

MIGRACIÓN

MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



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

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

Mayo 2024

INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Durante el mes de mayo de 2024, fueron radicadas 3.719 PQRSD-F en el Centro de Consulta Ciudadana C3. Nuevamente la tipología *Petición* tuvo la mayor representación con **80,56%**, seguido de *Reclamo* con **15,17%**.

Durante el mes se gestionaron en total 3,249 PQRS.

Con el fin de que cada solicitud se encuentre clasificada en la categoría correspondiente se revisaron **520** QRSD-F de las que se retipificaron **76**.

PQRSD-F RADICADAS comparativo abril - mayo 2024				
Tipo	Abril		mayo	variación
Petición	3.733	↓	2.996	-20%
Reclamo	685	↓	564	-18%
Denuncia	51	↑	78	53%
Queja	25	↑	38	52%
Solicitud de Información Pública	38	↓	28	-26%
Felicitación	32	↓	14	-56%
Sugerencia	3	↓	1	-67%
	4.567		3.719	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

TOTAL PQRSD-F RADICADAS Y GESTIONADAS mayo de 2024				
Tipo	Recibidas	%	Gestionadas	%
Petición	2.996	80,56%	2.636	81,13%
Reclamo	564	15,17%	482	14,84%
Denuncia	78	2,10%	74	2,28%
Queja	38	1,02%	21	0,65%
Solicitud de Información Pública	28	0,75%	21	0,65%
Felicitación	14	0,38%	14	0,43%
Sugerencia	1	0,03%	1	0,03%
Total	3.719	100%	3.249	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Comparando el comportamiento de las PQRSD-F con respecto al mes de abril, se registra una reducción en la cantidad de PQRSD-F recibidas del **19%**.

Se redujeron las PQRSD-F recibidas en las tipologías Petición, Reclamo, Solicitud de Información Pública, Felicitación y Sugerencia. La mayor reducción se evidencia en las Sugerencias con 67%, aunque por cantidad no es representativo. En Felicitaciones, esta reducción a pesar de ser menor con una variación del 56%, si es más representativa en cuanto a cantidad con 18 PQRSD-F menos recibidas.

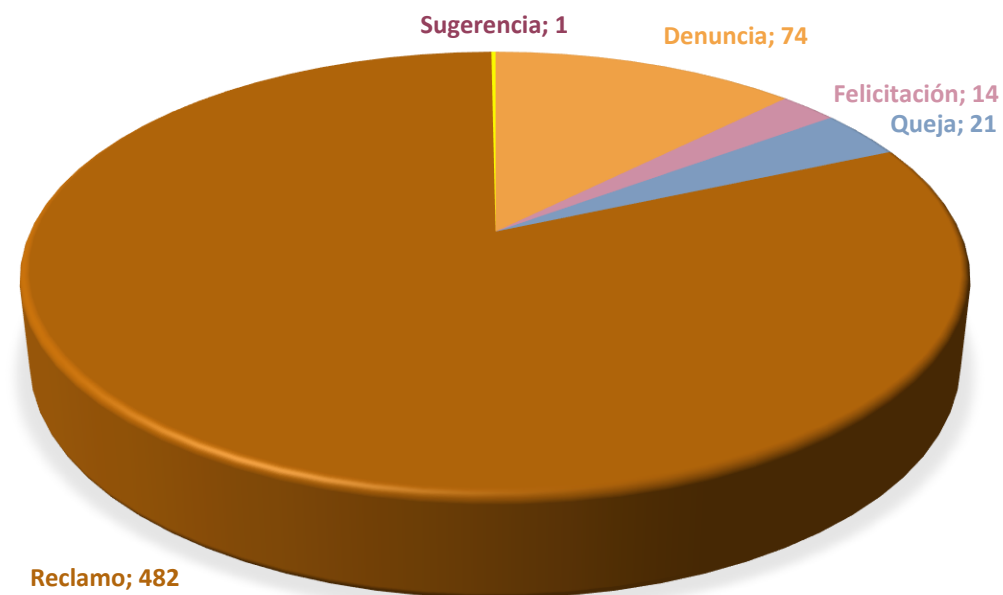
CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: *“Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)”*, en este informe se relacionan los subtemas que presentaron el mayor número de Quejas y Reclamos y se analiza el comportamiento de las Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias.

