

MIGRACIÓN

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



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

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

Junio 2024

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el mes de junio de 2024, fueron radicadas 4.008 PQRSD-F en el Centro de Consulta Ciudadana C3. La tipología *Petición* continúa teniendo la mayor representación con **77,5%**, seguido de *Reclamo* con **19,4%**.

Durante el mes se gestionaron en total 3,196 PQRS, esto es un 80% de las PQRS radicadas.

Con el fin de que cada solicitud se encuentre clasificada en la categoría correspondiente se revisaron **166** QRSD-F de las que se retipificaron **73**.

TOTAL PQRSD-F RADICADAS Y GESTIONADAS				
junio de 2024				
Tipo	Recibidas	%	Gestionadas	%
Petición	3.111	77,5%	2.511	79,0%
Reclamo	779	19,4%	580	18,2%
Queja	46	1,1%	24	0,8%
Denuncia	34	0,8%	34	1,1%
Felicitación	20	0,5%	20	0,6%
Solicitud de Información Pública	13	0,4%	8	0,3%
Sugerencia	5	0,1%	3	0,1%
Total	4.008	100%	3.180	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Comparando el comportamiento de las PQRSD-F con respecto a mayo, se registró un incremento en la cantidad de PQRSD-F recibidas del **8%**.

Únicamente se redujeron las PQRSD-F recibidas en las tipologías Denuncia y Solicitud de Información Pública. El incremento porcentual más notorio se presentó en las Sugerencias con un 400%. No obstante, esto se debió a que se pasó de 1 sugerencia recibida en mayo a 5 en junio.

Así las cosas, el incremento más representativo lo encontramos en los Reclamos con 215 radicados de más.

PQRSD-F RADICADAS				
comparativo mayo - junio 2024				
Tipo	mayo		junio	variación
Petición	2.996	↑	3.111	4%
Reclamo	564	↑	779	38%
Denuncia	78	↓	34	-56%
Queja	38	↑	46	21%
Solicitud de Información Pública	28	↓	13	-43%
Felicitación	14	↑	20	43%
Sugerencia	1	↑	5	400%
	3.719		4.008	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

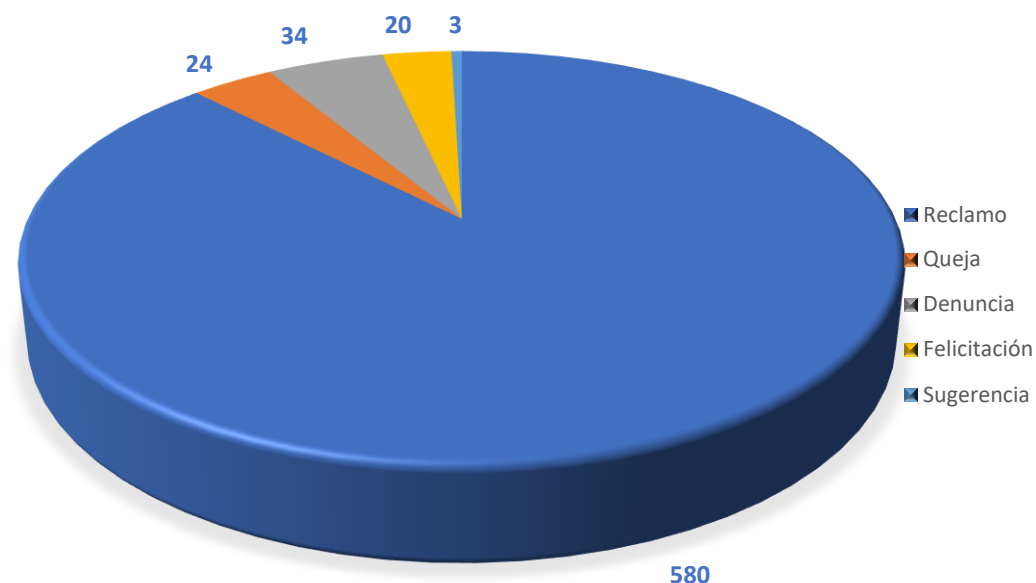
Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: “Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán 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 **884** QRSDf en este mes, se gestionaron y analizaron en este informe **661** QRSDf. La muestra para verificación de calidad fue de **157** QRSDf:

