

**INFORME EJECUCIÓN ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA  
IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA  
GRUPO DE ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA**

**LAURA DANIELA BALLESTEROS RODRIGUEZ**

**2025**

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

AGDF.09 (v3)  
F.A 30/05/2024

## Introducción

Este documento recopila los resultados de las actividades adelantadas por Migración Colombia durante la vigencia 2025, como parte de la estrategia para el fortalecimiento de la implementación de la Política de servicio al ciudadano, las cuales fueron formuladas con el propósito de mejorar continuamente la relación con todos los grupos de valor de la entidad.

El plan de actividades se compone de 8 acciones, las cuales se agrupan, de acuerdo a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG-, dentro del componente de la relación estado-ciudadano que deben tener las entidades públicas.

**Planeación estratégica del servicio al ciudadano.** Agrupa una actividad relacionada con la caracterización de los usuarios de la Entidad, con el fin de identificar sus principales atributos, necesidades, expectativas, niveles de participación e interacción, y así fortalecer la toma de decisiones, el diseño de estrategias diferenciales de atención y el cumplimiento de los principios de participación, inclusión y enfoque diferencial.

**Gestión Relacionamento con los ciudadanos.** Comprende cuatro actividades: el seguimiento a la nueva plataforma de agendamiento; el seguimiento a la calidad y la respuesta oportuna de las PQRSDF; la socialización interna y externa de los canales de denuncias; y la socialización del Código General Disciplinario dirigida a los enlaces de servicio y agentes de contact center.

**Fortalecimiento del Talento Humano.** Se incluye una actividad relacionada con el desarrollo de acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

**Evaluación de Gestión y Medición de la percepción ciudadana.** Se compone de una actividad relacionada con la encuesta de satisfacción de la ciudadanía sobre la atención por el canal telefónico.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

**Conocimiento al servicio al ciudadano.** Agrupa una actividad que consiste en la realización de mesas de trabajo con las regionales, con el objetivo de fortalecer las herramientas de la plataforma de PQRSDF, optimizar los tiempos de respuesta, estandarizar el formato de respuesta, entre otros aspectos.

## **2. Contexto General de la Estrategia de servicio al ciudadano**

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) reconoce que la razón de ser del Estado es servir al ciudadano; por ello, todas las entidades públicas deben orientar su gestión hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas.

Esta orientación implica que los procesos institucionales no se limiten únicamente al cumplimiento de metas internas o normativas, sino que también busquen generar valor público, entendido como el impacto positivo y tangible que las acciones del Estado producen en la vida de los ciudadanos.

El objetivo de una estrategia enfocada en el servicio al ciudadano dentro del MIPG es:

Fortalecer la cultura institucional del servicio público, promoviendo una atención oportuna, transparente, eficiente y de calidad, centrada en las necesidades y derechos de los ciudadanos.

Esto se traduce en:

- Mejorar la experiencia del ciudadano en su interacción con las entidades públicas.
- Garantizar la participación ciudadana en la gestión pública.
- Promover la confianza entre la ciudadanía y las instituciones del Estado.
- Fomentar la mejora continua en los procesos de atención, trámites y servicios.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
  - redes sociales: @migracioncol

Así las cosas, la estrategia definida para 2025 establece una hoja de ruta para fortalecer una atención efectiva, incluyente, oportuna y de calidad a los requerimientos de las ciudadanías en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad; en cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos existentes.

Los objetivos definidos para esta estrategia son los siguientes:

- Articular la implementación de las políticas de relacionamiento con la ciudadanía, para responder a sus necesidades y expectativas, fortaleciendo la confianza y la satisfacción ciudadana.
- Optimizar los procesos y procedimientos del Servicio al Ciudadano, mediante información accesible, lenguaje claro y coordinación con los demás procesos institucionales, para mejorar la eficiencia y la calidad en la atención.
- Garantizar el acceso equitativo a la oferta pública del Estado, en cumplimiento del principio de igualdad, alineando los procesos institucionales con las necesidades ciudadanas y optimizando la prestación de los servicios en todos los canales de atención.
- Reconocer y promover la importancia de generar espacios con los diferentes grupos de valor, que faciliten el diálogo, la colaboración y el control social, fortaleciendo la relación entre el Estado y la ciudadanía.
- Fortalecer el acceso a la información y la atención inclusiva, garantizando que los contenidos disponibles en la página web de la entidad sean accesibles para todos los ciudadanos, y que las instalaciones físicas cuenten con las condiciones necesarias para atender adecuadamente a las personas en situación de discapacidad.
- Evaluar la implementación y efectividad de las políticas de Servicio al Ciudadano, mediante mecanismos de seguimiento como el Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG), las encuestas de satisfacción y

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

experiencia del servicio, el análisis de informes institucionales, plan de acción, indicadores y los reportes de PQRSDF, con el fin de identificar resultados y oportunidades de mejora continua.

### **3. Informe de ejecución de acuerdo con la alineación estratégica**

A continuación, se presentan los resultados de la gestión desarrollada en relación con las actividades propuestas para fortalecer el servicio a la ciudadanía, considerando las diferentes líneas del componente de mejora de la atención al ciudadano.

#### **3.1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano**

##### **3.1.1 Diseñar, implementar y divulgar una campaña comunicativa interna y externa, para la difusión de la Caracterización de los Usuarios de la Entidad a las partes interesadas.**

Esta actividad fue liderada por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, durante la cual, en el tercer trimestre, se diseñó el documento denominado “Caracterización de los Grupos de Valor y Ciudadanos que Interactúan con Migración Colombia”.

El propósito de este documento es caracterizar a la ciudadanía y a los grupos de valor que interactúan con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, con el fin de identificar sus principales atributos, necesidades, expectativas, niveles de participación e interacción, y de esta manera fortalecer la toma de decisiones, el diseño de estrategias diferenciales de atención y el cumplimiento de los principios de participación, inclusión y enfoque diferencial.

El documento fue socializado inicialmente mediante el envío de un correo electrónico dirigido a los coordinadores de cada una de las áreas misionales de la Entidad (Extranjería, Verificaciones y Control Migratorio) con el propósito de recibir sus observaciones. Posteriormente, fue ajustado de acuerdo con los aportes recibidos y publicado en la página web institucional

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

[www.migracioncolombia.gov.co](http://www.migracioncolombia.gov.co), en la siguiente ruta:

Atención y Servicios a la Ciudadanía → Generalidades de Atención a la Ciudadanía  
→ Documento “Caracterización de Usuarios”.

Finalmente, durante el cuarto trimestre se llevó a cabo la divulgación interna de la caracterización a través del espacio “Ponte al día”, y se socializó el documento con las diferentes regionales de la Entidad. Esta actividad se encuentra soportada en las actas Nos. 147 a 151, denominadas “Socialización Caracterización Ciudadanos y Grupos de Valor”, las cuales están disponibles en el Drive del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía. Adicionalmente, el 31 de diciembre de 2025 se publicó, a través de las redes sociales de la Entidad, una pieza informativa dirigida a los ciudadanos sobre la caracterización que realiza la Entidad.

### **3.2 Gestión Relacionamiento con los ciudadanos**

#### **3.2.1 Realizar seguimiento a la nueva plataforma de agendamiento de citas, para el fortalecimiento en la prestación del servicio y el incremento de la satisfacción ciudadana, cumpliendo con los criterios de calidad establecidos por la Entidad**

Desde el segundo trimestre del año, el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía inició el desarrollo y definición de los requerimientos funcionales y técnicos para la nueva plataforma de agendamiento.

Durante este mismo periodo, se llevó a cabo una sesión de trabajo con la Oficina de Tecnología, en la cual se presentaron y socializaron los avances del proyecto. Esta información se encuentra registrada en el acta de reunión “**022. Contexto de Plataforma de Agendamiento – UT AC Contact 2025 a OTIN**”, disponible en el Drive institucional.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

El objetivo de esta sesión fue exponer el progreso en el desarrollo de la plataforma, detallar su estructura funcional y módulos implementados, así como resolver inquietudes técnicas y contractuales relacionadas con su futura entrega a la Entidad, con el fin de definir los alcances, condiciones y requerimientos operativos necesarios para su puesta en funcionamiento.

