



MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

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

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

Marzo 2024

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Durante el mes de marzo de 2024, fueron radicadas 3,888 PQRSD-F en el Centro de Consulta Ciudadana C3.

Nuevamente la tipología *Petición* tuvo la mayor representación con **85,4%**, seguido de *Reclamo* con **10,9%**.

Se revisaron **163** QRSDF de las que se retipificaron **68**, con el fin de que cada solicitud se encuentre alojada en la categoría correspondiente.

PQRSDF RADICADAS Marzo 2024 Por categoría		
Tipo	Cantidad	%
Petición	3.319	85,4%
Reclamo	425	10,9%
Denuncia	45	1,2%
Queja	38	1,0%
Solicitud de Información Pública	39	1,0%
Felicitación	16	0,4%
Sugerencia	6	0,2%
Total	3.888	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

PQRSDF RADICADAS Comparativo febrero - marzo 2024				
Tipo	febrero		marzo	variación
Petición	3.997	↓	3.319	-17%
Reclamo	386	↑	425	10%
Queja	48	↓	38	-21%
Solicitud de información Pública	24	↑	39	63%
Denuncia	33	↑	45	36%
Sugerencia	7	↓	6	-14%
Felicitación	11	↑	16	45%
Total	4.506		3.888	-14%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Comparando el comportamiento de las PQRSDF con respecto al mes de febrero, se evidencia una disminución en la cantidad de PQRSDF recibidas del **14%**.

En la tipología que se hace más evidente esta novedad es en las peticiones con una variación del **17%** recibiendo **678** solicitudes menos que el mes anterior. No obstante, se presentó un incremento del **10%** en los reclamos. Este incremento se genera nuevamente en la categoría Estatuto Temporal de Protección, sub categoría "No me han aprobado o impreso mi PPT".

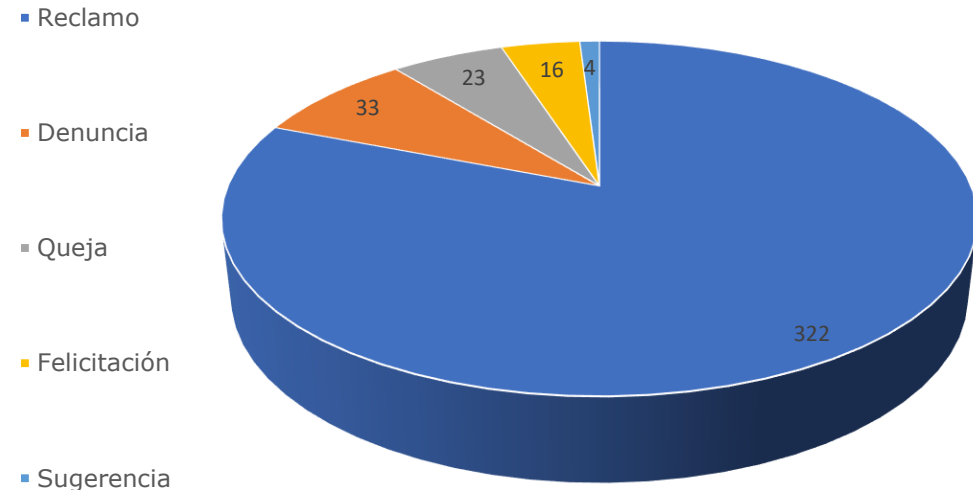
CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

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 (...)"*, se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante marzo de 2024. Adicionalmente dentro del informe se analiza el comportamiento de las Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias.

Se radicaron en total 530 solicitudes en este mes, pero se revisan y analizan **398** requerimientos gestionados en marzo que corresponden al **75%**.

Los reclamos continúan siendo la muestra más representativa dentro de las categorías analizadas y dentro de esta tipología la categoría con más representación es **Estatuto Temporal de Protección (58%)**.

Gráfico 1
SOLICITUDES ANALIZADAS
por categoría



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Durante este mes, nuevamente todas las QRDFS fueron atendidas de manera oportuna, ajustados a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, con tiempo máximo de 13 días, así:

El **60,8%** de las solicitudes fueron atendidas en día 1.

Dentro de este grupo, se encuentran **199** reclamos de los cuales 111 corresponden a Estatuto Temporal de Protección. En esta categoría la mayor cantidad fueron 70 de subcategoría “No me han aprobado o impreso mi PPT”.

Solo el **0,5%** (2 QRSDf) fueron atendidas en día 13.