TOTAL PQRSD-F RADICADAS Y GESTIONADAS			
OBJETO DE ANÁLISIS			
junio de 2024			
Tipo	Recibidas	Gestionadas	Muestra de verificación
Reclamo	779	580	127
Queja	46	24	15
Denuncia	34	34	12
Felicitación	20	20	2
Sugerencia	5	3	1
Total	884	661	157

Los reclamos continúan siendo la muestra más representativa dentro de las categorías analizadas (**81,4%**) y dentro de esta tipología la categoría con más representación es **Estatuto Temporal de Protección (49,2%)**.

Gráfico 1
SOLICITUDES ANALIZADAS
por categoría



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN EN LAS PQRS por días y tipo de solicitud								
Días	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Solicitud de Información Pública	Sugerencia	Total
0	2		113	1	46	1		163
1	20	17	1.619	4	291		3	1.954
2	6	3	272	2	88	1		372
3	2		144	1	39	3		189
4			131	5	36			172
5	1		115	1	23			140
6	4		78	4	31	1		118
7			97	1	25			123
8			71	5	16			92
9	1		60		14			75
10	1		31		12			44
11			25	2	5			32
12			14	1	6			21
13	1		12	1	3	1		18
14			19	2	6			27
15			14	1	4	2		21
16			7	1	1	1		10
17			4		3	1		8
18			4		2			6
19			2		2			4
20			2					2
21			1		1			2
22			1		1	1		3
23			1	3				4
24			2					2
25			3		2			5
26				2				2
27					1			1
28			1					1
29			1		2			3
30			2	1				3
32			1					1
Total	38	20	2.847	38	660	12	3	3.618

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN EN LAS PQRS por dependencia					
Dependencia	DE DÍA 0 A 15	DE 16 A 30 CON AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS	SEGUNDA RESPUESTA	EXTEMPORÁNEAS	TOTAL GESTIONADAS
Dirección General	2				2
Oficina de Planeación	1				1
Oficina Jurídica	2				2
Primer nivel de servicio*	2.156				2.156
Regional Aeropuerto Eldorado**	93		1		94
Regional Amazonas	2				2
Regional Andina	357	14		2	373
Regional Antioquia	185			2	187
Regional Atlántico	57				57
Regional Caribe	27	2			29
Regional Eje Cafetero	25				25
Regional La Guajira	54				54
Regional Nariño	11				11
Regional Occidente	97	2			99
Regional Oriente*	160				160
Regional Orinoquia	28			7	35
Regional San Andrés	3				3
Subdirección Administrativa	4			2	6
Subdirección de Control Disciplinario	2			6	8
Subdirección de Control Migratorio	198				198
Subdirección de Extranjería	62				62
Subdirección de Talento Humano	35	2		15	52
Subdirección de Verificación Migratoria	2				2
Total	3.563	20	1	34	3.618

*Primer nivel de servicio y regional Oriente tienen una (1) PQRS cada una con inconsistencia

**Regional Aeropuerto Eldorado tiene una (1) PQRS con segunda respuesta

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Para evaluar la oportunidad en la respuesta en el presente informe, se toma como base la totalidad de las PQRSSDF gestionadas en el mes de junio, independiente de su fecha de radicación. De esta manera, en junio el 98,5% de las PQRSSDF gestionadas, fueron atendidas de manera oportuna, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, con tiempo máximo de 15 días o ampliación de términos. El 74% fueron atendidas entre el día 0 y 3. De las 57 PQRSSDF atendidas después del día 16, a 20 le solicitaron ampliación de términos. Primer nivel de servicio y regional Oriente tienen una PQRS cada una, con una inconsistencia dentro del aplicativo presentando extemporaneidad, sin serlo.

Solo las regionales Andina, Antioquia y Orinoquia y las subdirecciones Administrativa, de Control Disciplinario y de Talento Humano tuvieron PQRS extemporáneas. Se destaca que solo un 0.95% de las PQRSSDF se atendieron fuera de los términos de ley.