A partir de este requerimiento, se iniciaron sesiones de trabajo con el proveedor **UT CONTACTE AC 2025**, encargado del diseño y desarrollo de la plataforma conforme a las especificaciones de la Entidad.

Estas reuniones, realizadas desde el mes de mayo, abordaron la revisión de requerimientos y avances del sistema, los cuales quedaron documentados en las actas **"037. Revisión avance en Módulo Administrador" hasta "045. Avances en Módulo Administrador – Reportes de agendamiento"**.

En julio se efectuó la primera entrega de la plataforma. Durante esta sesión se presentaron y evaluaron las funcionalidades de creación de usuarios y gestión de citas, incluyendo el registro de menores de edad, los módulos de seguridad y manejo de información sobre discapacidad.

Asimismo, se abordaron retos técnicos relacionados con el envío masivo de correos y la validación de reglas de negocio, con el propósito de implementar mejoras y garantizar el cumplimiento del cronograma de entrega. Esta actividad se encuentra registrada en el acta **"046. 1ra Entrega de la Plataforma de Agendamiento"**.

Posteriormente, se solicitaron ajustes funcionales a la plataforma, para lo cual se realizaron varias sesiones de revisión sobre la configuración de agendamiento y generación de reportes, documentadas en el acta **"050. Avances en la configuración de agendamiento y generación de reportes"**.

En el mismo mes de julio se llevó a cabo la tercera entrega, en la cual se socializaron los avances del sistema, incluyendo la puesta en producción del

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

módulo de funcionario, la configuración del correo masivo y las funcionalidades de cancelación de citas y generación de reportes. Además, se definió la configuración de las reglas de agendamiento necesarias para el inicio de las pruebas internas. Esta sesión consta en el acta **"056. 3ra entrega plataforma de agendamiento – Módulo funcionario"**.

Una vez subsanados los hallazgos identificados en las entregas anteriores, se realizaron pruebas funcionales del módulo ciudadano con el fin de verificar el cumplimiento de los requerimientos establecidos. Durante estas pruebas se identificaron incidencias relacionadas con el registro de usuarios, la programación, confirmación y cancelación de citas, lo que permitió recopilar observaciones para su ajuste y optimización antes de la implementación definitiva.

Estas actividades se encuentran registradas en las actas **"058", "061", "063", "065" y "067. Pruebas nueva plataforma de agendamiento – Programación de citas"**.

En agosto, se realizaron ocho sesiones de trabajo con el proveedor del Contact Center para revisar los ajustes derivados de los hallazgos encontrados durante las pruebas. Estas reuniones están documentadas en las actas **"068. Ajustes de accesibilidad en la plataforma de agendamiento", "069. Revisión de ajustes en Módulo Ciudadano y Administrador", "070. Revisión de ajustes en Módulo Ciudadano, Agente y Administrador", "072. Configuración en la programación de citas para menores de edad", "073" y "075. Revisión de ajustes en Módulo Ciudadano, Agente y funcionario"**.

Durante el mismo mes, se llevó a cabo una reunión técnica con la Oficina de Tecnología y el proveedor del Contact Center, en la que se presentó formalmente la nueva plataforma. El propósito principal fue validar la capacidad del servidor y los aspectos relacionados con la seguridad de la información, asegurando el cumplimiento de los **estándares exigidos por la Entidad. Esta sesión quedó**

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol



**registrada en el acta "076. Presentación técnica nueva plataforma de agendamiento - OTIN y Contact Center".**

Hacia finales de agosto se iniciaron las capacitaciones dirigidas al supervisor, líder de calidad y formador del Contact Center. En estas sesiones se presentó cada una de las herramientas y funcionalidades de la plataforma, lo cual se encuentra documentado en el acta **"082. Capacitación Plataforma de Agendamiento - Contact Center"**.

Posteriormente, en octubre, se realizaron las capacitaciones dirigidas a las regionales, citadas por correo electrónico. Estas sesiones están registradas en las actas **"108" a "116"**, correspondientes a las diferentes regionales del país.

Adicionalmente, durante octubre se efectuó una reunión con la Oficina de Comunicaciones, en la que se solicitó la creación de videos informativos para publicar en la página web institucional y redes sociales, con el fin de orientar a la ciudadanía sobre el uso paso a paso de la nueva plataforma. Esta actividad se encuentra documentada en el acta **"112. Revisión Videos de programación y cancelación de cita"**.

Finalmente, el 5 de octubre se realizó la publicación oficial de la nueva plataforma de agendamiento de cara a la ciudadanía. Desde su lanzamiento, se han continuado realizando mesas de trabajo con el proveedor para atender y solucionar las novedades detectadas durante su operación. Estas sesiones están registradas en las actas **"117", "118", "120", "121", "122", "124" y "125. Seguimiento a novedades en Plataforma de Agendamiento tras salida a producción"**.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

### **3.2.2 Realizar seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS), en aras del fortalecimiento del proceso.**

Esta actividad se desarrolla a lo largo de los cuatro trimestres del año y está liderada por el Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía. Durante cada trimestre se realiza la auditoría mensual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de Información Pública (PQRSDF) de las regionales y dependencias. El objetivo de esta labor es garantizar el cumplimiento de los términos de ley y la normatividad vigente, así como emitir las recomendaciones necesarias a los responsables de los procesos, promoviendo el mejoramiento continuo de la Entidad.

**Para el mes de enero:** Las auditorías realizadas en enero de 2025 evidenciaron como hallazgos principales el incumplimiento de términos en la atención de algunas PQRS, respuestas incompletas o que no brindan solución al ciudadano, y deficiencias en redacción, ortografía y presentación. También se identificaron casos sin evidencia de envío o con asignaciones incorrectas, falta de empatía en las respuestas y errores en la información suministrada. Se recomendó actualizar las plantillas institucionales, reforzar la revisión y seguimiento de los casos, y garantizar respuestas claras, oportunas y acordes con la normatividad vigente.

**Para el mes de febrero:** Se identificaron avances en la gestión de las PQRSDF, destacándose la Regional Andina, que no presentó afectaciones. Sin embargo, se observaron oportunidades de mejora comunes en varios aspectos:

Se registraron casos atendidos fuera de término sin justificación de ampliación, así como uso de plantillas desactualizadas con pies de página incorrectos, números telefónicos antiguos y formatos no uniformes. Se detectaron errores de redacción, ortografía y presentación, respuestas incompletas o no correspondientes a la solicitud, y falta de claridad o precisión en la información suministrada.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Adicionalmente, se identificó la necesidad de actualizar los formatos institucionales, mejorar el manejo del interlineado, los espacios y la estructura de las respuestas, y reforzar el uso de un lenguaje claro, empático y coherente con la política de atención al ciudadano. Finalmente, se recomendó fortalecer los procesos de revisión y control previo al envío de las respuestas, garantizando comunicaciones completas, actualizadas y acordes con la normatividad vigente.

**Para el mes de marzo:** se identificaron hallazgos recurrentes relacionados principalmente con el incumplimiento de los términos de ley, la actualización de las plantillas institucionales y la calidad de las respuestas emitidas a los ciudadanos.

En la mayoría de las dependencias se evidenciaron PQRSDf atendidas fuera de los plazos establecidos, en varios casos sin justificación ni ampliación de términos. Asimismo, se detectó el uso de plantillas desactualizadas o incompletas, con pies de página erróneos, números telefónicos antiguos, firmas no ajustadas al formato y documentos cargados en formatos inadecuados (Word en lugar de PDF).