Se radicaron 695 QRSDf en este mes, pero se revisan y analizan **592**, es decir el **85%** de los requerimientos.

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

Gráfico 1
SOLICITUDES ANALIZADAS
por categoría



TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRS (0 a 15 días)

Días	Denuncia	Felicitación	Petición	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
0	4	1	192	1	47	1	246	6,42%
1	47	12	1.623	5	244		1.931	50,37%
2	5	2	341	5	64		417	10,88%
3	4	3	191	3	54		255	6,65%
4	2		151	1	45		199	5,19%
5	4		117	2	22		145	3,78%
6	6		84	1	4		95	2,48%
7	1		70	2	11		84	2,19%
8	2	1	55		7		65	1,70%
9			54	1	14		69	1,80%
10			43		12		55	1,43%
11			31	1	9		41	1,07%
12			20		4		24	0,63%
13			27		4		31	0,81%
14	1		29	1	5	1	37	0,97%
15			28		3	1	32	0,83%
Subtotal	76	19	3.056	23	549	3	3.726	

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN DE LAS PQRS (más de 16 días)

Días	Denuncia		Felicitación		Petición		Queja		Reclamo		Sugerencia		Total	%
	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI		
Se hizo ampliación de términos														
16					15		1						16	0,42%
17					4	1							5	0,13%
18					3	2	1		1	1			8	0,21%
19					2	1	1						4	0,10%
20						1	1						2	0,05%
21					4				1	1			6	0,16%
22					2								2	0,05%
23					1								1	0,03%
24					1	1							2	0,05%
25	1				9	1	2		1				14	0,37%
26					1	1	1						3	0,08%
27										1			1	0,03%
28					1								1	0,03%
29	2					1	6						9	0,23%
30					11	6	1			1			19	0,50%
31						2	3		1	1		1	8	0,21%
32					1								1	0,03%
33						2	1						3	0,08%
39					1								1	0,03%
40									1				1	0,03%
41						1							1	0,03%
Gran Total**	79	19	3.132	41	559	4	3.834	100%						

Nota 1: Las PQRS en día 31 y más, así tengan ampliación de términos se toman como vencidas

Nota 2: En día 25 hay 8 PQRS y en día 30 hay 10 PQRS con inconsistencia tecnológica. Se toman como NO actualización de términos

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Durante el mes de mayo, el 97,18% de las PQRSDF fueron atendidas de manera oportuna, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, con tiempo máximo de 15 días. Verificada la oportunidad, el 74,32% fueron atendidas entre el día 0 y 3. **108** PQRSDF fueron atendidas después del día 16, pero solo a 26 le solicitaron ampliación de términos.

Se destaca que las regionales Amazonas, Eje Cafetero, Guajira, Oriente y San Andrés, atendieron todas las PQRSDF asignadas dentro de los términos otorgador por la Ley 1755 de 2015.

Solo el 2,82% (108) de las PQRSDF fue atendida fuera de los términos de ley. El 24% (26) contaba con solicitud de ampliación de términos.

