

# **MIGRACIÓN**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**



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

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

## **Septiembre 2024**

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

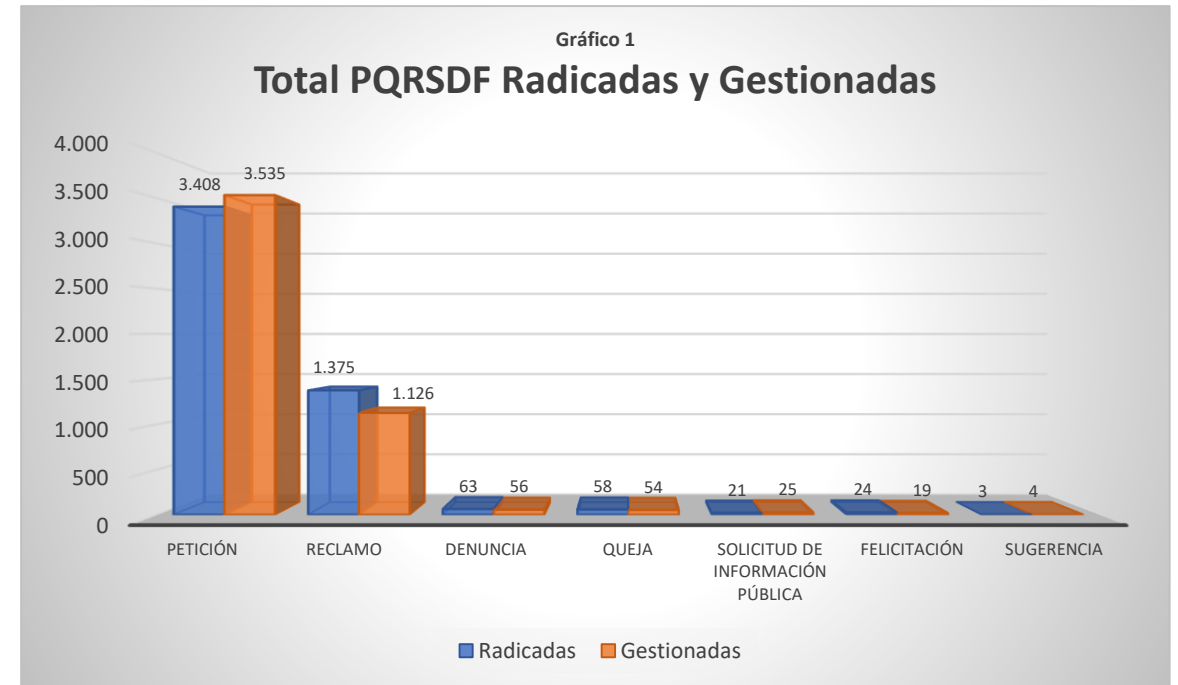
En el mes de septiembre de 2024, fueron radicadas **4.952** PQRSDf en el Centro de Consulta Ciudadana C3. *Petición* continúa teniendo la mayor representación con **68,8%**, seguido por *Reclamo* con **27,8%** y *Denuncia* con **1,3%**. La menor representación la tienen *Sugerencia* con el 0,1%.

Durante el mes se gestionaron **4.819** PQRSDf, que equivale al **97,3%** de las PQRSDf radicadas.

Con el fin de que cada solicitud se encuentre clasificada en la categoría correspondiente se revisaron **281** QRSDf de las que se retipificaron **139**.

TOTAL PQRSDf RADICADAS comparativo agosto - septiembre 2024				
Tipo	Agosto		Septiembre	Variación
Petición	3.948	↓	3.408	-14%
<b>Reclamo</b>	<b>1.214</b>	<b>↑</b>	<b>1.375</b>	<b>13%</b>
<b>Denuncia</b>	<b>54</b>	<b>↑</b>	<b>63</b>	<b>17%</b>
<b>Queja</b>	<b>41</b>	<b>↑</b>	<b>58</b>	<b>41%</b>
Felicitación	25	↓	24	-4%
Solicitud de Información Pública	22	↓	21	-5%
Sugerencia	2	↑	3	50%
<b>Total</b>	<b>5.306</b>		<b>4.952</b>	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3



En septiembre se registró una disminución del **7%** en la cantidad de PQRSDf recibidas.

Se presentó un incremento del 41% en las *Quejas*, seguido por *Denuncias* con un 17% y *Reclamos* con un 13%. *Petición* tuvo un decrecimiento del 14%. Disminuyeron igualmente las Felicitaciones y las Solicitudes de Información Pública. El incremento presentado en las Sugerencias no es relevante, pues se tuvo una sugerencia de más comparado con el mes anterior.

## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

### Por tipo de PQRSDf

Petición		Queja		Reclamo		Sol. Información Pública		Sugerencia		Denuncia		Felicitación	
En término	3.208	En término	52	En término	973	En término	17	En término	4	En término	51	En término	19
Extemporáneas	326	Extemporáneas	2	Extemporáneas	155	Extemporáneas	8	Extemporáneas	0	Extemporáneas	5	Extemporáneas	0
<b>Sub Total</b>	<b>3.534</b>	<b>Sub Total</b>	<b>54</b>	<b>Sub Total</b>	<b>1.128</b>	<b>Sub Total</b>	<b>25</b>	<b>Sub Total</b>	<b>4</b>	<b>Sub Total</b>	<b>56</b>	<b>Sub Total</b>	<b>19</b>
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3												<b>Gran total</b>	<b>4.820</b>

### Por dependencia

Primer Nivel de Servicio		Regional Andina		Regional Antioquia		Regional Atlántico		Regional Caribe		Regional Eje Cafetero		Regional El Dorado		Regional Guajira	
En término	2.251	En término	466	En término	309	En término	89	En término	38	En término	69	En término	211	En término	73
Extemporáneas	0	Extemporáneas	353	Extemporáneas	11	Extemporáneas	0	Extemporáneas	7	Extemporáneas	0	Extemporáneas	8	Extemporáneas	1
<b>Sub Total</b>	<b>2.251</b>	<b>Sub Total</b>	<b>819</b>	<b>Sub Total</b>	<b>320</b>	<b>Sub Total</b>	<b>89</b>	<b>Sub Total</b>	<b>45</b>	<b>Sub Total</b>	<b>69</b>	<b>Sub Total</b>	<b>219</b>	<b>Sub Total</b>	<b>74</b>
Regional Nariño		Regional Occidente		Regional Oriente		Regional Orinoquía		Regional San Andrés		Dirección General		Regional Amazonas		Oficina de Planeación	
En término	39	En término	244	En término	164	En término	47	En término	6	En término	0	En término	10	En término	8
Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	1	Extemporáneas	19	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	1	Extemporáneas	0
<b>Sub Total</b>	<b>39</b>	<b>Sub Total</b>	<b>245</b>	<b>Sub Total</b>	<b>165</b>	<b>Sub Total</b>	<b>66</b>	<b>Sub Total</b>	<b>6</b>	<b>Sub Total</b>	<b>1</b>	<b>Sub Total</b>	<b>11</b>	<b>Sub Total</b>	<b>8</b>
Oficina de Tecnología		Oficina Jurídica		Subdirección Administrativa		Sub. Control Disciplinario		Sub. Control Migratorio		Subdirección Extranjería		Sub. Talento Humano		Sub. Verificación Migratoria	
En término	7	En término	7	En término	8	En término	9	En término	223	En término	15	En término	19	En término	12
Extemporáneas	2	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	89	Extemporáneas	1
<b>Sub Total</b>	<b>9</b>	<b>Sub Total</b>	<b>7</b>	<b>Sub Total</b>	<b>8</b>	<b>Sub Total</b>	<b>9</b>	<b>Sub Total</b>	<b>223</b>	<b>Sub Total</b>	<b>16</b>	<b>Sub Total</b>	<b>108</b>	<b>Sub Total</b>	<b>13</b>
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3												<b>Gran total</b>	<b>4.820</b>		

Durante el presente mes, se gestionaron 4,324 PQRSDf en términos de ley y 496 PQRSDf fuera de los términos de ley, que equivale al 11% del total de las PQRSDf gestionadas.

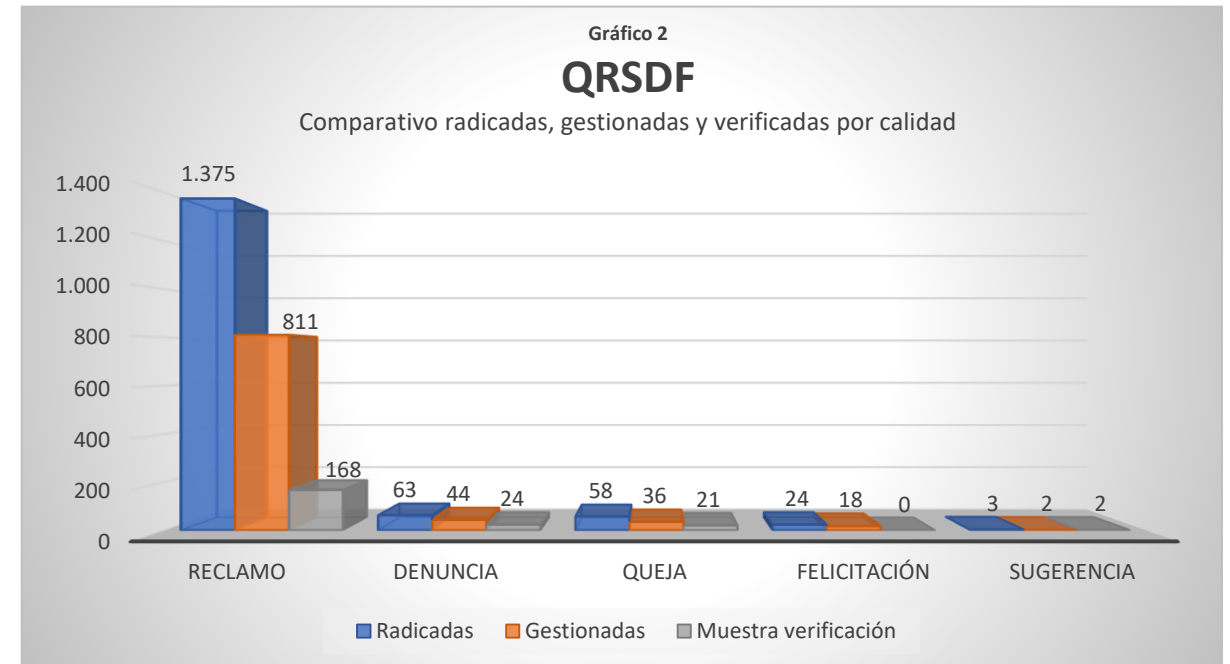
Al realizar la verificación de oportunidad, se tienen en cuenta las ampliaciones de términos, las segundas respuestas y las inconsistencias. También se realiza la diferencia por términos de ley para las Solicitudes de Información Pública.