Se presentaron también errores de redacción, ortografía y presentación, respuestas incompletas o que no correspondían a la solicitud del ciudadano, y falta de empatía o claridad en el lenguaje empleado. En algunos casos no se evidenció el envío del correo con la respuesta o esta no fue debidamente comunicada.

Adicionalmente, se reiteró la importancia de utilizar un lenguaje claro, respetuoso y coherente, mejorar la organización y coherencia del contenido de las respuestas, y garantizar que estas sean completas, precisas y emitidas dentro de los términos de ley.

Finalmente, se destacó el buen desempeño de la Regional Andina, que no presentó afectaciones, constituyéndose en una buena práctica a replicar. Se recomienda fortalecer los controles internos, actualizar los formatos

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

institucionales y reforzar la revisión previa al envío de las respuestas, asegurando comunicaciones oportunas, claras y acordes con la política de atención al ciudadano.

**Para el mes de abril:** La auditoría realizada en este mes a las regionales y dependencias revela una problemática generalizada y crítica en el cumplimiento de los términos legales de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), especialmente en la Subdirección de Talento Humano, la Subdirección de Control Migratorio y la Regional Antioquia.

Adicionalmente, se identifican deficiencias transversales que afectan la calidad y la imagen institucional de las comunicaciones con el ciudadano:

#### 1. Incumplimiento de Términos (Hallazgo Crítico)

- Extemporaneidad Masiva: Se evidenció un número significativo de PQRS atendidas fuera de los términos de ley en varias dependencias, destacando la Subdirección de Talento Humano (42 de 44 revisadas fueron extemporáneas, algunas con demoras extremas de hasta 74 días), la Subdirección de Control Migratorio (12 solicitudes, incluyendo demoras de 11 a 20 días incluso con ampliación de términos) y la Regional Antioquia (26 PQRS).
- Gestión Inadecuada de Ampliaciones: En la Subdirección de Control Migratorio, se constató que las ampliaciones de términos son insuficientes o mal gestionadas, resultando en respuestas entregadas semanas después de la fecha límite extendida.

#### 2. Deficiencias en la Calidad Formal de la Comunicación

- Errores de Formato y Plantilla: Existe un incumplimiento recurrente en la presentación de las respuestas, incluyendo el uso de pies de página desactualizados (observado en Amazonas, Atlántico, Guajira, Eje Cafetero,

Subd. Extranjería y Subd. Control Migratorio), márgenes incorrectas, falta de fecha o inconsistencias en los espacios.

- Fallas de Redacción, Ortografía y Gramática: Numerosas regionales y subdirecciones (Andina, Antioquia, El Dorado, Oriente, Orinoquía, Subd. Control Migratorio, Subd. Extranjería, Subd. Control Disciplinario) presentan errores de redacción, ortografía, tildes y gramática, lo cual resta seriedad y profesionalismo a las respuestas.
- Errores Logísticos y de Envío: Se detectaron casos de respuestas no enviadas por correo electrónico (Atlántico, Orinoquía, Occidente), envío en formato incorrecto (Word en lugar de PDF en Subd. Control Migratorio) o anexos incorrectos.

### 3. Inconsistencia en la Respuesta al Ciudadano

- Incompletitud e Incoherencia: Se hallaron respuestas incompletas (Antioquia, Subd. Control Migratorio, Subd. Verificación Migratoria) o incoherentes (Andina, Subd. Control Migratorio, Subd. Extranjería), donde no se responde a todos los puntos consultados o la información suministrada no se relaciona con la solicitud.
- Trato Desobligante: La Regional Antioquia presentó un caso de respuesta con un texto desobligante hacia el ciudadano, afectando directamente la calidad del servicio y la imagen de la entidad.

**Para el mes de mayo:** La auditoría realizada en este mes evidenció deficiencias en la gestión de las PQRSDF, tanto en las regionales como en las dependencias. Los hallazgos más relevantes fueron:

#### 1. Redacción y ortografía:

- Se identificaron múltiples errores de redacción, coherencia, claridad y ortografía en las respuestas, lo que afecta la comprensión de los ciudadanos y la imagen institucional.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
  - redes sociales: @migracioncol

- Se observó falta de uniformidad en tipos de letra, encabezados, pies de página y formato de las respuestas, así como problemas de alineación y espaciado.

## **2. Cumplimiento de términos legales:**

- Un número significativo de PQRSDF fue atendido fuera de los términos establecidos por la ley, afectando especialmente a solicitudes con urgencia o provenientes de entidades de control, como la Procuraduría.
- En algunos casos, las respuestas no cubrieron todas las preguntas planteadas por los ciudadanos, lo que generó información incompleta o incorrecta.

## **3. Actualización de plantillas y datos de contacto:**

- Se evidenció uso de plantillas desactualizadas, pies de página incorrectos y números de contacto que no corresponden.
- En varias respuestas se indicó incorrectamente el nombre del ciudadano o se utilizó "Anónimo" cuando la información estaba disponible, lo que genera errores en la atención personalizada.

## **4. Atención al ciudadano y seguimiento de solicitudes:**

- Se detectaron respuestas incompletas o inadecuadas frente a solicitudes específicas, especialmente cuando los ciudadanos se encontraban en el exterior o requerían información puntual sobre trámites, permisos o documentación.
- Falta de confirmación de envío de respuestas previas y manejo inadecuado de solicitudes archivadas sin responder.

## **5. Mejoras sugeridas:**

- Fortalecer la capacidad de redacción y ortografía del personal.
- Actualizar plantillas, pies de página y datos de contacto en todas las dependencias.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
  - redes sociales: @migracioncol

- Garantizar el cumplimiento estricto de los términos de atención establecidos por la ley.
- Mejorar la coherencia y completitud de las respuestas, asegurando que todas las preguntas de los ciudadanos sean atendidas.
- Implementar control de calidad y revisión previa al envío de las respuestas para evitar errores de formato, información incorrecta o incompleta.

En general, la auditoría evidencia que, aunque las regionales y dependencias realizan la atención de PQRSDF, existen fallas sistemáticas de redacción, cumplimiento de términos, formato y seguimiento, que impactan la calidad del servicio y la percepción de los ciudadanos sobre Migración Colombia. Se requiere un plan de mejora integral, enfocado en estandarización de formatos, capacitación en redacción y ortografía, y control estricto de los tiempos de respuesta.

**Para el mes de junio:** La auditoría evidenció una situación que afecta directamente la calidad del servicio y el cumplimiento legal. Los hallazgos se concentran en dos áreas principales:

**1. Incumplimiento Crítico de Términos (Extemporaneidad): Es el problema más grave y generalizado.**

- La Regional Andina presenta 165 casos fuera de término.
- La Subdirección de Talento Humano registra demoras extremas, de hasta 93 días fuera de la ley.
- Otras dependencias importantes también incumplen (ej. Regional Antioquia, Subd. Verificación Migratoria).

**2. Baja Calidad e Inconsistencia en la Comunicación: Existe una falla sistémica en la forma y fondo de las respuestas.**

- Respuestas Incorrectas/Incompletas: Es recurrente la omisión de información clave o la entrega de datos erróneos/incoherentes (ej. Subd. Control Migratorio, Regional Caribe).

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- Deficiencias Formales: Persiste el uso de plantillas, pies de página y formatos desactualizados (generalizado) y errores frecuentes de redacción, ortografía y manejo de espacios (Amazonas, Caribe, Atlántico, etc.).