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN QRSD-F

En primer nivel de servicio se atiende la mayor cantidad de PQRSDF a nivel general, tal y como se presenta en el siguiente cuadro. La regional Nariño no tuvo asignaciones de QRSDF durante el mes.

¿A qué se refiere el Primer nivel de servicio?:

Hace referencia al equipo de back office adscrito al Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

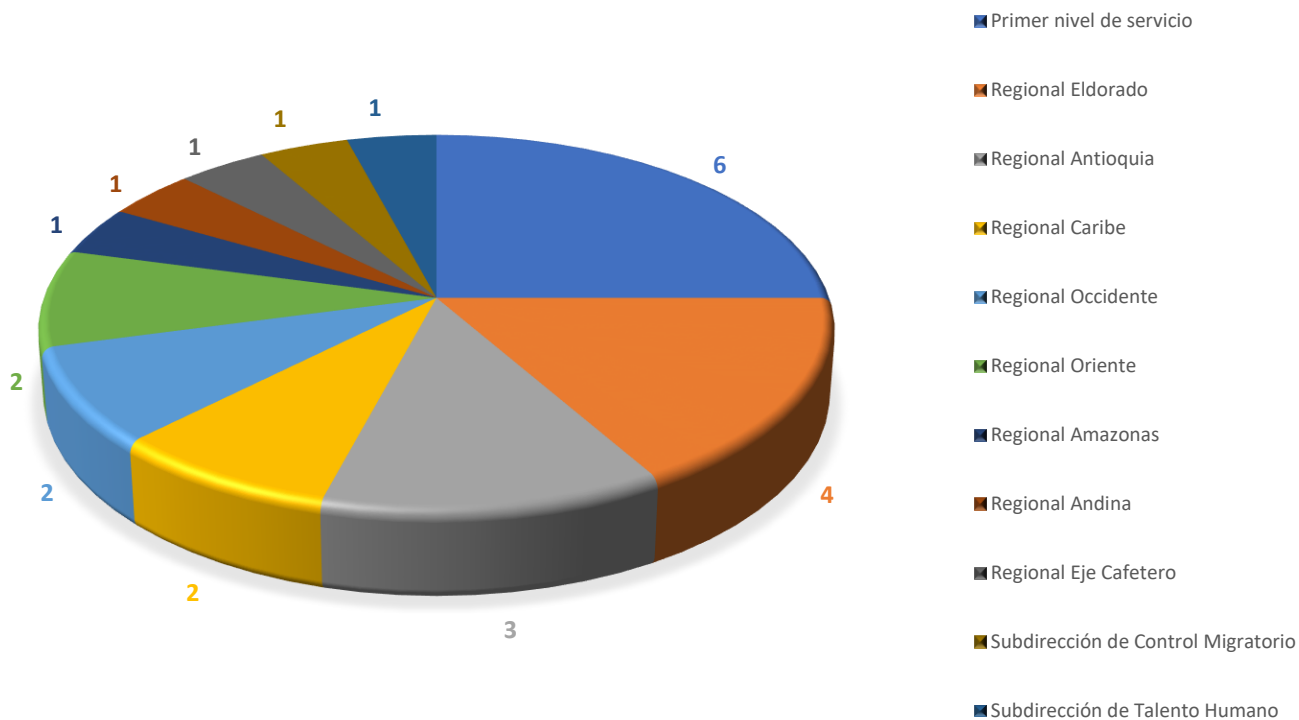
Este grupo está preparado para atender las solicitudes bajo el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública y aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución, de cara a la ciudadanía.

QRSDF ATENDIDAS EN JUNIO DE 2024							
Detallado por dependencia							
Dependencia	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Primer nivel de servicio	27	20	6	332	3	388	58,7%
Regional Andina	1		1	106		108	16,3%
Regional Antioquia	2		3	60		65	9,8%
Regional Oriente	1		2	20		23	3,5%
Subdirección de Extranjería				17		17	2,6%
Regional Eldorado			4	6		10	1,5%
Regional Occidente			2	8		10	1,5%
Regional Atlántico				9		9	1,4%
Subdirección de Control Migratorio	2		1	6		9	1,4%
Regional Eje Cafetero			1	6		7	1,1%
Regional Caribe			2	3		5	0,8%
Regional La Guajira				3		3	0,5%
Regional Amazonas			1	1		2	0,3%
Regional Orinoquía				2		2	0,3%
Regional San Andrés				1		1	0,2%
Subdirección de Talento Humano			1			1	0,2%
Subdirección de Verificación Migratoria	1					1	0,2%
Total general	34	20	24	580	3	661	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