## 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 septiembre se radicaron **1.523** QRSDf, se gestionaron y fueron analizadas en este informe **911** QRSDf. La muestra para verificación de calidad fue de **215** QRSDf.

Los reclamos continúan siendo la muestra más representativa dentro de las categorías analizadas (**89%**) y dentro de esta tipología las categorías con mayor representación continúan siendo **Cédula de Extranjería (41%)**, seguida de **Estatuto Temporal de Protección (28%)** y **Certificado de Movimientos Migratorios (16%)**.



## QRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Primer nivel de servicio		
Quejas	7	
Reclamos	441	
Sugerencias	1	
Denuncias	12	
Felicitaciones	18	
<b>Total</b>	<b>479</b>	<b>52,58%</b>

Regional Andina		
Quejas	2	
Reclamos	134	
Sugerencias	0	
Denuncias	10	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>146</b>	<b>16,03%</b>

Regional Antioquia		
Quejas	4	
Reclamos	78	
Sugerencias	0	
Denuncias	8	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>9,88%</b>

Regional Occidente		
Quejas	0	
Reclamos	37	
Sugerencias	1	
Denuncias	1	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>4,28%</b>

Regional Eldorado		
Quejas	11	
Reclamos	11	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2,41%</b>

Regional Oriente		
Quejas	3	
Reclamos	33	
Sugerencias	0	
Denuncias	2	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>4,17%</b>

Regional Eje Cafetero		
Quejas	1	
Reclamos	21	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2,41%</b>

Regional Caribe		
Quejas	0	
Reclamos	1	
Sugerencias	0	
Denuncias	4	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,55%</b>

Regional Orinoquía		
Quejas	0	
Reclamos	3	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>0,33%</b>

Regional Atlántico		
Quejas	0	
Reclamos	23	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>2,52%</b>

Regional La Guajira		
Quejas	1	
Reclamos	6	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0,77%</b>

Sub de Control Migratorio		
Quejas	0	
Reclamos	10	
Sugerencias	0	
Denuncias	3	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1,43%</b>

Regional Nariño		
Quejas	1	
Reclamos	9	
Sugerencias	0	
Denuncias	2	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>1,32%</b>

Sub Verificación Migratoria		
Quejas	0	
Reclamos	0	
Sugerencias	0	
Denuncias	2	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,22%</b>

Oficina de Tecnología		
Quejas	0	
Reclamos	2	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,22%</b>

Sub Control Disciplinario		
Quejas	5	
Reclamos	0	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,55%</b>

Oficina Jurídica		
Quejas	1	
Reclamos	0	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,11%</b>

Regional San Andrés		
Quejas	0	
Reclamos	2	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,22%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

## QUEJAS

En cuanto a las subcategorías de las quejas recibidas, en primer lugar se encuentra Puesto de control migratorio con un **42%**, seguido de Centro facilitador de servicios migratorios y Funcionario público de la entidad con **19%** cada una, Centro de contacto telefónico con **11%**, Tratamiento de datos personales con **6%** y por último Sede administrativa principal con **3%**.



Regional El Dorado atendió el **31%** de las quejas, seguido por Primer nivel de servicio con el **19%**, Subdirección de Control Disciplinario con el **14%**, Regional Antioquia con el **11%**, Regional Oriente con el **8%**, Regional Andina **6%**, y las regionales Eje Cafetero, Guajira y Nariño y la Oficina Jurídica, cada una con el **3%**.