RESULTADOS DE LA VERIFICACIÓN QRSD-F

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

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

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

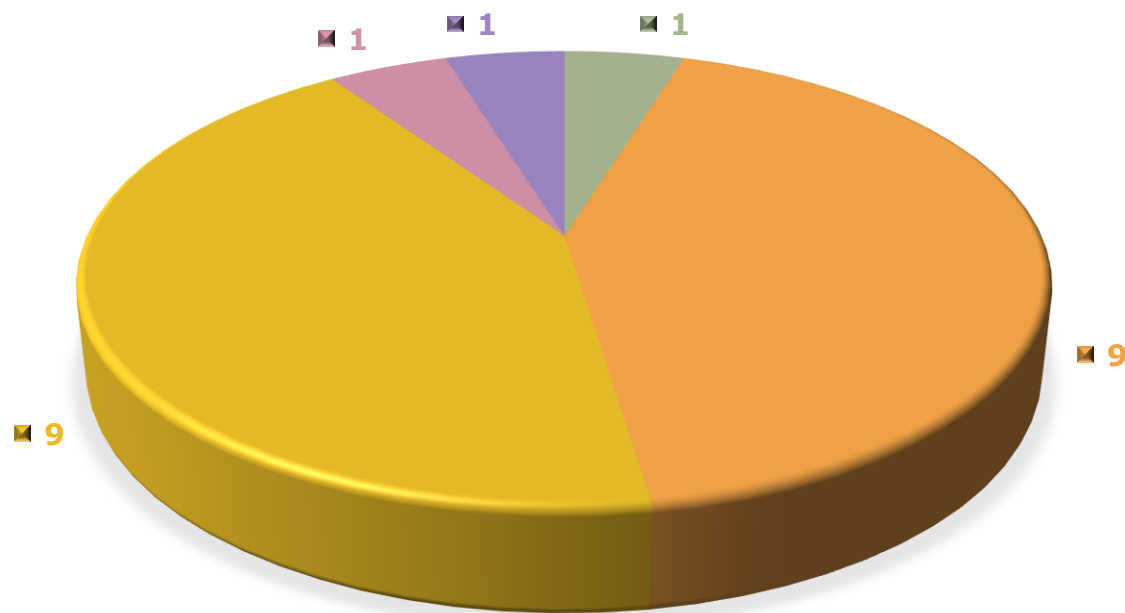
Este grupo está preparado para atender las solicitudes bajo el principio de inmediatez y celeridad de la gestión pública y aminorar la carga administrativa de las áreas misionales frente a la respuesta de solicitudes reiterativas o de fácil solución, de cara a la ciudadanía.

QRSDF ATENDIDAS EN MAYO DE 2024							
Detallado por dependencia							
Dependencia	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Primer nivel de servicio	43	14	5	236	1	299	50,5%
Regional Andina	12		5	116		133	22,5%
Regional Antioquia	6		4	57		67	11,3%
Regional Occidente	1		1	25		27	4,6%
Regional Oriente	2		1	19		22	3,7%
Regional Eldorado	1		3	4		8	1,4%
Regional Orinoquía				8		8	1,4%
Subdirección de Control Migratorio	4			2		6	1,0%
Regional Eje Cafetero				5		5	0,8%
Regional Atlántico				4		4	0,7%
Subdirección de Extranjería	1			2		3	0,5%
Subdirección de Verificación Migratoria	3					3	0,5%
Regional Caribe			1	1		2	0,3%
Regional Guajira	1			1		2	0,3%
Oficina de Tecnología			1			1	0,2%
Regional Amazonas				1		1	0,2%
Regional Nariño				1		1	0,2%
Total	74	14	21	482	1	592	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

QUEJAS

Gráfica 2
QUEJAS ATENDIDAS EN MAYO DE 2024
por dependencia



■ Centro de contacto telefónico
■ Centro facilitador de servicios migratorios
■ Puesto de control migratorio
■ Sede administrativa principal
■ Tratamiento de datos personales

Las 21 quejas recibidas, fueron atendidas así:

Primer nivel de servicio	5 quejas (24%)
Regional Andina	5 quejas (24%)
Regional Antioquia	4 quejas (19%)
Regional Eldorado	3 quejas (14%).

Las regionales Caribe, Occidente y Oriente y la Oficina de Tecnología, tuvieron la menor representación de quejas con 1 queja (5%) cada una.