**Para el mes de julio:** La auditoría realizada en este mes a las regionales y dependencias de reveló deficiencias recurrentes en la atención de PQRSDF, destacando los siguientes aspectos:

- 1. Atención fuera de los términos de ley:** múltiples regionales y subdirecciones (Andina, Subdirección de Talento Humano, Subdirección de Verificación Migratoria, Subdirección de Extranjería y Subdirección Administrativo-Financiera) atendieron solicitudes fuera de los plazos establecidos, afectando la oportunidad y confiabilidad del servicio.
- 2. Redacción y ortografía:** se identificaron errores de ortografía, incoherencias en la redacción, uso inadecuado de tipos de letra y formato irregular en encabezados y pies de página. También se detectó el uso de términos peyorativos al referirse a NNA ("menor" en lugar de "menor de edad") y tutear al ciudadano en comunicaciones formales.
- 3. Uso incorrecto de plantillas y formatos:** varias respuestas presentaron plantillas desactualizadas o no correspondientes, alteración de formatos de correo y recorte indebido de textos, afectando la estandarización de la comunicación institucional.
- 4. Respuestas incompletas o confusas:** varias PQRSDF no respondieron todas las preguntas del ciudadano, se incluyó información irrelevante o normativa en exceso, y en algunos casos no se proporcionaron instrucciones claras o documentos adjuntos necesarios.
- 5. Seguridad de la información:** se observó el envío de documentos sensibles (CMM) por medios no recomendados, vulnerando protocolos de seguridad de datos.



**Para el mes de agosto: La auditoría realizada las regionales y dependencias se evidenció deficiencias persistentes en la atención de PQRSDF, con énfasis en los siguientes aspectos:**

- 1. Atención fuera de los términos de ley:** varias regionales y subdirecciones (Andina, Antioquia, Subdirección de Talento Humano, Subdirección de Migración y Subdirección de Verificación Migratoria) atendieron solicitudes fuera de los plazos establecidos, generando alertas en el indicador de oportunidad del proceso y afectando la confiabilidad del servicio.
- 2. Errores en formatos y plantillas:** se detectó uso incorrecto de plantillas de respuesta, formatos de correo y firmas, así como modificaciones indebidas en el tipo de letra y presentación de documentos, lo que afecta la estandarización y la imagen institucional.
- 3. Redacción y ortografía:** se identificaron respuestas con errores ortográficos, confusas, reiterativas o mal redactadas. Persisten problemas como el tuteo al ciudadano, uso incorrecto de mayúsculas y redacción inapropiada para comunicaciones formales. También se recomendó el uso correcto del término “menor de edad” al referirse a NNA.
- 4. Envío de respuestas incompletas o por canales inadecuados:** en varias solicitudes no se envió la respuesta al correo electrónico registrado, no se adjuntaron documentos requeridos o se cerraron PQRSDF sin comunicación al ciudadano.
- 5. Seguridad de la información:** persisten riesgos por el envío de información sensible (CMM) a través de la plataforma de PQRSDF, contrario a los protocolos de seguridad.

**Para el mes de septiembre:** La auditoría realizada reveló persistencia de problemas en la atención de PQRSDF, con afectación en los siguientes hallazgos:

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- 1. Atención fuera de los términos de ley:** varias regionales y subdirecciones, especialmente Andina, Antioquia y Subdirección de Talento Humano, continúan atendiendo solicitudes fuera de los plazos legales, generando alertas en el indicador de oportunidad y afectando la confiabilidad del proceso de atención al ciudadano.
- 2. Errores en formatos y plantillas:** se registraron incumplimientos en el uso de plantillas de respuesta, encabezados, firmas y formatos de correo electrónico. La modificación indebida de plantillas sigue siendo recurrente, afectando la estandarización y la presentación institucional.
- 3. Redacción y ortografía:** persisten errores de ortografía, redacción iterativa o confusa, y manejo inadecuado de espacios en las respuestas. También se detectó inconsistencia en la forma de dirigirse al ciudadano (tuteo o usteo).
- 4. Envío de respuestas** incompletas o canales inadecuados: en varias PQRSDF no se enviaron correos electrónicos con las respuestas, se omitieron documentos adjuntos o las solicitudes se cerraron sin notificación al ciudadano. Esto refleja deficiencias en el cumplimiento del flujo de comunicación oficial.
- 5. Asignación y derivación incorrecta de solicitudes:** se identificaron casos en los que PQRSDF no fueron asignadas a la dependencia correspondiente o se solicitaron ampliaciones innecesarias, lo que retrasa la respuesta al ciudadano y genera confusión sobre los procedimientos correctos.
- 6. Seguridad de la información:** aunque no se mencionan casos críticos en septiembre, sigue siendo relevante mantener protocolos estrictos respecto a la manipulación de datos sensibles y plantillas de respuesta oficiales.

**Para el mes de octubre:** La auditoría realizada reveló persistencia de problemas en la atención de PQRSDF, con afectación en los siguientes hallazgos:

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Durante este mes se evidenciaron hallazgos recurrentes asociados principalmente al cumplimiento de términos legales, calidad de las respuestas y uso adecuado de las plantillas institucionales.

De manera general, se identificaron **PQRSDF atendidas fuera de los términos de ley** en varias regionales y dependencias, destacándose las regionales **Andina, Antioquia, Atlántico, Caribe, Subdirección de Control Migratorio, Subdirección de Talento Humano y Subdirección de Verificación Migratoria**, así como casos puntuales en otras áreas. En algunos casos, incluso se evidenció el **cierre de solicitudes sin envío de respuesta** o la **no remisión del correo de respuesta al ciudadano**.

Otro hallazgo reiterado corresponde a la falta de respuestas de fondo, respuestas que no guardan relación con la solicitud del ciudadano, o que no resuelven de manera clara y concreta la petición formulada. Asimismo, se detectaron múltiples casos de incorrecta asignación de PQRSDF, especialmente en Primer Nivel, donde solicitudes debieron ser remitidas oportunamente a la dependencia o regional competente.

En materia de calidad y forma, se evidenció un uso inadecuado de las plantillas institucionales, incluyendo modificaciones no autorizadas en el formato del correo, firmas incorrectas, pies de página desactualizados o con información errónea (como números telefónicos inexistentes), así como respuestas emitidas por funcionarios no correspondientes. De igual forma, se identificaron errores en ortografía, redacción, gramática, manejo de espacios y lenguaje claro, lo cual afecta la comprensión y presentación de las respuestas al ciudadano.

Adicionalmente, se observaron incumplimientos relacionados con el lenguaje inclusivo y adecuado, particularmente en el uso incorrecto del término “menor”, el cual debe ser reemplazado por “menor de edad”, y la omisión del principio de lenguaje claro en respuestas extensas, confusas o excesivamente técnicas.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Finalmente, las auditorías evidencian la necesidad de fortalecer la lectura y análisis previo de las solicitudes, evitar requerimientos innecesarios de ampliación de información, garantizar la correcta orientación al ciudadano sobre trámites que no se gestionan a través de PQRSDF y reforzar el cumplimiento de los lineamientos institucionales para la atención oportuna, clara y de calidad.

**Para el mes de noviembre:** Durante este mes se evidenciaron debilidades recurrentes en el cumplimiento de los términos de ley, la calidad de las respuestas y la aplicación de los lineamientos institucionales. En varias regionales se identificaron PQRSDF atendidas fuera de los plazos legales, tanto a nivel del total gestionado como en las muestras revisadas, destacándose mayores incidencias en las regionales Andina, Antioquia y la Subdirección de Talento Humano.

Se evidenció la falta de respuestas de fondo, respuestas incompletas o que no corresponden a lo solicitado por el ciudadano, así como casos en los que se reiteró una respuesta previamente cuestionada sin atender el reclamo formulado. También se identificaron asignaciones incorrectas de PQRSDF a dependencias no competentes y omisiones en la remisión a áreas como Control Disciplinario, Control Migratorio o Extranjería, según correspondiera.

Otro hallazgo recurrente corresponde al incumplimiento del formato de respuesta, incluyendo la modificación de plantillas, justificación de párrafos, tipo de letra incorrecta, errores en pies de página, firmas, datos del destinatario, encabezados, formato de correos electrónicos y uso inadecuado de siglas sin definición previa. Asimismo, se presentaron casos en los que no se envió la respuesta al correo electrónico del ciudadano.