## TEMA DE LAS QUEJAS

Tema	Dependencia	Cantidad	Total	%
Atención inadecuada	Regional El Dorado	5	13	36%
	Subdirección de Control Disciplinario	3		
	Regional Oriente	2		
	Primer nivel de servicio	1		
	Regional Antioquia	1		
	Regional Guajira	1		
Otras entidades	Primer nivel de servicio	1	2	6%
	Regional Antioquia	1		
Servicios entidad	Primer nivel de servicio	3	6	17%
	Primer nivel de servicio	2		
	Regional Andina	1		
Trámites entidad	Regional El Dorado	6	15	42%
	Regional Antioquia	2		
	Subdirección de Control Disciplinario	2		
	Oficina Jurídica	1		
	Regional Andina	1		
	Regional Eje Cafetero	1		
	Regional Nariño	1		
	Regional Oriente	1		
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Tema	Agosto		Septiembre	Variación
Atención inadecuada	9	↑	13	44%
Otras entidades	1	↑	2	100%
Corrupción	0	↑	1	100%
Trámites y servicios de la entidad	11	↑	20	82%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>↑</b>	<b>36</b>	<b>71%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Comparado con el mes de agosto, las quejas se incrementaron en un 71%.

El 42% de las quejas (15) se refieren a **Trámites de la entidad** y el 17% (6) a **Servicios de la entidad**, temas que en total se incrementaron en un 82% con respecto a agosto, seguido por las quejas relacionadas con **Atención inadecuada** con un incremento del 44% (13) frente al mes anterior.

## CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

En este período se radicaron 58 quejas en total de las cuales 11 fueron contra funcionarios de la Entidad. En el presente mes se gestionaron 7. A 30 de septiembre habían 4 quejas asignadas, así:

- ❖ 2 a la Subdirección de Control Disciplinario Interno
- ❖ 1 a la Subdirección de Verificación Migratoria
- ❖ 1 a la Regional Caribe

En la verificación de calidad, se auditaron 21 de las 36 quejas gestionadas en el mes y se encontró que un 95,24% de la muestra auditada (20 quejas) fue atendida de fondo por los diferentes enlaces. Nuevamente se evidencia una reducción en las afectaciones de 3 en el mes de agosto a 1 en el mes de septiembre.

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	Agosto		Septiembre	Variación
Cédula de extranjería	374	↓	330	-11,8%
Estatuto Temporal de Protección	332	↓	224	-32,5%
Certificado de Movimientos Migratorios	84	↑	133	58,3%
Check-Mig	16	↑	24	50,0%
SIRE	7	↑	23	228,6%
Prórroga de permanencia	13	↑	19	46,2%
Salvoconducto	17	↑	18	5,9%
Registro de Visa	22	↓	17	-22,7%
Multas y sanciones	30	↓	16	-46,7%
Requisitos Ingreso a Colombia	2	↑	4	100,0%
Tramites y Servicios	0	↑	2	200,0%
Biomig	1	↓	1	0,0%
Tratamiento de datos personales	1	↓	0	-100,0%
<b>Total</b>	<b>899</b>		<b>811</b>	<b>-10%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