TEMA DE LAS QUEJAS

Quejas recibidas por Tema y Dependencia			
Tema	Dependencia	Cantidad	Total
Trámites y servicios de la entidad	Oficina de Tecnología	1	11
	Primer nivel de servicio	1	
	Regional Andina	3	
	Regional Antioquia	3	
	Regional Eldorado	1	
	Regional Occidente	1	
	Regional Oriente	1	
Atención inadecuada	Primer nivel de servicio	1	6
	Regional Andina	2	
	Regional Antioquia	1	
	Regional Caribe	1	
	Regional Eldorado	1	
Otras entidades	Regional Eldorado	1	4
	Primer nivel de servicio	3	
Total		21	21

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Verificadas las quejas, el 52% se refieren a “Trámites y servicios de la entidad” y dentro de este porcentaje, el 36% corresponde a “negación del servicio” y el 18% a “respuesta previa no satisfactoria.”

De las 5 quejas que atendió primer nivel de servicio, en 3 se les indicó que deberían dirigirse a la entidad correspondiente, en 1 se le solicitó ampliar la información pues no era clara para asignar al competente y en 1 se le indicaron los canales de contacto de la entidad. Las 5 fueron atendidas debidamente.

A 31 de mayo, la Subdirección de Control Disciplinario Interno tenía asignadas 7 quejas.

CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS EN CONTRA DE FUNCIONARIOS

En este período se radicaron 4 quejas contra funcionarios de la Entidad que no fueron gestionadas dentro del mes, por lo que no se presentan en el informe.

Realizada la verificación de calidad, se encontró que un 61% de la muestra auditada (11 quejas) fue atendida de fondo por los diferentes enlaces. No obstante, el 39% (7 quejas) fue afectada debido a que las respuestas no eran de fondo o no se daba respuesta a la inconformidad manifestada por el ciudadano, evidenciándose que las retroalimentaciones dadas luego de las verificaciones de calidad realizadas cada mes por parte del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía no estaban siendo tomadas en cuenta.

Igualmente dentro de este proceso, se encontraron 3 quejas que por la sensibilidad de la inconformidad se hizo necesario habilitar dentro de la plataforma de PQRSDF para darle una segunda respuesta de fondo, las cuales fueron asignadas a la Subdirección de Control Disciplinario Interno.

Es importante continuar atendiendo las quejas de manera oportuna y mantener las recomendaciones dadas:

- Dar respuesta de fondo al ciudadano.
- Responder cada una de las inconformidades expresadas por el ciudadano.
- Verificar cada situación que el ciudadano manifiesta que se presentó, teniendo en cuenta que pueden ser alertas frente a debilidades en el proceso.
- Realizar los correctivos necesarios.
- Estar atentos a las alertas que generan las quejas reiterativas.

RECLAMOS

Motivo	Cantidad	%
Estatuto Temporal de Protección	237	49,2%
Certificado de movimientos migratorios	102	21,2%
Cédula de extranjería	82	17,0%
Prórroga de permanencia	29	6,0%
Multas y sanciones	9	1,9%
Requisitos Ingreso a Colombia	6	1,2%
Check-Mig	5	1,0%
Salvoconducto	5	1,0%
Registro de Visa	3	0,6%
SIRE	2	0,4%
Biomig	1	0,2%
Migración Automática	1	0,2%
Total	482	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Dependencia	Cantidad	%
Primer nivel de servicio	236	49,0%
Regional Andina	116	24,1%
Regional Antioquia	57	11,8%
Regional Occidente	25	5,2%
Regional Oriente	19	3,9%
Regional Orinoquía	8	1,7%
Regional Eje Cafetero	5	1,0%
Regional Atlántico	4	0,8%
Regional Eldorado	4	0,8%
Subdirección de Control Migratorio	2	0,4%
Subdirección de Extranjería	2	0,4%
Regional Amazonas	1	0,2%
Regional Caribe	1	0,2%
Regional Guajira	1	0,2%
Regional Nariño	1	0,2%
Total	482	100%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