En cuanto a la calidad de la redacción, se observaron errores frecuentes de ortografía, gramática, manejo de espacios, omisión o reiteración de palabras, redundancias, párrafos confusos y falta de coherencia en el contenido. Adicionalmente, se identificó el uso de términos inadecuados o peyorativos, como

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

referirse a “menores” en lugar de “menores de edad”, y la solicitud de información innecesaria o no pertinente para la atención de la PQRSDF.

Finalmente, se evidenció desconocimiento o aplicación incorrecta de lineamientos normativos y procedimentales, tales como la información sobre trámites, competencias de entidades externas, uso adecuado de soportes documentales, y la correcta orientación al ciudadano sobre canales, enlaces y requisitos aplicables.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer el control sobre los tiempos de respuesta, la correcta asignación de PQRSDF, la estandarización del uso de formatos institucionales y la mejora en la calidad técnica, normativa y comunicativa de las respuestas brindadas a la ciudadanía.

### **3.2.3 Realizar socialización interna y externa sobre canales de denuncias de hechos de diferente índole que se encuentren relacionados con presuntas faltas disciplinarias.**

La Subdirección de Control Disciplinario Interno, en cumplimiento del Plan de Inducción Institucional y como parte de sus estrategias de prevención, llevó a cabo las capacitaciones denominadas “Faltas Disciplinarias”, dirigidas a los servidores públicos de las regionales Andina y Antioquia.

Estas jornadas se realizaron el 22 de abril (Regional Andina) y el 20 de mayo (Regional Antioquia).

El objetivo principal de estas sesiones fue brindar lineamientos claros para prevenir la comisión de faltas disciplinarias, fortaleciendo el conocimiento sobre el marco normativo que regula la función pública y el proceso disciplinario, conforme a lo dispuesto en el Decreto 4062 de 2011 y el Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021).

Durante las capacitaciones se abordaron los siguientes temas principales:

- Función pública y deberes de los servidores públicos.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- Régimen disciplinario conforme al Código General Disciplinario.
- Prohibiciones, inhabilidades, conflictos de interés y sanciones.
- Procedimientos para la presentación de denuncias y quejas disciplinarias.
- Importancia del principio de preservación del orden interno y las medidas correctivas.
- Delitos que afectan la función pública, como cohecho, concusión y tráfico de influencias, con ejemplos aplicados al contexto de Migración Colombia.

### **Resultados y Conclusiones**

- Se fortaleció la comprensión de los deberes, prohibiciones y responsabilidades propias de los funcionarios que integran el servicio al ciudadano.
- Se aclararon los canales y requisitos para la presentación efectiva de quejas o noticias disciplinarias, contribuyendo a evitar la congestión de las instancias disciplinarias con quejas temerarias.
- Se logró una mayor sensibilización frente a la responsabilidad ética y legal de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.

#### **3.2.4 Realizar socialización sobre el Código General Disciplinario a los enlaces de servicio y agentes de contact center con el fin de fortalecer el conocimiento respecto a los requisitos para interponer denuncias por presuntas faltas disciplinarias**

La presente actividad fue liderada conjuntamente por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía y la Subdirección de Control Disciplinario Interno. En cumplimiento de las acciones previstas para el segundo trimestre de 2025, se desarrolló una jornada de capacitación en las instalaciones del Contact

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Center, dirigida a los agentes de servicio, bajo la denominación “Manejo adecuado de quejas, denuncias y peticiones”.

El objetivo principal de la capacitación fue socializar con los agentes del contact center los fundamentos del Código General Disciplinario, con énfasis en la recepción, clasificación y canalización adecuada de quejas y denuncias por posibles faltas disciplinarias.

La jornada se llevó a cabo el 21 de mayo de 2025, en articulación entre la Subdirección de Control Disciplinario Interno y el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía. Estuvo dirigida a los agentes de los distintos canales de atención —telefónico, virtual y plataforma de PQRSDF—, quienes desempeñan un papel fundamental en la orientación al ciudadano y en la gestión de las comunicaciones iniciales con la Entidad.

Durante la sesión, se presentó una exposición estructurada que abordó, entre otros, los siguientes temas:

- Marco normativo disciplinario: Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) y su alcance.
- Conceptualización y diferencias: queja disciplinaria, denuncia penal y petición.
- Sujetos disciplinables: servidores públicos, particulares que ejercen funciones públicas, retirados y otros.
- Clasificación de faltas: gravísimas, graves y leves, con ejemplos aplicados al contexto institucional.
- Preservación del orden interno: tratamiento de conductas leves sin formalización procesal (artículo 68 del CGD).
- Requisitos de una denuncia válida: tiempo, modo, lugar, identificación del presunto responsable, pruebas e información complementaria.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
  - redes sociales: @migracioncol

- Canales habilitados para la recepción: correo electrónico institucional, formulario web, línea telefónica y Sistema de Gestión Documental.
- Protección al denunciante: mecanismos para garantizar el anonimato y prevenir represalias.
- Casos prácticos: análisis de situaciones frecuentes en la atención al ciudadano y su posible tipificación disciplinaria.

### **Resultados alcanzados**

- Se capacitaron los agentes del contact center que actúan como primer punto de contacto en la atención al ciudadano.
- Se fortaleció la comprensión normativa sobre faltas disciplinarias y deberes funcionales de los servidores públicos.
- Se aclararon dudas frecuentes relacionadas con el manejo de PQRSDf, mejorando la calidad y oportunidad de las respuestas.
- Se sensibilizó al equipo sobre la importancia del debido proceso, la ética pública y la prevención del uso indebido de los mecanismos disciplinarios.

### **3.3 Fortalecimiento del Talento Humano**

#### **3.3.1 Desarrollar acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) 2024, en aras de incrementar las competencias de los(as) funcionarios(as) para la atención al público.**

La Subdirección de Talento Humano lideró esta actividad durante el tercer y cuarto trimestres del año, manteniendo un avance sostenido en la ejecución del Plan Institucional de Capacitación. Se destacan los procesos desarrollados en articulación con la Universidad Militar Nueva Granada, orientados al fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol



Las capacitaciones abordaron temas relacionados con el servicio al ciudadano, entre ellos lengua de señas colombiana, habilidades blandas, atención al ciudadano de manera presencial y a través de la plataforma e-learning. En esta última modalidad, se resalta la participación de 1.192 funcionarios a nivel nacional, quienes fortalecieron sus conocimientos y habilidades funcionales, en concordancia con los objetivos institucionales.

Estos espacios formativos promovieron la transferencia de conocimiento y la mejora continua del desempeño institucional, incentivando la participación activa de los funcionarios en todo el país. Asimismo, se consolidaron acciones orientadas a la gestión del aprendizaje organizacional, reforzando las capacidades técnicas, digitales y de liderazgo del talento humano, en coherencia con los desafíos y prioridades estratégicas de la Entidad.

### **3.4 Evaluación de Gestión y Medición de la percepción ciudadana**

#### **3.4.1 Aplicar la encuesta de satisfacción de la ciudadana sobre la atención por los canales telefónico, para su posterior medición y emisión de resultados que permitan la mejora del servicio.**

Esta actividad es liderada por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, en conjunto con el proveedor del contact center, quien tiene a su cargo la realización de las encuestas de satisfacción ciudadana sobre la atención brindada a través del canal telefónico.

Durante los cuatro trimestres se aplicaron encuestas en las que se consultó a la ciudadanía lo siguiente:

- *¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?*
- *¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?*

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- *¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?*
- *Califique la atención del asesor durante la llamada.*

**En el primer trimestre**, se obtuvo la participación de **10.869 ciudadanos encuestados**, con los siguientes resultados sobre la **satisfacción recibida a través de la línea telefónica**:

- **Completamente satisfechos:** 2.285 ciudadanos
- **Satisfechos:** 187 ciudadanos
- **Regular:** 52 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 29 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 167 ciudadanos

Los resultados del primer trimestre evidencian un nivel altamente positivo de satisfacción ciudadana con la atención brindada a través del canal telefónico, dado que la mayoría de los encuestados manifestó estar completamente satisfecho con la experiencia. Sin embargo, se identifican áreas de mejora en aspectos relacionados con el tiempo de espera y la claridad de la información, considerando el porcentaje, aunque bajo de ciudadanos que se declararon insatisfechos o completamente insatisfechos. Estos hallazgos permiten orientar acciones de fortalecimiento en la gestión del contact center, con el fin de mantener la satisfacción alcanzada y mejorar la experiencia de atención al ciudadano.