QUEJAS

Gráfica 2
QUEJAS ATENDIDAS EN JUNIO DE 2024
por dependencia



Las 24 quejas recibidas, fueron atendidas por las diferentes dependencias, con un mayor nivel de atención, así:

Primer nivel de servicio	6 quejas (25%)
Regional Eldorado	4 quejas (17%)
Regional Antioquia	3 quejas (13%)

Tuvieron 2 quejas en el mes las regionales Caribe, Oriente y Occidente.

Las regionales Amazonas, Andina, Eje Cafetero, y las subdirecciones de Control Migratorio y Talento Humano, tuvieron cada una la menor representación de quejas con 1 queja (4%) cada una.

TEMA DE LAS QUEJAS

Quejas recibidas por Tema y Dependencia				
Tema	Dependencia	Cantidad	Total	%
Trámites y servicios de la entidad	Primer nivel de servicio	3	16	67%
	Regional Amazonas	1		
	Regional Andina	1		
	Regional Antioquia	2		
	Regional Caribe	1		
	Regional Eje Cafetero	1		
	Regional Eldorado	2		
	Regional Occidente	2		
	Regional Oriente	2		
	Subdirección de Control Migratorio	1		
Atención en filas	Primer nivel de servicio	1	4	17%
	Regional Caribe	1		
	Regional Eldorado	2		
Otras entidades	Primer nivel de servicio	1	2	8%
	Regional Antioquia	1		
Concurso de méritos	Subdirección de Talento Humano	1	1	4%
No es clara	Primer nivel de servicio	1	1	4%
Total			24	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Durante el presente mes se incrementaron las quejas por “Trámites y servicios de la entidad” con un 67% frente al 52% del mes anterior.

Dentro de este tema, Inadmisión (3 quejas) e Información Incompleta (3 quejas) tienen la mayor representación.

De las 6 quejas que atendió primer nivel de servicio, se les indica que deben dirigirse a la entidad correspondiente o se les solicita ampliación de información. En 2 de ellas se les aclaró una inconformidad frente a la información otorgada para la realización de un trámite.

Frente a las quejas por “Atención en filas”, el 50% de las mismas se refiere a temas de maltrato. En 1 de ellas, el ciudadano se queja porque no le devolvieron documentos que no deben dejar.

CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

En este período se radicaron 10 quejas contra funcionarios de la Entidad. 3 fueron gestionadas durante el mes. A 30 de junio habían 5 quejas asignadas a la Subdirección de Control Disciplinario Interno.

En la verificación de calidad, se auditaron 15 de las 24 quejas gestionadas en el mes y se encontró que un 87% de la muestra auditada (15 quejas) fue atendida de fondo por los diferentes enlaces, lo que evidencia una mejora en la calidad de las respuestas, pues solo 2 quejas fueron afectadas.

También se encontró una queja irrespetuosa en donde el ciudadano es grosero, ofensivo e insulta y amenaza a los funcionarios. Esta queja en lugar de ser rechazada de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, es atendida con cordialidad. Con base en esto, se retroalimentó a los funcionarios en lo relacionado con el rechazo de peticiones.

