoría con mayor representación continúa siendo “*No me han aprobado o impreso mi PPT*” con un 53% del total de la categoría.

## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios

Gráfico 6  
**RECLAMOS**  
CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS



La categoría **Certificado de Movimientos Migratorios** no presentó una variación representativa frente al mes anterior, incrementándose en 1. La subcategoría “*No he recibido el documento*” sigue teniendo la mayor representación, ya que algunos ciudadanos extranjeros desconocen que deben reclamar el CMM de manera presencial y algunos ciudadanos colombianos no logran aprobar la validación de identidad.

Frente a la subcategoría “*No logro conseguir cita para hacer mi trámite*”, 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 julio de 2024 los reclamos nuevamente tuvieron un incremento, este mes con un **31%**. En este mes se reitera la alerta, debido a que continúa el incremento en la categoría **Cédula de Extranjería** del 34% frente a junio y del **241% frente a mayo**.

Reiteramos la alerta a la Subdirección de Extranjería de este notorio incremento, específicamente en las subcategorías **No he recibido el documento** y **No logro conseguir cita para hacer mi trámite** pues cuentan con una variación frente al mes de mayo del **371%** y **337%** respectivamente, para que se establezcan acciones de mejora frente a esta situación, con el fin de corregir 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.

Nuevamente se invita a la Subdirección de Extranjería a revisar el agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda, con el fin de establecer acciones de mejora y así 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

Durante este período se incrementaron las denuncias en un 71% frente al mes anterior.

<b>Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros</b>					
comparativo trimestre					
<i>Subcategoría</i>	<i>mayo</i>		<i>junio</i>		<i>julio</i>
¿Cómo denunciar a un extranjero?	41	↓	29	↑	41
Extranjeros en permanencia irregular	14	↓	5	↑	7
Empresas con extranjeros en permanencia irregular	13	↓	0	↑	5
Extranjeros trabajando sin documentos	6	↓	0	↑	4
Actividades irregulares extranjeros	0	↓	0	↑	1
<b>Total</b>	<b>74</b>		<b>34</b>		<b>58</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

De las denuncias recibidas, correspondientes a la subcategoría *¿Cómo denunciar a un extranjero?*, siete fueron trasladadas a la Entidad competente con el fin de que guiaran al ciudadano sobre el trámite a realizar.

No obstante, revisados los traslados, algunos de estos no se debieron realizar. Estas denuncias fueron afectadas en la verificación de calidad.

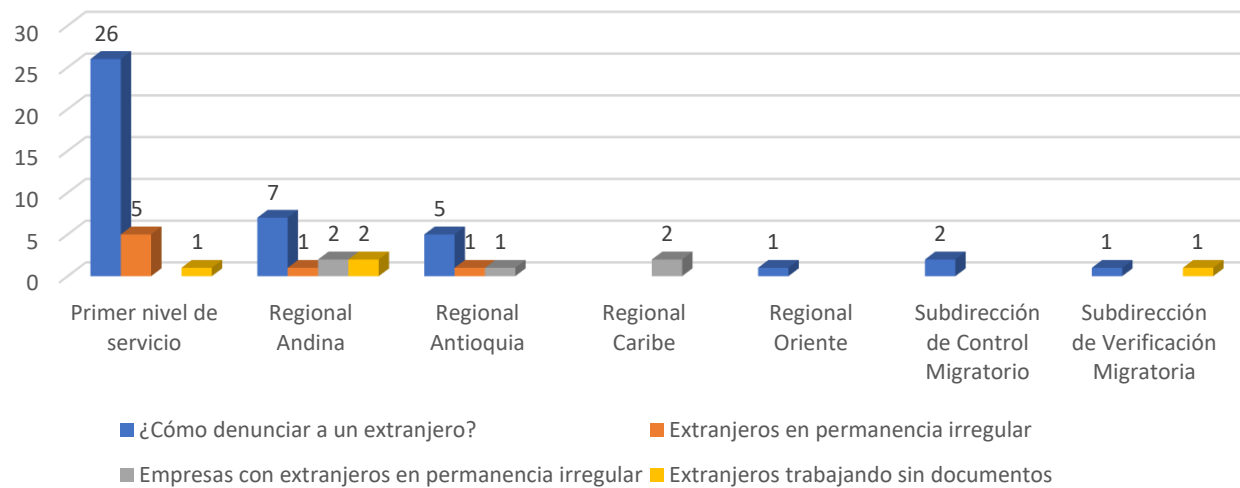
<b>Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros</b>	
traslados realizados a otras entidades	
Subcategoría <i>¿Cómo denunciar a un extranjero?</i>	
<i>Entidad a que se traslada</i>	<i>Cantidad</i>
Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional	3
Fiscalía General de la Nación	4
<b>Total</b>	<b>7</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

## CONCLUSIONES DENUNCIAS

Gráfico 7

### Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros por dependencia



Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros			
Denuncias con Verificación de Calidad por dependencia			
Dependencia	Asignadas	Muestra	Afectadas
Primer nivel de servicio	32	4	3
Regional Andina	12	1	0
Regional Antioquia	7	2	0
Regional Caribe	2	2	1
Regional Oriente	1	1	0
Subdirección de Control Migratorio	2	2	0
Subdirección de Verificación Migratoria	2	2	0
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>4</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Para la verificación de calidad se tomó una muestra de 14 denuncias, de las que en la verificación de calidad se afectaron 4. De estos resultados se realizó una retroalimentación respecto a los errores encontrados en las respuestas que estaban dando.

#### 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

En el mes de julio se gestionaron 3 sugerencias que se refieren a mejoras en las instalaciones y mejoras a la página web. En julio las sugerencias representan el 0.1% de las solicitudes recibidas.

En el presente mes se recibieron **11** felicitaciones que equivalen a un **0,3%** del total de las PQRSDf recibidas. Las felicitaciones continúan enaltecendo la labor de nuestros funcionarios y la satisfacción de los ciudadanos frente a nuestros trámites.

Este mes la Regional Oriente lidera la recepción de felicitaciones:

<b>Felicitaciones</b> por dependencia			
<i>Dependencia</i>	<b>Cantidad</b>		
	<i>Funcionario público</i>	<i>Trámites</i>	<i>Total</i>
Regional Oriente	3	0	3
Regional Nariño	2	1	3
Regional Orinoquía	3	0	3
Regional Caribe	0	1	1
Regional Andina	1	0	1
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>11</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

## 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.
- Se evidencia un aumento en las quejas por atención de trámites en los puestos de control migratorio, relacionados con la mala atención, demora en filas y mal servicio en general en los puestos de control migratorio.

### 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

- Los agentes de PQRS **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 atender una PQRSDF, 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

- Mesa 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