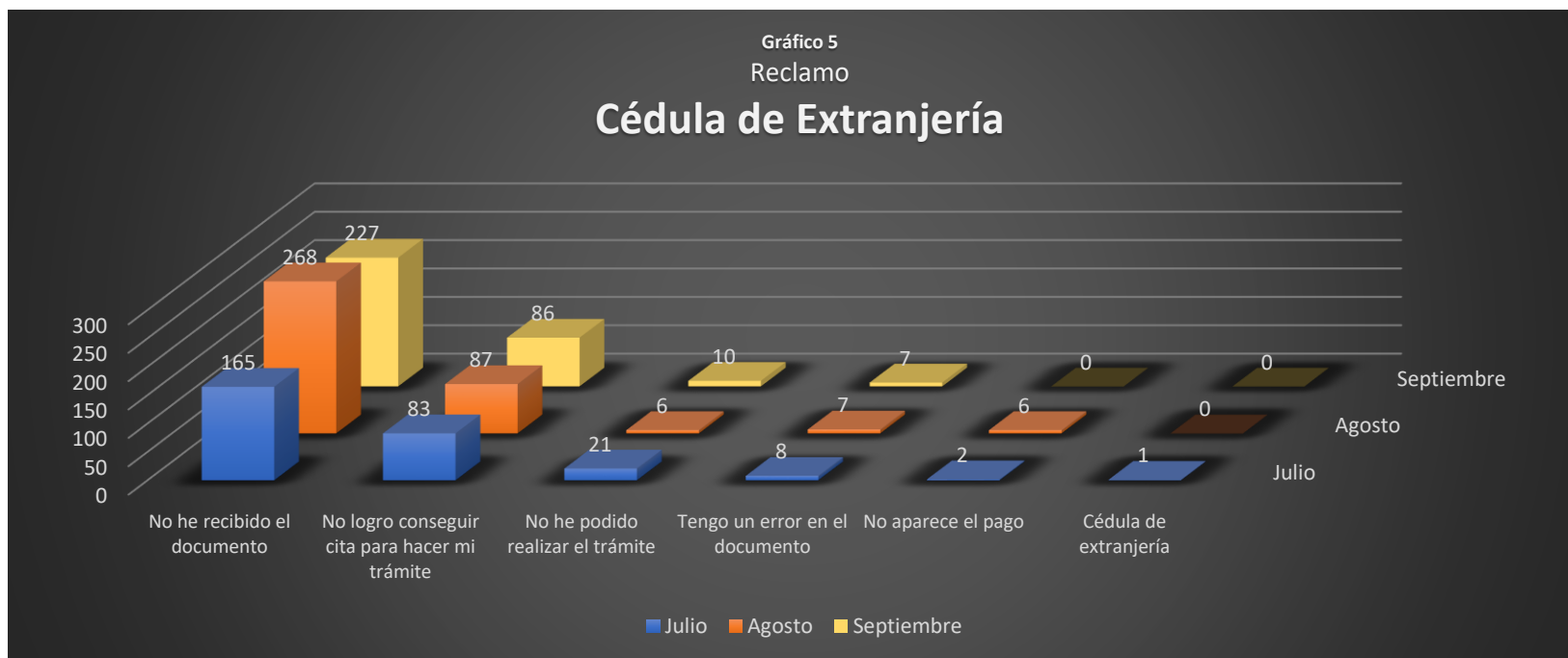
Motivo	Agosto		Septiembre	Variación
Primer nivel de servicio	591	↓	441	-25%
Regional Andina	138	↓	134	-3%
Regional Antioquia	66	↑	78	18%
Regional Occidente	36	↑	37	3%
Regional Oriente	22	↑	33	50%
Regional Atlántico	6	↑	23	283%
Regional Eje Cafetero	12	↑	21	75%
Regional El Dorado	9	↑	11	22%
Subdirección de Control Migratorio	5	↑	10	100%
Regional Nariño	2	↑	9	350%
Regional La Guajira	6	↓	6	0%
Regional Orinoquía	0	↑	3	100%
Regional San Andrés	0	↑	2	200%
Oficina de Tecnología	1	↑	2	100%
Regional Caribe	4	↓	1	-75%
Subdirección de Extranjería	1	↓	0	-100%
<b>Total</b>	<b>899</b>		<b>811</b>	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

En este mes, los reclamos decrecieron un 10% frente a agosto. Las subcategorías que tuvieron un incremento notable (de acuerdo con la cantidad), son SIRE con un **228,6%** y **Certificado de Movimientos Migratorios** con un **58,3%**. Las subcategorías que tuvieron un decrecimiento importante son **Estatuto Temporal de Protección (-32,5%)** y **Multas y sanciones (-46,7%)**.

A pesar de que disminuyeron las asignaciones, Primer nivel de servicio y Regional Andina continúan atendiendo la mayor cantidad de solicitudes.