De otra parte se hace necesario realizar una mesa de trabajo para implementar acción de mejora, con la Subdirección de Control Migratorio, pues el nivel de quejas de subcategoría Puesto de Control Migratorio, es alto con 13 quejas dentro de las que se incluyen atención en filas y prestación de servicios 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	Cantidad	%
Cédula de extranjería	209	36%
Estatuto Temporal de Protección	190	33%
Certificado de movimientos migratorios	100	17%
Prórroga de permanencia	22	4%
Salvoconducto	21	4%
Multas y sanciones	15	3%
Registro de Visa	9	2%
Requisitos Ingreso a Colombia	6	1%
Check-Mig	3	1%
Migración Automática	2	0%
SIRE	2	0%
Biomig	1	0%
Total	580	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Dependencia	Cantidad	%
Primer nivel de servicio	332	57,2%
Regional Andina	106	18,3%
Regional Antioquia	60	10,3%
Regional Oriente	20	3,4%
Subdirección de Extranjería	17	2,9%
Regional Atlántico	9	1,6%
Regional Occidente	8	1,4%
Regional Eje Cafetero	6	1,0%
Regional Eldorado	6	1,0%
Subdirección de Control Migratorio	6	1,0%
Regional Caribe	3	0,5%
Regional La Guajira	3	0,5%
Regional Orinoquía	2	0,3%
Regional Amazonas	1	0,2%
Regional San Andrés	1	0,2%
Total	580	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

En el mes de junio, los reclamos se incrementaron en un 20,33% frente al mes de mayo. De los 580 reclamos gestionados, el 86% se encuentra en las categorías Cédula de Extranjería, Estatuto Temporal de Protección y Certificado de Movimientos Migratorios. El 14% restante está repartido en las 9 categorías restantes.

Frente a la atención de los reclamos, igualmente el 86% se encuentra atendido por las regionales Andina y Antioquia y Primer nivel de servicio. El 14% restante fue atendido por las otras 12 dependencias que tuvieron asignaciones durante el mes.

RECLAMOS

RECLAMOS comparativo mayo - junio					
Motivo	Mayo	%	Junio	%	
Cédula de extranjería	82	17,0%	209	36,0%	↑
Estatuto Temporal de Protección	237	49,2%	190	32,8%	↓
Certificado de movimientos migratorios	102	21,2%	100	17,2%	↓
Prórroga de permanencia	29	6,0%	22	3,8%	↓
Salvoconducto	5	1,0%	21	3,6%	↑
Multas y sanciones	9	1,9%	15	2,6%	↑
Registro de Visa	3	0,6%	9	1,6%	↑
Requisitos Ingreso a Colombia	6	1,2%	6	1,0%	↓
Check-Mig	5	1,0%	3	0,5%	↓
Migración Automática	1	0,2%	2	0,3%	↑
SIRE	2	0,4%	2	0,3%	↓
Biomig	1	0,2%	1	0,2%	↓
Total general	482		580		

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Al comparar con el mes de mayo, se evidencian las 3 categorías que continúan teniendo mayor representación en los reclamos: Cédula de Extranjería, Certificado de Movimientos Migratorios y Estatuto Temporal de Protección.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería

Subcategoría	Mayo		Junio	Variación
No he recibido el documento	35	↑	122	249%
No logro conseguir cita para hacer mi trámite	19	↑	61	221%
¿Qué es y cuáles son los requisitos?	15	↓	3	-80%
No he podido realizar el trámite	8	↑	11	38%
¿Cómo realizo la renovación?	2	↓	1	-50%
Cédula de extranjería	1	↓	0	-100%
¿Cómo solicito un duplicado?	1	↑	3	200%
Tengo un error en el documento	1	↑	6	500%
¿Cómo solicito un certificado?	0	↑	1	100%
No aparece el pago	0	↑	1	100%
Total	82		209	

La categoría “Cédula de Extranjería” representa el 36% del total de los reclamos recibidos.

La subcategoría “No he recibido el documento” tuvo un incremento del 249% respecto al mes anterior.