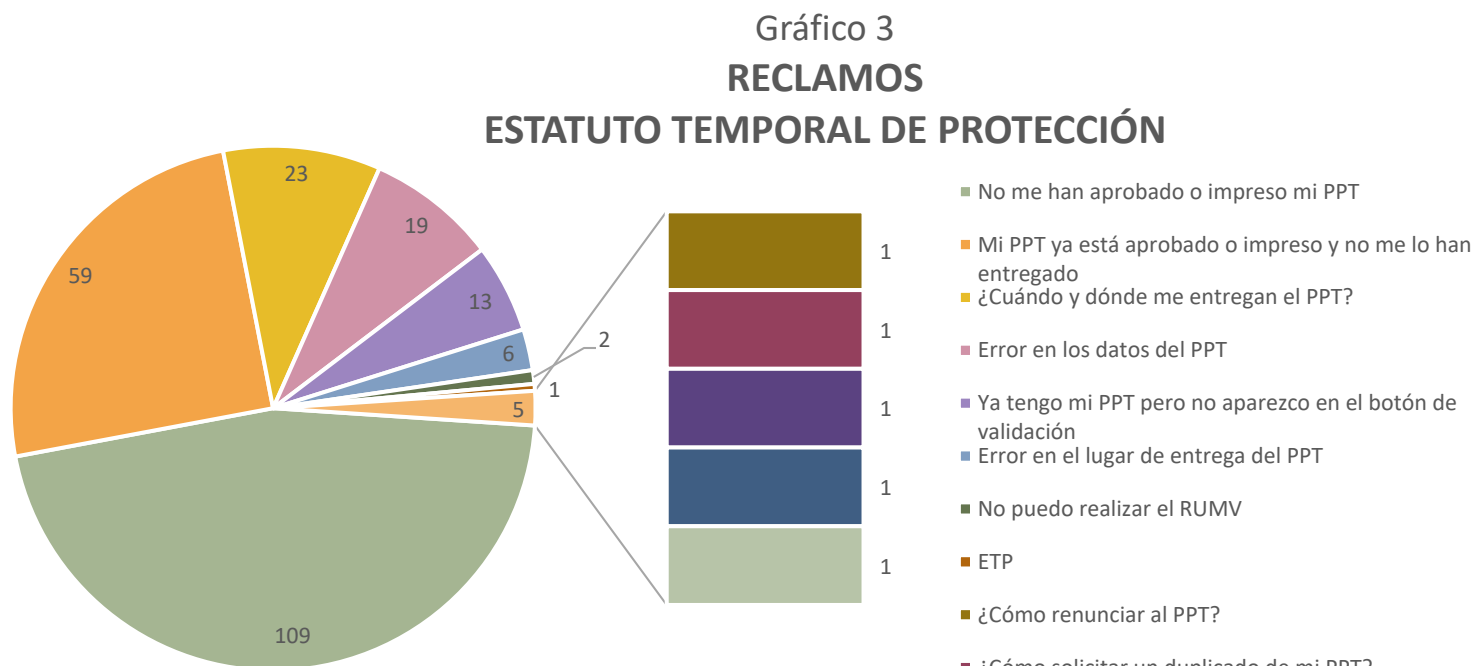
Nuevamente la mayor cantidad de reclamos (**49,2%**) corresponden a temas de Estatuto Temporal de Protección, seguido por Certificado de Movimientos Migratorios (**21,2%**) y Cédula de Extranjería (**17,0%**). Las categorías Biomig y Migración Automática presentaron la menor cantidad de reclamos en el mes con 1 PQRS cada una.