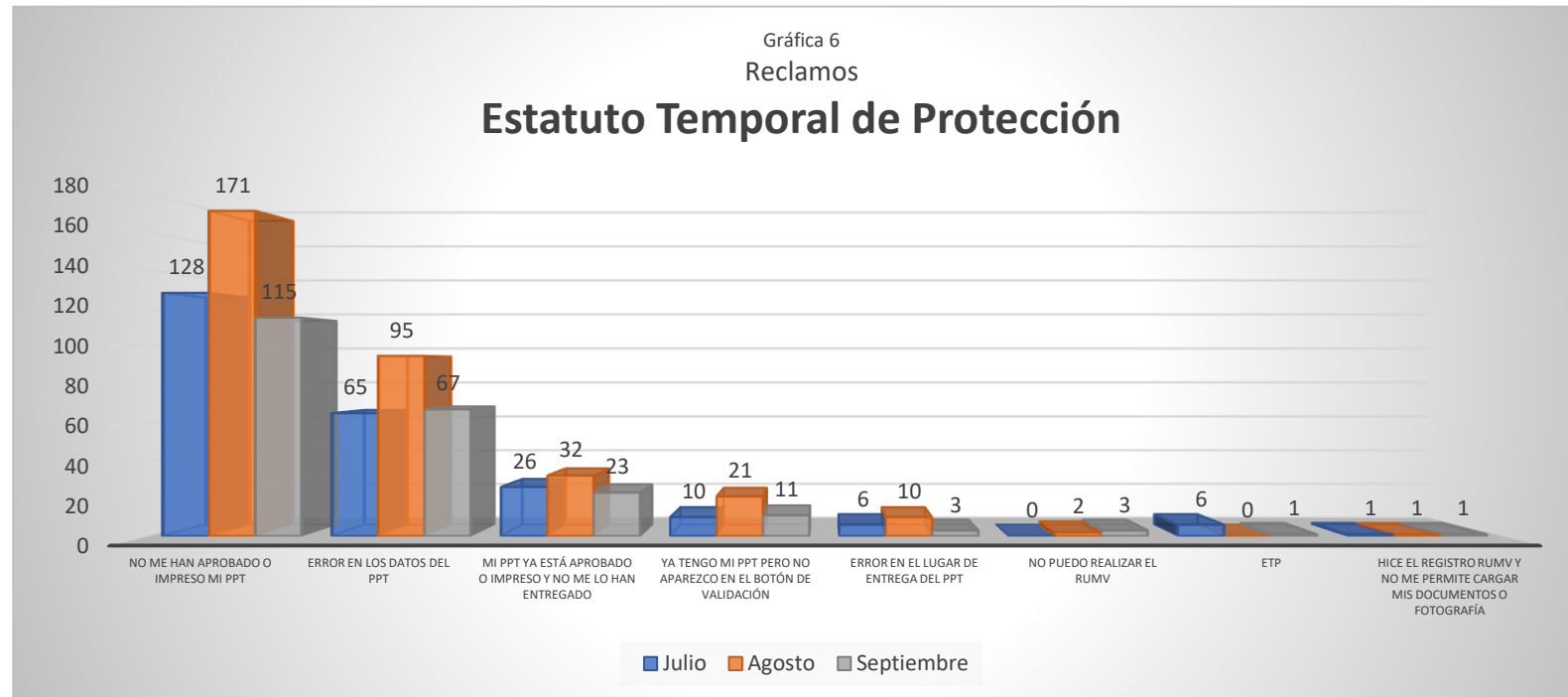
## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería



La categoría “Cédula de Extranjería” continúa representando la mayor cantidad de reclamos, con el 40,7% del total de recibidos. La subcategoría “**No he recibido el documento**” corresponde al **68,8%** del total de los reclamos por cédula de extranjería, pero disminuyó en un **15%** respecto a agosto y un incremento del **38%** frente al mes de julio.

La subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” tuvo un incremento del **4%** respecto a julio y disminuyó en un **1%** frente al mes de agosto. La subcategoría “No he podido realizar el trámite” aumentó en un **67%** respecto a agosto, pero disminuyó en un **52%** frente a julio.

## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Estatuto Temporal de Protección