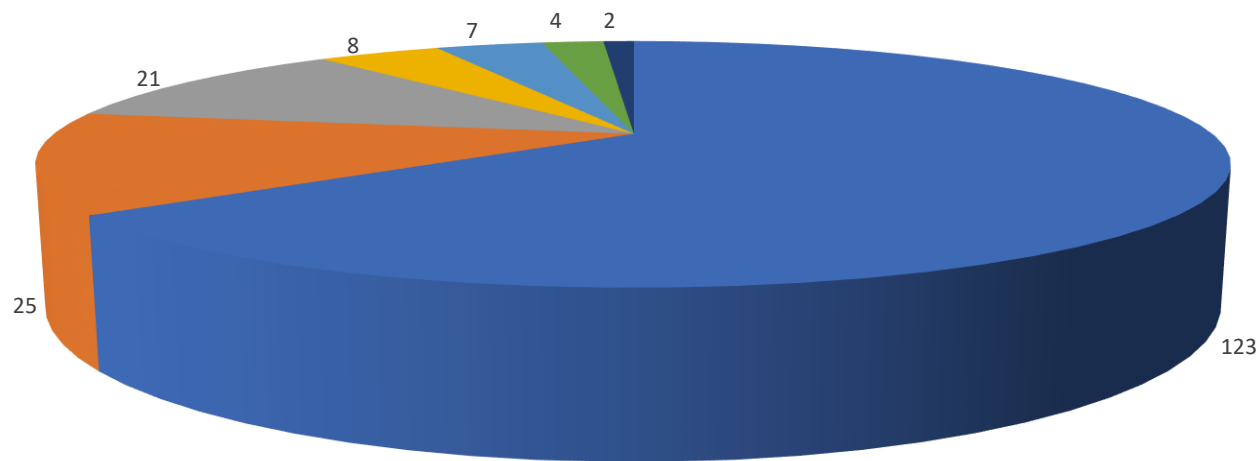
Igualmente, la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” se incrementó en un 221%.

Estos incrementos se deben 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 3

RECLAMOS ESTATUTO TEMPORAL DE PROTECCIÓN



- No me han aprobado o impreso mi PPT
- Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado
- Error en los datos del PPT
- Error en el lugar de entrega del PPT
- Ya tengo mi PPT pero no aparece en el botón de validación
- No puedo realizar el RUMV
- ¿Cuándo y dónde me entregan el PPT?

La subcategoría “No me han aprobado o impreso mi PPT”, tuvo un incremento del 13% frente al mes anterior. Continúa teniendo la más alta representación de los reclamos de categoría Estatuto Temporal de Protección.

La subcategoría “Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado” tuvo una reducción del 58% comparado con mayo.

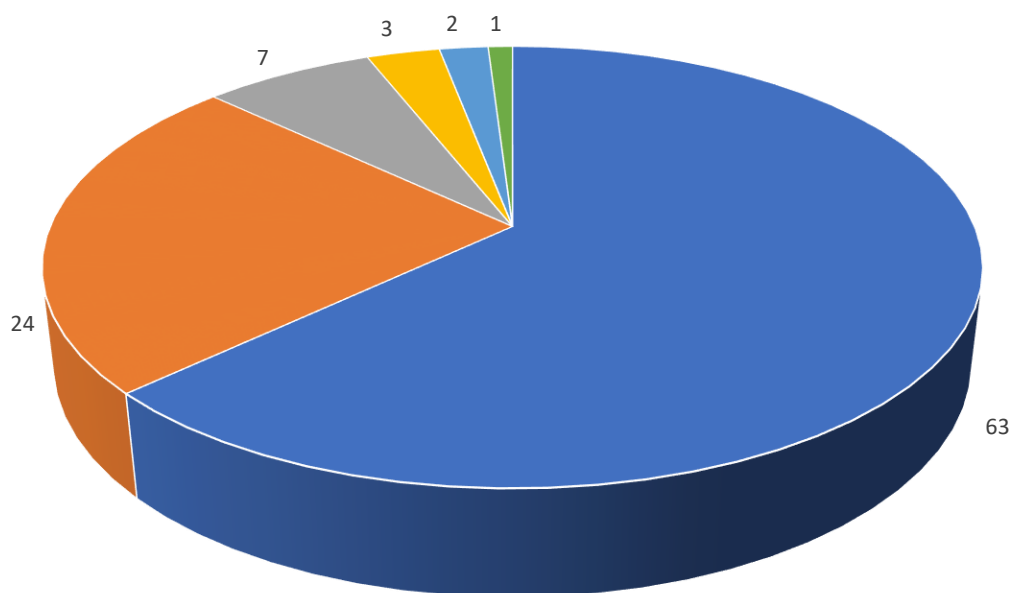
Dentro de los **Reclamos**, la categoría *Estatuto Temporal de Protección* se redujeron en un 32.8%, evidenciándose la mayor disminución en las subcategorías “Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado”, seguido por “Cuando y dónde me entregan el PPT”.