El primer nivel de servicio atendió el **49,0%** de los reclamos (**236**), seguidos por la Regional Andina con **24,1%** (**116**) y Regional Antioquia con **11,8%** (**57**). Es preciso aclarar que los reclamos atendidos por primer nivel de servicio, corresponden a solicitudes que pueden ser atendidas de manera inmediata, dando información de primer nivel o solicitando ampliación de información porque el reclamo no cuenta con la información suficiente para asignar al proceso misional.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Estatuto Temporal de Protección

“Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado”, ocupa el segundo lugar de estos reclamos con un 25% de la representación total de la categoría.

La subcategoría “No me han aprobado o impreso mi PPT”, continúa teniendo la más alta representación con un 46%, casi la mitad del total de los reclamos de categoría Estatuto Temporal de Protección.



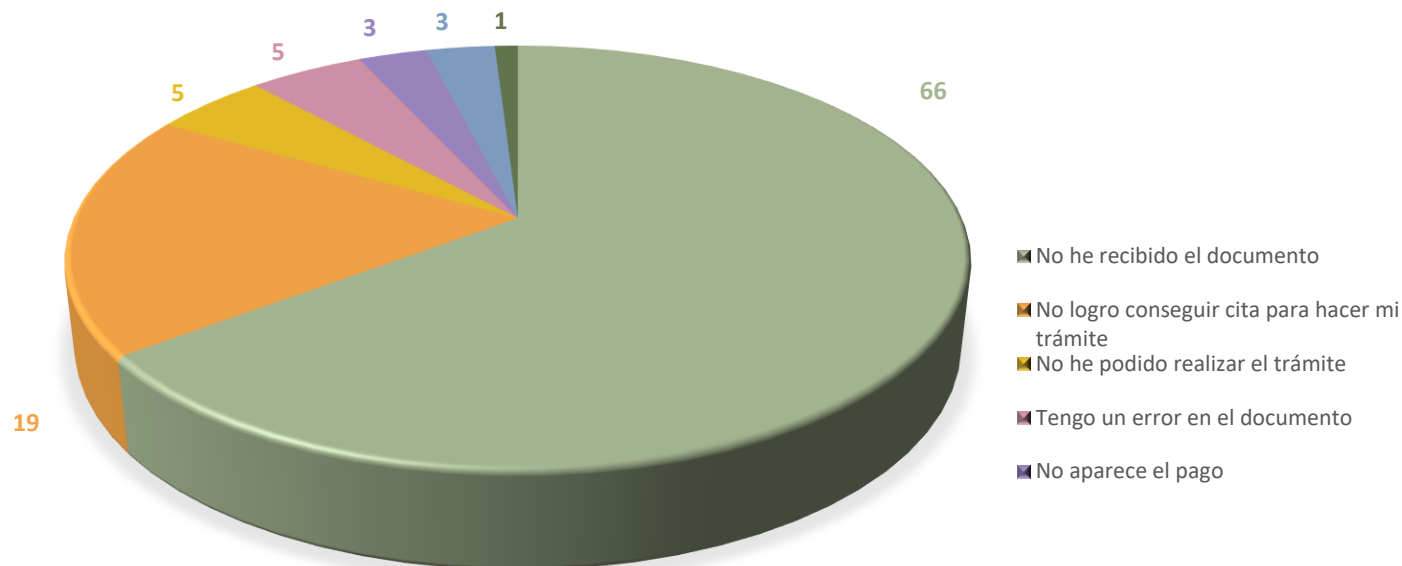
Dentro de los **Reclamos**, la categoría *Estatuto Temporal de Protección* es la más representativa con un **49,2%** del total de los radicados.

En esta categoría, las subcategorías más representativas son: *No me han aprobado o impreso mi PPT* con 109 reclamos, seguido de *Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado* con 59 reclamos.

A pesar de que continúa siendo la categoría con más radicados dentro de los reclamos disminuyó en un 28%, con 94 reclamos menos en este mes.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios

Gráfico 4
RECLAMOS
CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS



La subcategoría “No he recibido el documento” continúa teniendo la mayor representación, con el 65% del total de reclamos de los Certificados de Movimientos Migratorios.