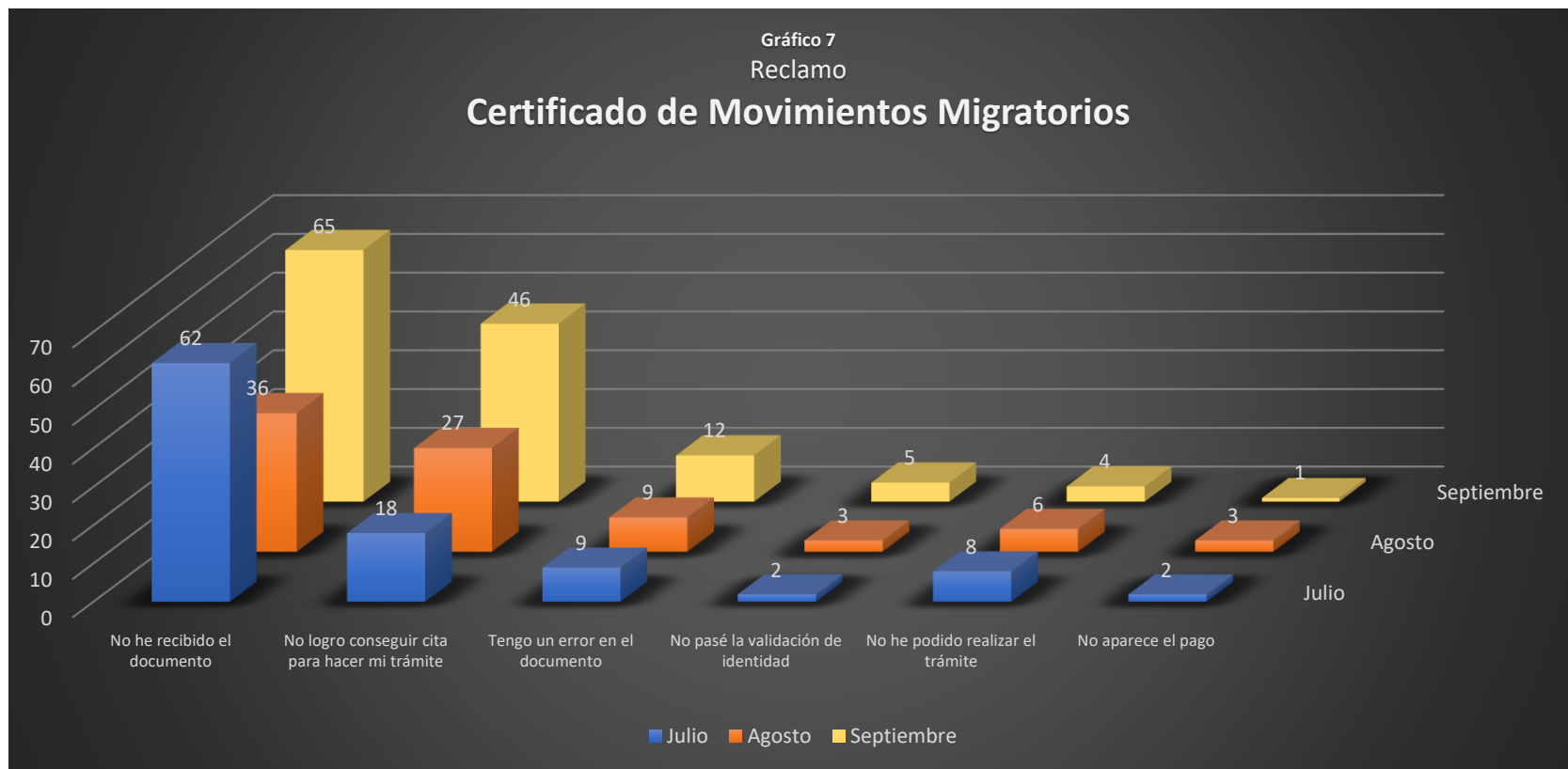


La categoría *Estatuto Temporal de Protección* tiene una representación del 27,6% dentro de los reclamos de septiembre (68% de la totalidad de reclamos por cédula de extranjería). Las siguientes subcategorías continúan ocupando el primer lugar, con una alta representación:

Subcategoría	Julio	Agosto	Septiembre	variación agosto-septiembre
No me han aprobado o impreso mi PPT	128	171	115	-33%
Error en los datos del PPT	65	95	67	-29%
Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado	26	32	23	-28%
Ya tengo mi PPT pero no aparezco en el botón de validación	10	21	11	-48%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios



La categoría **Certificado de Movimientos Migratorios** tuvo un incremento del 58% con respecto al mes de agosto.

La mayor representación se encuentra en la subcategoría “*No he recibido el documento*” que aumentó en un 81% con respecto al mes anterior, recibándose 29 reclamos de más. La subcategoría “*No logro conseguir cita para hacer mi trámite*” tuvo un incremento del 70% (19 reclamos).

## CONCLUSIONES FINALES SOBRE LOS RECLAMOS

A pesar de la disminución de los reclamos recibidos en septiembre de 2024, las categorías ***Cédula de Extranjería, Estatuto Temporal de Protección y Certificado de Movimientos Migratorios*** continúan teniendo una alta representación con **40,7%, 27,6% y 16,4%** respectivamente.

Se continúan realizando 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***, de la categoría ***Cédula de Extranjería***, con el ánimo de 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 realizaron revisiones junto con la Subdirección de Extranjería para evaluar el agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda, buscando solucionar los reclamos que por este tema tienen los ciudadanos.

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					
Subcategoría	julio		agosto		septiembre
¿Cómo denunciar a un extranjero?	41	↓	25	↓	22
Extranjeros en permanencia irregular	7	↑	12	↓	12
Extranjeros trabajando sin documentos	4	↓	3	↑	4
Empresas con extranjeros en permanencia irregular	5	↓	2	↑	6
Actividades irregulares extranjeros	1	↓	0	↓	0
<b>Total general</b>	<b>58</b>		<b>42</b>		<b>44</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros Denuncias con Verificación de Calidad por dependencia			
Dependencia	Asignadas	Muestra	Afectadas
Primer nivel de servicio	12	6	2
Regional Andina	10	1	0
Regional Antioquia	8	4	0
Regional Caribe	4	4	0
Regional Nariño	2	2	0
Regional Occidente	1	1	0
Regional Oriente	2	1	1
Subdirección de Control Migratorio	3	3	0
Subdirección de Verificación Migratoria	2	2	0
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>24</b>	<b>3</b>