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 1.864ciudadanos
- **Satisfechos:** 314 ciudadanos

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- **Regular:** 193 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 121 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 192 ciudadanos

Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos se encuentra satisfecha con el tiempo de espera para ser atendida, ya que un número significativo (1.864 ciudadanos) manifestó estar completamente satisfecho y 314 se declararon insatisfechos. No obstante, se observa un grupo representativo de personas (506 ciudadanos en total) que calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los tiempos de respuesta y optimizar la gestión del flujo de llamadas para mejorar la percepción de oportunidad en la atención telefónica.

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 2.298 ciudadanos
- **Satisfechos:** 179 ciudadanos
- **Regular:** 60 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 33 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 152 ciudadanos

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción ciudadana con la claridad de la información suministrada, dado que la gran mayoría de los encuestados (2.477 ciudadanos) se declaró completamente satisfecho o satisfecho con la atención recibida. Sin embargo, se identifica un grupo menor de ciudadanos (245 en total) que manifestó una percepción regular o negativa, lo cual evidencia la importancia de mantener la calidad en la comunicación y reforzar la capacitación de los asesores para garantizar que la información transmitida sea siempre clara, precisa y comprensible para todos los usuarios.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Para la **pregunta Califique la atención del asesor en la llamada**. La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 2.447 ciudadanos
- **Satisfechos:** 93 ciudadanos
- **Regular:** 22 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 26 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 125 ciudadanos

Los resultados muestran un elevado nivel de satisfacción ciudadana con la atención brindada por los asesores telefónicos, ya que la gran mayoría de los encuestados (2.540 ciudadanos) manifestó estar completamente satisfecho o satisfecho con el servicio recibido. Esto evidencia un buen desempeño en la calidad del trato, amabilidad y disposición del personal del contact center. No obstante, la presencia de un grupo reducido de ciudadanos (173 en total) que calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha sugiere la conveniencia de mantener procesos de seguimiento y retroalimentación continua para fortalecer la atención y garantizar una experiencia positiva y homogénea para todos los usuarios.

**En el segundo trimestre**, se obtuvo la participación de **33.913 ciudadanos encuestados**, con los siguientes resultados sobre la satisfacción recibida a través de la línea telefónica:

- **Completamente satisfechos:** 6.938 ciudadanos
- **Satisfechos:** 389 ciudadanos
- **Regular:** 148 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 111 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 769 ciudadanos

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción ciudadana con la atención recibida a través de la línea telefónica, ya que la mayoría de los encuestados (7.327 ciudadanos) manifestó estar completamente satisfecho o satisfecho con el servicio. Esto evidencia un buen desempeño general del canal telefónico en cuanto a la calidad del servicio y la atención brindada. Sin embargo, se observa un grupo minoritario de usuarios (1.028 ciudadanos) que calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que indica la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos de atención y optimización del servicio, con el fin de reducir los niveles de insatisfacción y consolidar la confianza de la ciudadanía en este canal de contacto.

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 6.853 ciudadanos
- **Satisfechos:** 601 ciudadanos
- **Regular:** 198 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 140 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 677 ciudadanos

Los resultados evidencian que la mayoría de los ciudadanos se encuentra satisfecha con el tiempo de espera para ser atendida, dado que 7.454 encuestados manifestaron estar completamente satisfechos o satisfechos con este aspecto del servicio. Este resultado refleja un buen desempeño en la gestión de atención telefónica y en la capacidad de respuesta del contact center. No obstante, la presencia de 1.015 ciudadanos que calificaron su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha sugiere la necesidad de seguir implementando estrategias de optimización en los tiempos de atención, con el fin de minimizar los periodos de espera y mejorar la percepción de eficiencia en el servicio.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 6.969 ciudadanos
- **Satisfechos:** 495 ciudadanos
- **Regular:** 186 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 117 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 719 ciudadanos

Los resultados muestran que la mayoría de los ciudadanos se encuentra satisfecha con la claridad de la información suministrada, con 7.464 encuestados que calificaron su experiencia como completamente satisfechos o satisfechos. Esto evidencia un buen desempeño en la comunicación y orientación brindada por los asesores, garantizando que la información sea comprendida por la ciudadanía. Sin embargo, un grupo de 1.022 ciudadanos calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que indica la importancia de reforzar la capacitación del personal y los protocolos de información, con el objetivo de mantener altos niveles de satisfacción y minimizar la confusión o insatisfacción de los usuarios.

Para la **pregunta Califique la atención del asesor en la llamada.** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 7.450 ciudadanos
- **Satisfechos:** 243 ciudadanos
- **Regular:** 74 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 75 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 627 ciudadanos

• Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991  
• Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701  
• redes sociales: @migracioncol

AGDF.09 (v3)  
F.A 30/05/2024

Los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción ciudadana con la atención brindada por los asesores en las llamadas, ya que la mayoría de los encuestados (7.693 ciudadanos) se declaró completamente satisfecha o satisfecha. Esto evidencia un buen desempeño en aspectos de trato, disposición y profesionalismo del personal del contact center. No obstante, se identifica un grupo de 776 ciudadanos que calificó la atención como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo la capacitación de los asesores y los mecanismos de supervisión, con el fin de asegurar una experiencia positiva uniforme para todos los usuarios.

**En el tercer trimestre**, se obtuvo la participación de **36.625 ciudadanos encuestados**, con los siguientes resultados sobre **¿Qué tan satisfecho se siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?**

- **Completamente satisfechos:** 7.501 ciudadanos
  - **Satisfechos:** 544 ciudadanos
  - **Regular:** 172 ciudadanos
  - **Insatisfechos:** 100 ciudadanos
  - **Completamente insatisfechos:** 852 ciudadanos

Los resultados indican que la mayoría de los ciudadanos se encuentra satisfecha con la atención recibida a través de la línea telefónica, dado que 8.045 personas se declararon completamente satisfechas o satisfechas. Esto refleja un buen desempeño general del canal telefónico, evidenciando eficacia en la atención y calidad en el servicio prestado. Sin embargo, un grupo de 1.124 ciudadanos calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que resalta la necesidad de continuar optimizando los procesos de atención, reducir posibles tiempos de espera y mejorar la consistencia en la calidad del servicio, con el fin de garantizar una experiencia positiva para todos los usuarios.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
  - redes sociales: @migracioncol

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 7.561 ciudadanos
  - **Satisfechos:** 520 ciudadanos
  - **Regular:** 192 ciudadanos
  - **Insatisfechos:** 120 ciudadanos
  - **Completamente insatisfechos:** 753 ciudadanos

Los resultados muestran que la mayoría de los ciudadanos está satisfecha con el tiempo de espera para ser atendida, ya que 8.081 personas se declararon completamente satisfechas o satisfechas. Esto evidencia un desempeño favorable del canal telefónico en cuanto a eficiencia y oportunidad de atención. No obstante, un grupo de 1.065 ciudadanos calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que indica la necesidad de seguir implementando estrategias para optimizar los tiempos de respuesta y garantizar que todos los usuarios reciban atención de manera oportuna, minimizando así la percepción de demoras en el servicio.