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRSD-F							
Días\ Tipo	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
1	20	16	5	199	2	242	60,8%
0	4		3	47	1	55	13,8%
2	7		4	27		38	9,5%
3	2		2	14		18	4,5%
5			2	10		12	3,0%
4			2	9		11	2,8%
9			1	4	1	6	1,5%
6			1	4		5	1,3%
7			2	3		5	1,3%
10			1	1		2	0,5%
13				2		2	0,5%
8				1		1	0,3%
12				1		1	0,3%
Total	33	16	23	322	4	398	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN QRSD-F

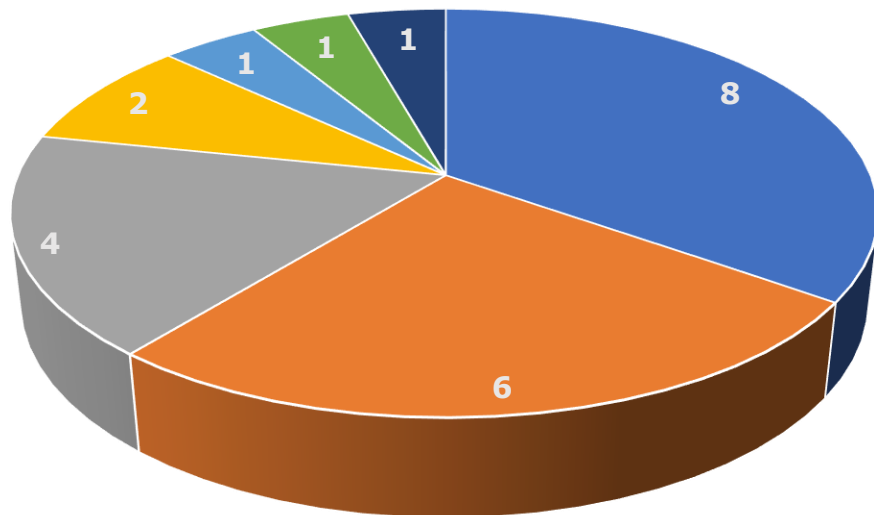
En primer nivel de servicio se atiende la mayor cantidad de PQRS a nivel general, esto se debe a que muchas de las solicitudes vienen incompletas o requieren información que se puede dar de manera inmediata. En marzo se atendieron en primer nivel **280** QRSD-F que corresponde al **70,4%** del total de solicitudes, seguido por la regional Andina (**43 – 10,8%**). Hay que mencionar que las regionales Amazonas, Guajira y San Andrés, no tuvieron asignaciones durante el mes.

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.

QRSD-F ATENDIDAS EN MARZO DE 2024							
por dependencia							
Dependencia	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
PRIMER NIVEL DE SERVICIO	26	16	8	227	3	280	70,4%
ANDINA	2		2	39		43	10,8%
ANTIOQUIA	1		4	14		19	4,8%
ORIENTE				12		12	3,0%
OCCIDENTE	2			8		10	2,5%
SUBDIRECCIÓN CONTROL MIGRATORIO			1	9		10	2,5%
SUBDIRECCIÓN CONTROL DISCIPLINARIO			6			6	1,5%
ATLÁNTICO				3		3	0,8%
EJE CAFETERO			1	2		3	0,8%
EL DORADO				3		3	0,8%
SUBDIRECCIÓN ADTIVA Y FINANCIERA			1	2		3	0,8%
ORINOQUIA				1	1	2	0,5%
SUBDIRECCIÓN VERIFICACIÓN MIG.	2					2	0,5%
CARIBE				1		1	0,3%
NARIÑO				1		1	0,3%
Total	33	16	23	322	4	398	

QUEJAS

Gráfica 2
QUEJAS ATENDIDAS EN MARZO DE 2024
por dependencia



- PRIMER NIVEL DE SERVICIO
- ANTIOQUIA
- EJE CAFETERO
- SUBD. CONTROL MIGRATORIO
- SUBD. CONTROL DISCIPLINARIO
- ANDINA
- SUBD. ADMIN. Y FINANCIERA

Del total de las 23 quejas atendidas El **62%** de las quejas fueron orientadas por el primer nivel. En estas respuestas se les indicaba o cómo interponer la queja, o ampliación de información, o a qué entidad se deben dirigir.

El **18 %** fue atendida por la Subdirección de Control Disciplinario Interno y el **9%** por la Subdirección de Control Migratorio.

Las regionales Andina, Antioquia, Oriente y Orinoquía tuvieron la menor representación de quejas.