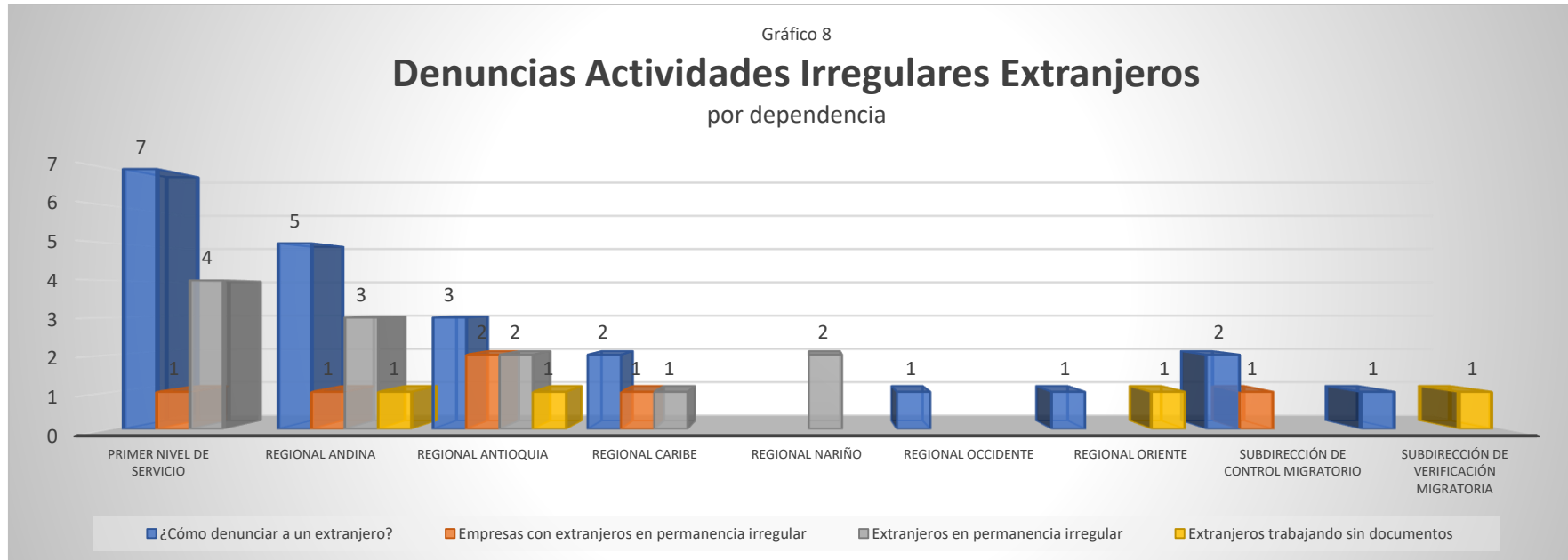
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Durante este período las denuncias se incrementaron en un 5% frente al mes anterior. La subcategoría con mayor representación es “¿Cómo denunciar a un extranjero?” con un porcentual del 50%.

Ninguna denuncia fue trasladada durante septiembre de 2024.

Para la verificación de calidad se tomó una muestra de 24 denuncias, de las que se afectaron 3. De estos resultados se realizó una retroalimentación respecto a los errores encontrados en las respuestas dadas.

## CONCLUSIONES DENUNCIAS



### 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 septiembre de 2024 se radicaron 3 sugerencias (0,1% del total de las PQRSDf radicadas en el mes), de las cuales 2 fueron gestionadas durante el mismo mes, una por la Regional Occidente y otra por el Primer Nivel de Servicio. 1 sugerencia se encontraba asignada a la Regional Andina al momento de finalizar el mes.

En lo referente a las felicitaciones, durante septiembre se recibieron **24** felicitaciones, que equivalen a un **0,5%** del total de las PQRSDf recibidas. Se gestionaron 18 de las 24 felicitaciones.

Las felicitaciones muestran la satisfacción de los ciudadanos frente a nuestros trámites y enaltecen la labor de nuestros funcionarios. La Regional Andina lidera la recepción de felicitaciones en septiembre:

Felicitaciones por dependencia			
Dependencia	Cantidad		
	Funcionario público	Trámites	Total
Regional Andina	6	0	6
Regional Nariño	1	3	4
Regional Atlántico	4	0	4
Regional Occidente	2	1	3
Regional Caribe	0	2	2
Regional Oriente	2	0	2
Entidad	0	1	1
Regional Amazonas	1	0	1
Regional El Dorado	1	0	1
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>7</b>	<b>24</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.
- Los reclamos en la categoría Cédula de Extranjería subcategorías “No he recibido el documento” y “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” se mantienen altos debido 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. Los reclamos en la categoría *Certificado de Movimientos Migratorios* sí se incrementaron, específicamente en la subcategoría “No he recibido el documento”.
- Se evidencia un incremento en las quejas durante septiembre en un 71% con relación a agosto, específicamente en lo relacionado con *Trámites y Servicios*. Se invita a las regionales a revisar la atención al ciudadano, con el fin de disminuir el impacto que el mal servicio tiene en el ciudadano.

### 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 programarán mesas de trabajo **presenciales** 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

- Se continua 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.
  - Evaluar el incremento de reclamos por Certificado de Movimientos Migratorios.

### 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 PQRSDF.
- Segundo nivel disponible de manera permanente.
- Atención inmediata de consultas.