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 7.614 ciudadanos
  - **Satisfechos:** 456 ciudadanos
  - **Regular:** 189 ciudadanos
  - **Insatisfechos:** 115 ciudadanos
  - **Completamente insatisfechos:** 792 ciudadanos



Los resultados reflejan que la mayoría de los ciudadanos está satisfecha con la claridad de la información suministrada, ya que 8.070 personas se declararon completamente satisfechas o satisfechas. Esto evidencia un buen desempeño del personal del contact center en la comunicación y orientación al usuario, asegurando que la información proporcionada sea comprensible y útil. Sin embargo, un grupo de 1.096 ciudadanos calificó su experiencia como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que indica la necesidad de reforzar la capacitación de los asesores y los protocolos de comunicación, con el fin de garantizar uniformidad y claridad en la atención para todos los usuarios.

Para la **pregunta Califique la atención del asesor en la llamada**. La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 8.003 ciudadanos
  - **Satisfechos:** 281 ciudadanos
  - **Regular:** 97 ciudadanos
  - **Insatisfechos:** 72 ciudadanos
  - **Completamente insatisfechos:** 691 ciudadanos

Los resultados indican que la gran mayoría de los ciudadanos está satisfecha con la atención brindada por los asesores en las llamadas, ya que 8.284 personas se declararon completamente satisfechas o satisfechas. Esto evidencia un alto nivel de desempeño en aspectos de trato, disposición y profesionalismo del personal del contact center. Sin embargo, 860 ciudadanos calificaron la atención como regular, insatisfecha o completamente insatisfecha, lo que resalta la importancia de mantener procesos de retroalimentación y capacitación continua para asegurar que todos los usuarios reciban un servicio de calidad constante y uniforme.

**En el cuatro trimestre**, se obtuvo la participación de **33.624 ciudadanos encuestados**, con los siguientes resultados sobre **¿Qué tan satisfecho se**

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
  - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
  - redes sociales: @migracioncol

**siente con la experiencia recibida en nuestra línea telefónica de atención?**

- **Completamente satisfecho:** 7.244 ciudadanos
  - **Satisfecho:** 359 ciudadanos
  - **Regular:** 104 ciudadanos
  - **Insatisfecho:** 78 ciudadanos
  - **Completamente insatisfechos:** 625 ciudadanos

Los resultados muestran una valoración mayoritariamente positiva de la atención telefónica, con 7.603 ciudadanos satisfechos (7.244 completamente satisfechos y 359 satisfechos). Sin embargo, 807 ciudadanos percibieron la atención como regular o insatisfactoria, lo que evidencia oportunidades de mejora en tiempos de espera, claridad de la información y resolución de solicitudes. En general, los datos reflejan un alto nivel de satisfacción, pero es necesario fortalecer la estandarización del servicio, la capacitación del personal y los procesos de atención para reducir la insatisfacción y mejorar la experiencia del ciudadano.

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con el tiempo de espera para ser atendido?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfechos:** 6.981 ciudadanos
- **Satisfechos:** 540 ciudadanos
- **Regular:** 189 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 112 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 576 ciudadanos

Los resultados muestran una percepción mayoritariamente positiva respecto al tiempo de espera en la atención telefónica. En total, 7.521 ciudadanos

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

manifestaron estar completamente satisfechos o satisfechos, lo que indica que, para la mayoría de los usuarios, los tiempos de atención resultan adecuados y acordes con sus expectativas.

No obstante, se identifica un grupo de ciudadanos que percibe oportunidades de mejora. En este sentido, 189 ciudadanos calificaron el tiempo de espera como regular, lo que sugiere una experiencia aceptable pero no óptima.

Adicionalmente, 688 ciudadanos expresaron algún grado de insatisfacción, de los cuales 112 se declararon insatisfechos y 576 completamente insatisfechos, evidenciando que, para este segmento, los tiempos de espera impactaron negativamente su experiencia de atención.

En términos generales, aunque el nivel de satisfacción es alto, los resultados ponen de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo la gestión de la atención telefónica, particularmente en la reducción de tiempos de espera en momentos de alta demanda, con el fin de mejorar la percepción del servicio y disminuir los niveles de insatisfacción.

Para la **pregunta ¿Qué tan satisfecho se siente con la claridad de la información suministrada?** La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfecho:** 7.120 ciudadanos
- **Satisfecho:** 433 ciudadanos
- **Regular:** 145 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 91 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 626 ciudadanos

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva por parte de los ciudadanos respecto a la claridad de la información brindada durante la atención telefónica. En total, 7.553 ciudadanos manifestaron un nivel de satisfacción favorable, de los cuales 7.120 se declararon completamente

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

satisfechos y 433 satisfechos, lo que refleja que la información suministrada resulta clara y comprensible para la mayoría de los usuarios.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora. 145 ciudadanos calificaron la claridad de la información como regular, lo cual sugiere que, si bien la atención fue aceptable, no logró resolver completamente sus inquietudes. Adicionalmente, 717 ciudadanos expresaron algún grado de insatisfacción, siendo 91 insatisfechos y 626 completamente insatisfechos, lo que indica posibles falencias en la precisión, coherencia o suficiencia de la información entregada.

En términos generales, aunque los resultados reflejan un alto nivel de satisfacción, es necesario fortalecer los procesos de capacitación y estandarización de la información, con el fin de mejorar la claridad en la atención telefónica y reducir los niveles de insatisfacción identificados.

Para la **pregunta Califique la atención del asesor en la llamada**. La encuesta arrojó los siguientes datos:

- **Completamente satisfecho:** 7.465 ciudadanos
- **Satisfecho:** 242 ciudadanos
- **Regular:** 63 ciudadanos
- **Insatisfechos:** 67 ciudadanos
- **Completamente insatisfechos:** 564 ciudadanos

Los resultados reflejan una percepción ampliamente favorable de los ciudadanos frente a la atención brindada por los asesores durante la llamada telefónica. En total, 7.707 ciudadanos manifestaron un nivel de satisfacción positivo, de los cuales 7.465 se declararon completamente satisfechos y 242 satisfechos, lo que evidencia un alto reconocimiento a la calidad del servicio prestado por los asesores.

Por otra parte, un número reducido de ciudadanos calificó la atención como regular, con 63 respuestas, lo que indica experiencias aceptables, aunque con oportunidades de mejora. Adicionalmente, 631 ciudadanos expresaron algún grado de insatisfacción, siendo 67 insatisfechos y 564 completamente insatisfechos, lo cual pone de manifiesto la necesidad de analizar casos puntuales en los que la atención no cumplió con las expectativas del usuario.

En términos generales, los resultados evidencian un alto nivel de satisfacción global con la atención del asesor; sin embargo, se recomienda fortalecer las acciones de seguimiento, retroalimentación y capacitación continua, con el fin de reducir los niveles de insatisfacción y garantizar una experiencia de atención homogénea y de calidad para todos los ciudadanos.

**En conclusión,** los resultados consolidados de las encuestas de satisfacción ciudadana para los cuatro trimestres del año reflejan consistentemente un alto nivel de satisfacción general con la atención brindada a través del canal telefónico. En promedio, más del 85% de los ciudadanos encuestados en cada trimestre se declararon "Completamente Satisfechos" o "Satisfechos" con la experiencia global, la claridad de la información suministrada, y la calificación del agente de servicio.

Los indicadores más destacados son:

- Atención del Asesor: Mantuvo el nivel de satisfacción más alto en los cuatro trimestres, lo que demuestra la calidad en el trato, profesionalismo y disposición del personal.
- Claridad de la Información: Presenta una alta valoración, sugiriendo la efectividad de los protocolos de comunicación y la capacitación del personal para transmitir información comprensible.

No obstante, en línea con el análisis realizado, el principal ítem de mejora identificada es el tiempo de espera para ser atendido. Aunque la mayoría está satisfecha, este aspecto presenta los niveles más altos de insatisfacción y

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

calificación "Regular" en comparación con los demás ítems (con más de 1.000 ciudadanos no satisfechos en los trimestres 2 y 3).

Finalmente, la gestión del contact center, demuestra efectividad en la calidad de la interacción y la información; sin embargo, se recomienda enfocar las acciones futuras en la optimización de los tiempos de respuesta y la gestión del flujo de llamadas para reducir los periodos de espera, lo cual será clave para transformar la satisfacción positiva en una experiencia excelente y uniforme para la totalidad de los usuarios.