TEMA DE LAS QUEJAS

Quejas recibidas por tema y dependencia			
tema	dependencia	Cantidad	Total
Atención inadecuada de funcionario	Regional Andina	1	7
	Regional Eje Cafetero	1	
	Primer Nivel de Servicio	1	
	Subdirección de Control Disciplinario	4	
Atención inadecuada en sede	Regional Antioquia	2	6
	Primer Nivel de Servicio	3	
	Subdirección Administrativa y Financiera	1	
Trámites de la Entidad	Antioquia	2	3
	Subdirección de Control Migratorio	1	
Información errada	Regional Andina	1	2
	Primer Nivel de Servicio	1	
Solicitudes administrativas y no misionales	Primer Nivel de Servicio	1	2
	Subdirección de Control Disciplinario	1	
Prueba funcionamiento	Primer Nivel de Servicio	1	1
Trámites de otra Entidad	Subdirección de Control Disciplinario	1	1
Corrupción externa	Regional Antioquia	1	1

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Frente a las quejas, el 30.4% corresponden a “atención inadecuada de parte de los funcionarios” y del total 43% (10) se refieren a maltrato hacia el ciudadano, seguido de “información errada” con un 9% (2 quejas).

Las respuestas a las quejas que se otorgan en primer nivel (7) corresponden a solicitud de ampliación de información o indicaciones relacionadas con la entidad a la que se debe dirigir para elevar la inconformidad.

CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

En el mes de marzo las quejas contra funcionarios de la Entidad aumentaron en 1 frente al mes inmediatamente anterior. Al respecto la Subdirección de Control Disciplinario Interno se encuentra realizando la verificación una a una de las quejas interpuestas por los ciudadanos a quienes una vez se tome la decisión final, se le notificará del resultado.

A nivel general las quejas están siendo atendidas de fondo por los diferentes enlaces, como respuesta a las retroalimentaciones dadas luego de las verificaciones de calidad realizadas cada mes por parte del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía. Estas verificaciones tienen por objeto preservar la calidad de la información que llega al ciudadano.

No obstante, es importante continuar atendiendo las quejas de manera oportuna y mantener las recomendaciones previas:

- Dar respuesta de fondo al ciudadano.
- Verificar cada situación que el ciudadano manifiesta que se presentó, teniendo en cuenta que pueden ser alertas de debilidades.
- Realizar los correctivos necesarios.

RECLAMOS

Motivo	Cantidad
Estatuto Temporal de Protección	188
Cédula de extranjería	44
Certificado de Movimientos Migratorios	44
Multas y sanciones	16
Prórroga de permanencia	12
Requisitos Ingreso a Colombia	6
Check-Mig	4
Migración Automática	2
Registro de Visa	2
Salvoconducto	2
SIRE	2
Total	322

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Dependencia	Cantidad
Primer Nivel de Servicio	227
Regional Andina	39
Regional Antioquia	14
Regional Oriente	12
Subdirección de Control Migratorio	9
Regional Occidente	8
Regional Atlántico	3
Regional Eldorado	3
Regional Eje Cafetero	2
Subdirección Administrativa y Financiera	2
Regional Caribe	1
Regional Nariño	1
Regional Orinoquía	1
Total general	322

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

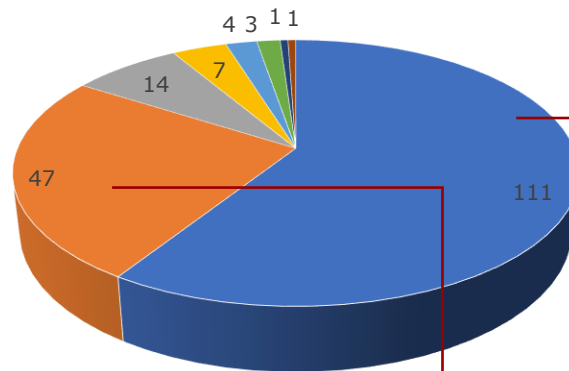
En marzo se recibieron **322** reclamos, 32 menos que en febrero. **58,4%** corresponden a temas de Estatuto Temporal de Protección, le siguen Cédula de Extranjería y Certificado de Movimientos Migratorios, cada una con **13,7%**. En menor cantidad se reciben reclamos sobre Migración Automática, Registro de Visa, Salvoconducto y Sire, cada una con 2 quejas (0.6%).

También se encontró que el **70,5%** de los reclamos fueron atendidos en primer nivel de servicio, seguidos por la Regional Andina con **12,1%**, Regional Antioquia con **4,3%** y Regional Oriente con **3,7%**. Estas dependencias continúan liderando la atención de estas solicitudes a pesar de que bajaron la cantidad atendida.