A pesar de que en el presente mes no tuvo la mayor representación dentro de los reclamos, continúa siendo una categoría con alta cantidad de radicados.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios

Gráfico 4

RECLAMOS CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS



- No he recibido el documento
- No logro conseguir cita para hacer mi trámite
- Tengo un error en el documento
- No he podido realizar el trámite
- No pasó la validación de identidad
- No aparece el pago

La subcategoría “No he recibido el documento” continúa teniendo la mayor representación, con el 63% del total de reclamos de los Certificados de Movimientos Migratorios.

En segundo lugar se encuentra la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” que cuenta con una representación del 24%.

Los reclamos de categoría Certificado de Movimientos Migratorios no presentaron una variación representativa frente al mes anterior, solo tuvieron 2 reclamos menos en el mes de junio.

La subcategoría “No he recibido el documento” continúa presentándose porque los ciudadanos extranjeros desconocen que deben reclamar el CMM de manera presencial o porque los ciudadanos colombianos no logran aprobar la validación de identidad y se encuentran en el extranjero.

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 junio de 2024 los reclamos se incrementaron en un 20%. En este mes se genera alerta, debido al incremento del 155% frente a mayo en la categoría **Cédula de Extranjería**.

Se 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 anterior de **249%** y **221%** 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.

También 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 redujeron las denuncias en un 55% frente al mes anterior.

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros comparativo trimestre			
Subcategoría	Abril	Mayo	Junio
¿Cómo denunciar a un extranjero?	21	41	29
Empresas con extranjeros en permanencia irregular	6	13	0
Extranjeros en permanencia irregular	11	14	5
Extranjeros trabajando sin documentos	7	6	0
Actividades irregulares extranjeros	1	0	0
Total	46	74	34

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

De las denuncias recibidas, 9 fueron trasladadas, con el fin de que le dieran una respuesta que le guiara para poner en conocimiento de esa entidad de la situación presentada.

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

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros trasladadas a otras entidades	
Entidad	Cantidad
Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF	2
Policía Nacional	1
Fiscalía General de la Nación	1
Fiscalía General de la Nación y Policía Nacional	5
Total	9

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

CONCLUSIONES DENUNCIAS

Para la verificación de calidad se tomó una muestra de 12 denuncias. De estas 12, 9 asignadas a Primer nivel de servicio fueron afectadas. Las asignadas a las regionales y subdirecciones fueron atendidas en debida forma.

En la socialización de los resultados de la verificación de calidad, se les 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.

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros	
Por dependencia	
Dependencia	Cantidad
Primer nivel de servicio	27
Regional Antioquia	2
Subdirección de Control Migratorio	2
Regional Andina	1
Regional Oriente	1
Subdirección de Verificación Migratoria	1
Total	34

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Las 3 sugerencias recibidas en el mes se refieren a inversión en tecnologías para agilizar los procesos de control migratorio. En este mes las sugerencias cuentan con una representación del 0.12% de las solicitudes recibidas.

En el presente mes se recibieron **20** felicitaciones que equivalen a un **0,50%** del total de las PQRSDf recibidas. Las felicitaciones continúan enaltecendo la labor de nuestros funcionarios y la satisfacción frente a nuestros trámites.

Este mes la Regional Caribe continúa liderando la recepción de felicitaciones:

Felicitaciones por dependencia	
Dependencia	Cantidad
Regional Caribe	13
Regional Nariño	4
Regional Aeropuerto Eldorado	1
Regional Oriente	1
Trámites entidad (Permiso por Protección Temporal)	1
Total	20

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 aumento en las QRSDF respecto a 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.
- Socializar 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 los trámites de Cédula de Extranjería con el fin de establecer acciones de mejoras en el proceso de entrega del documento.
- Se sugiere realizar 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

- Mesa de trabajo **presencial** en las instalaciones de nivel central, 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.
- Los agentes de PQRS **deben** conocer la normatividad migratoria, es por eso que los supervisores deberán 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:
 - Analizar el trámite de Cédula de Extranjería con el fin de establecer un plan a seguir para mejorar el proceso de entrega del documento.
 - Evaluar 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