### **3.5 Conocimiento al servicio al ciudadano**

#### **3.5.1 Realizar mesas de trabajo virtuales con las Regionales para brindar los lineamientos en materia de servicio al ciudadano, de acuerdo con las directrices adoptadas por el proceso.**

El Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía lideró esta actividad durante los cuatro trimestres del año, desarrollando mesas de trabajo con las regionales orientadas a fortalecer el uso de la plataforma PQRSDf, el seguimiento a los estados de las solicitudes, los tiempos de respuesta, la asignación oportuna de los requerimientos, el uso de lenguaje claro, lineamientos de forma y el uso de la ampliación de términos.

Estas acciones se implementaron como respuesta a los hallazgos identificados en las auditorías mensuales realizadas a las regionales y dependencias de la Entidad, con el propósito de mejorar los procesos internos y garantizar una atención al ciudadano más eficiente y transparente.

Durante las sesiones, se recordó la importancia de dar respuesta a las PQRSDf conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, asegurando el respeto por los derechos de petición y atención oportuna de los ciudadanos. Asimismo, se reforzó el uso correcto del formato institucional de respuesta, elemento clave para

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

ofrecer información clara, coherente y de calidad, especialmente a los ciudadanos que requieren orientación sobre los trámites y servicios de la Entidad.

Las mesas de trabajo y espacios de capacitación desarrollados fueron los siguientes y se encuentran cargados en la carpeta del Drive:

- 005. Mesa de trabajo plataforma PQRSDF – Grupo 1
- 009. Mesa de trabajo plataforma PQRSDF – Grupo 2
- 010. Mesa de trabajo plataforma PQRSDF – Grupo 3
- 029. Capacitación: Manejo de la Plataforma PQRSDF – Regional Orinoquía
- 030. Capacitación: Plataforma PQRSDF – Regional La Guajira
- 032. Socialización sobre el formato de respuesta de PQRSDF – Grupo 1
- 033. Socialización sobre el formato de respuesta de PQRSDF – Grupo 2
- 034. Socialización sobre el formato de respuesta de PQRSDF – Grupo 3
- 092. Mesa de trabajo: Errores en el formato de respuesta y uso de la plataforma PQRSDF
- 134. Convocatoria a mesa de trabajo sobre errores en el formato de respuesta y uso de la plataforma de PQRSDF - Antioquia y La Guajira.

Como resultado de estas actividades, se evidenció una mejora significativa en la calidad y coherencia de las respuestas emitidas a los ciudadanos, así como una reducción en los tiempos de respuesta y en los errores de radicación y trámite. De igual manera, se fortaleció la competencia técnica y comunicativa de los funcionarios encargados de la atención al ciudadano, contribuyendo a una gestión más efectiva, transparente y orientada al servicio.

## **Balance general de los resultados – Vigencia 2025**

Durante 2025 se ejecutaron acciones clave para fortalecer la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano, con avances relevantes en planeación, relacionamiento, talento humano, medición de percepción y gestión del conocimiento. En términos generales, la estrategia permitió consolidar instrumentos, mejorar la coordinación con regionales y reforzar capacidades internas para elevar la calidad de la atención.

### **Principales logros de las actividades gestionadas durante el 2025**

**Caracterización de usuarios (3.1.1):** se diseñó el documento de caracterización, se socializó con áreas misionales, se ajustó con observaciones y se publicó en la web institucional; adicionalmente, se divulgó internamente y con regionales (actas 147 a 151).

**Plataforma de agendamiento (3.2.1):** se adelantó un proceso sostenido de levantamiento de requerimientos, seguimiento técnico, entregas, pruebas, ajustes y capacitaciones; la publicación oficial de la plataforma se realizó el 5 de octubre de 2025, con seguimiento posterior a novedades en operación.

**Seguimiento a PQRSDF (3.2.2):** se desarrollaron auditorías mensuales durante el año, identificando hallazgos recurrentes y emitiendo recomendaciones para mejorar la oportunidad, la estandarización y la calidad de las respuestas.

### **Socialización de canales disciplinarios (3.2.3) y Código General**

**Disciplinario (3.2.4):** se ejecutaron sesiones formativas y de sensibilización (abril–mayo), incluyendo capacitación a agentes del contact center el 21 de mayo de 2025, fortaleciendo la orientación al ciudadano, la correcta clasificación/canalización y la prevención del uso inadecuado de mecanismos disciplinarios.

- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol



**Acciones formativas (3.3.1):** se fortalecieron competencias en servicio al ciudadano (incluyendo lengua de señas y habilidades blandas). En modalidad e-learning se reportó participación de 1.192 funcionarios a nivel nacional.

**Encuesta de satisfacción canal telefónico (3.4.1):** los resultados consolidados muestran un alto nivel de satisfacción, con un promedio superior al 85% de ciudadanos “completamente satisfechos” o “satisfechos”; se destaca la atención del agente y la claridad de la información como los mejores atributos.

**Mesas de trabajo con regionales (3.5.1):** se desarrollaron espacios para reforzar lineamientos, uso de plataforma PQRSDf, seguimiento a estados, oportunidad, asignación y lenguaje claro, como respuesta directa a hallazgos de auditoría.

### **Oportunidades de mejora y actividades 2026**

De cara a 2026, las oportunidades de mejora se concentran en oportunidad de respuesta, calidad y estandarización de comunicaciones, optimización operativa del canal telefónico y sostenibilidad del cambio mediante control y formación continua. Para ello se proponen las siguientes actividades:

- Continuar con las sesiones de trabajo con las regionales, resolviendo dudas y reiterando la importancia del uso correcto del aplicativo, especialmente de la herramienta de ampliación de términos, con el fin de evitar que las PQRSDf queden extemporáneas. Adicionalmente, en reforzar el lenguaje claro, redacción, empatía y enfoque diferencial.
- Remitir, a través de la coordinación del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, los hallazgos de las auditorías mensuales de las PQRSDf a las regionales y dependencias, enviando la información por correo electrónico a los coordinadores, jefes o subdirectores correspondientes.
- Solicitar al área de Comunicaciones la elaboración de piezas informativas internas que recuerden a los enlaces de servicio al ciudadano el uso correcto

de la plantilla para emitir respuestas a los ciudadanos a través de la plataforma de PQRSDF.

- Remitir alertas internas y seguimiento semanal a casos próximos a vencer.
- Asegurar el funcionamiento integral de la plataforma de agendamiento mediante la realización de chequeos periódicos que permitan verificar su correcto desempeño.
- Publicar recursos pedagógicos con el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, a través de piezas gráficas y videos explicativos con el paso a paso, para el uso correcto de la plataforma de agendamiento, dirigidos a la ciudadanía.
- En relación con el canal telefónico, aunque la satisfacción general es alta, el tiempo de espera se identifica como el principal aspecto de mejora, al registrar los niveles más altos de insatisfacción frente a los demás ítems evaluados. En este sentido, se deberá trabajar de manera articulada con el contact center en la implementación de acciones orientadas a reducir los tiempos de espera en las llamadas.
- Trabajar en mejorar y ajustar los contenidos web y guías de atención con base en necesidades y expectativas identificadas para la ciudadanía.
- Seguir retroalimentando a los agentes del contact center sobre el manejo adecuado de denuncias.

En conclusión, la vigencia 2025 permitió consolidar avances sustantivos en instrumentos de planeación (caracterización), modernización de servicios (plataforma de agendamiento), seguimiento y mejora del relacionamiento (PQRSDF), fortalecimiento de capacidades (formación) y medición de percepción (encuestas), con resultados de satisfacción mayoritariamente positivos. Para 2026, el reto será fortalecer el control de calidad de las respuestas y optimizar tiempos de espera del canal telefónico, garantizando consistencia, transparencia y una experiencia de servicio más eficiente y homogénea para toda la ciudadanía.