CONCLUSIONES SOBRE LOS 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
- Ya tengo mi PPT pero no aparezco en el botón de validación
- Error en el lugar de entrega del PPT
- Hice el registro RUMV y no me permite cargar mis documentos o fotografía
- ¿Cómo corregir los datos del RUMV?
- ¿Cuándo y dónde me entregan el PPT?

Gráfico 3
Reclamos
Estatuto Temporal de Protección



En la subcategoría “No me han aprobado o impreso mi PPT”, de una muestra del 40% (44 PQRS), se encuentra qué:

- ✓ 36 reclamos (82%) manifiestan demora en la expedición.
- ✓ 8 reclamos (18%) se refieren a demora en la reexpedición.

En la subcategoría “Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado”, de una muestra del 40% (20 PQRS), se encuentra qué:

- ✓ 17 reclamos (85%) se refieren a PPT impreso sin lugar de entrega.
- ✓ 3 reclamos (15%) se refieren a PPT aprobado sin imprimir.

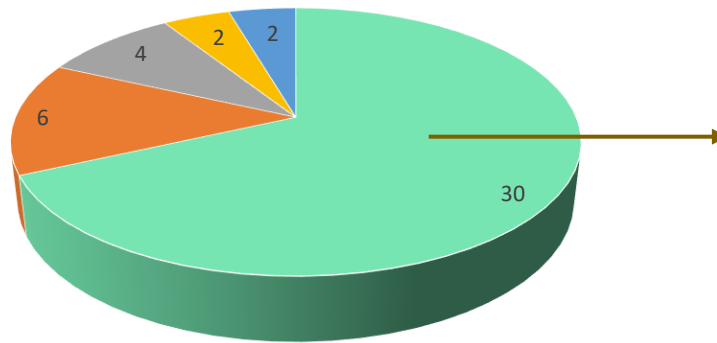
Dentro de los **Reclamos**, la categoría *Estatuto Temporal de Protección* es la más representativa con un **58%** del total de los radicados.

En esta categoría, las subcategorías más representativas son *No me han aprobado o impreso mi PPT* con un **59%** de la muestra, seguido de *Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado* con un **25%**.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios

Gráfica 4
Reclamos
Certificado de Movimientos Migratorios

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



La subcategoría “No he recibido el documento” corresponde al 68% del total de reclamos de los Certificados de Movimientos Migratorios y dentro de ella encontramos que:

- ✓ 50% (15) requieren envío del CMM virtual
- ✓ 23% (7) solicitan expedición de certificado de residencia fiscal
- ✓ 10% (3) no han recibido el documento
- ✓ 10% (3) solicita reintegro del valor pagado por el CMM

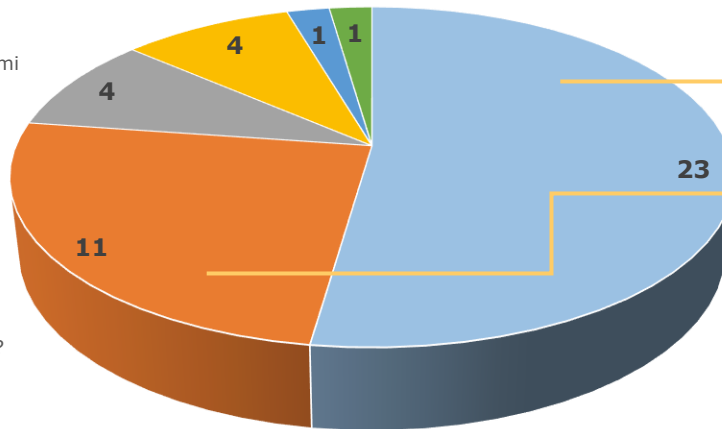
En los reclamos relacionados con el trámite de certificados de movimientos migratorios (representación del 14%), el **68%** están en subcategoría “no he recibido el documento”, no obstante de acuerdo con la verificación realizada, solo el 34% corresponden a esta subcategoría.

Estos reclamos continúan presentándose porque o bien son de ciudadanos extranjeros que desconocen que ellos deben reclamar el CMM de manera presencial o ciudadanos colombianos que no logran aprobar la validación de identidad y se encuentran en el extranjero. En estos casos particulares, la administración evalúa si es posible habilitar nuevamente la validación de identidad del ciudadano.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería

Gráfica 5
Reclamos
Cédula de Extranjería

- No logro conseguir cita para hacer mi trámite
- No he podido realizar el trámite
- No he recibido el documento
- Tengo un error en el documento
- ¿Qué es y cuáles son los requisitos?
- No aparece el pago



En la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite”, revisadas 20 de 23 solicitudes, en todas se evidencia que se refieren a la consecución de la cita.

En la subcategoría “No he podido realizar el trámite, revisado el 64% de los reclamos (7 PQRS), se encuentra que en todas el reclamo se debe a que no encuentran citas para realizar el trámite.

Visto que el 77% de los reclamos de Cédula de Extranjería se refieren a la falta de disponibilidad de agendamiento de cita para realizar el trámite, se verificó la plataforma de agendamiento de la Entidad y se encontró que semanalmente se abre el agendamiento para trámites, de acuerdo con la capacidad de atención de cada centro facilitador de servicios migratorios. Este agendamiento suple la necesidad de los ciudadanos y al momento de ser cancelada una cita, de manera inmediata se habilita para que sea tomada por quien lo necesite. Igualmente se comprobó que la plataforma se encuentra funcionando de manera correcta sin fallas tecnológicas, por lo que los ciudadanos deben estar atentos para conseguir la cita de acuerdo a su necesidad.

CONCLUSIONES FINALES SOBRE LOS RECLAMOS

A pesar de que los reclamos por trámites de la Entidad disminuyeron y que en la socialización dada posterior a la verificación de calidad que se realiza de manera simultánea con este informe, aún se encuentran respuestas que o no son de fondo o no responden o aclaran la inconformidad del ciudadano. Reiteramos que no siempre una respuesta satisfactoria tiene que ser positiva, basta con que sea clara y puntual.

De esta manera se recomienda que al momento de atender los reclamos:

- Dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas por los ciudadanos.
- Si se hace necesario solicitar ampliación de información, ser puntuales en la información o soportes solicitados.
- Revisar el estado del trámite del ciudadano.
- Indicar en lenguaje claro qué se requiere y qué debe hacer para lograr concluir su trámite.
- Tener presente que la cantidad de reclamos sobre el mismo tema, puede indicar una falla tecnológica que se está presentando.

DENUNCIAS

Las denuncias recibidas al igual que el mes anterior, hacen referencia a ciudadanos extranjeros que se encuentran ejerciendo actividades irregulares o ilegales en el país o que pretenden ingresar para realizar actividades no permitidas.

También se encuentran algunas donde indican que el ciudadano viaja hacia otro país con el ánimo de ingresar de manera irregular.

Denuncias recibidas Por dependencia	
Dependencia	Cantidad
Primer Nivel de Servicio	26
Regional Andina	2
Regional Occidente	2
Subdirección de Verificación Migratoria	2
Regional Antioquia	1
Total	33

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

En ambos casos, las respuestas han sido correctas pues se le indica al ciudadano:

- Que no hace parte de nuestra competencia
- Dónde deben interponer denuncias
- Que se realizarán las verificaciones en el marco de nuestras competencias.

En primer nivel de servicio, se guía al ciudadano para que aporte información para poder asignar la solicitud, se le indica al ciudadano que debe poner la denuncia en la entidad correspondiente o que no hace parte de nuestra competencia.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

De las **4** sugerencias recibidas, 1 no correspondía a temas de la Entidad, por lo que fue trasladada, a 2 se les solicitó que ampliaran la información y la última fue atendida para evaluar la solicitud de una alcaldía.

La representación de las sugerencias dentro de la totalidad de PQRS recibidas es baja (**0.2%**), lo que tiende a evidenciar que los trámites y servicios en general se encuentran bien recibidos por los ciudadanos.

En cuanto a las **16** felicitaciones (0,4% del total de PQRSDF), continúan enalteciendo la labor de nuestros funcionarios y trámites.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se ratifica que las retroalimentaciones son una herramienta de fortalecimiento y una oportunidad de mejora para el desarrollo de las actividades misionales de la Entidad en cada una de las regionales, lo cual se evidencia con la disminución de las quejas y reclamos y mejora en la calidad del producto final.

Se recomienda:

- Continuar permanentemente fortaleciendo las habilidades en conocimientos y lenguaje claro de los enlaces de servicio.
- Continuar atentos a los temas de las quejas y reclamos recibidos con el fin de establecer cuáles son las debilidades que hay para realizar acciones preventivas y correctivas permanentes.
- Seguir subsanando las fallas existentes para fortalecer la calidad en el servicio.
- Socializar también las felicitaciones y sugerencias que se reciben.
- Se reitera que se debe continuar con el ejercicio de retipificación para las categorías Queja, Denuncia, Sugerencia y Felicitación. Igualmente los agentes de servicio deben realizar el ejercicio al momento de atender una PQRSD-F, si esta no se encuentra dentro del tipo o la categoría correcta.

Acciones de mejora realizadas:

- Monitoreo continuo de las actividades de las regionales
- Segundo nivel disponible de manera permanente
- Atención inmediata de consultas