Esta categoría tuvo una participación de 21,2% en el total de los Reclamos. Continúa presentándose porque los ciudadanos extranjeros desconocen que deben reclamar el CMM de manera presencial o porque los ciudadanos colombianos no logran aprobar la validación de identidad y se encuentran en el extranjero.

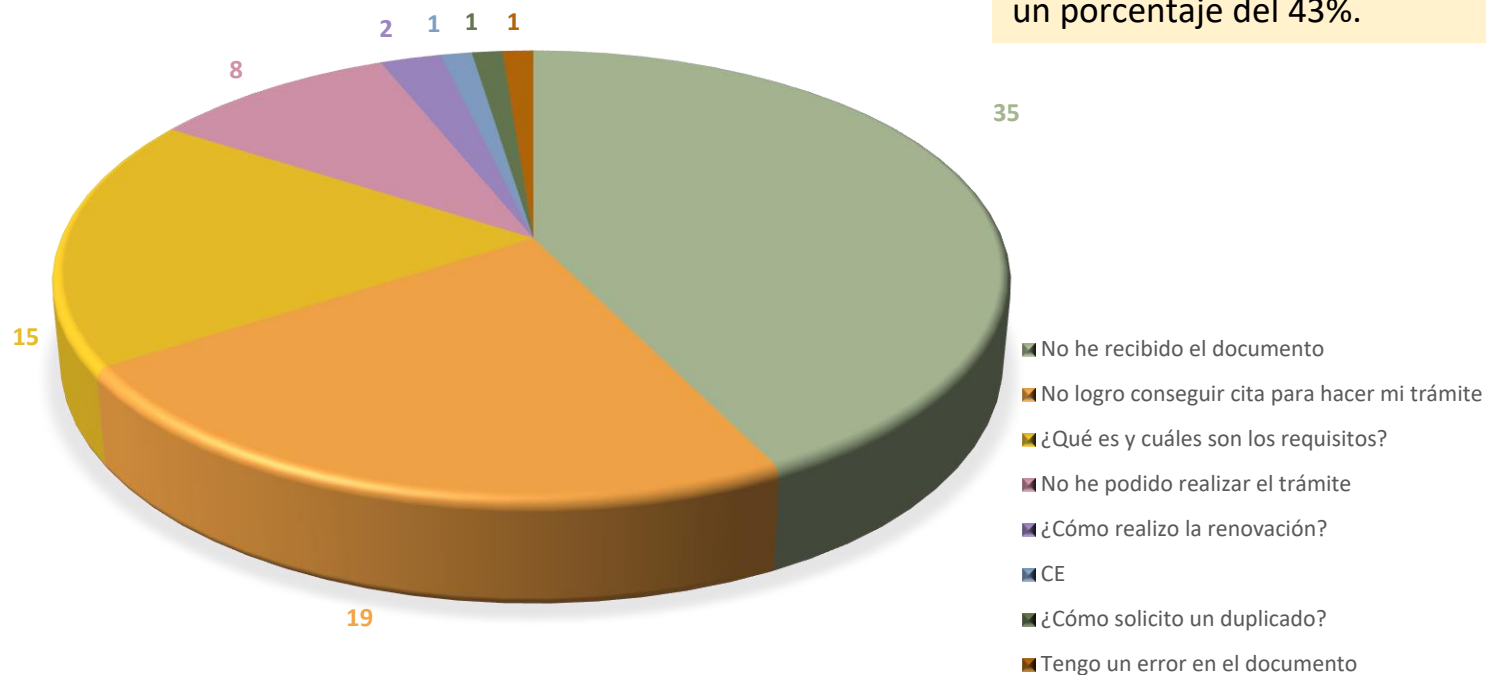
Frente a la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite”, semanalmente se abre el agendamiento para trámites y al momento de ser cancelada una cita, de manera inmediata se habilita para que sea tomada por quien lo necesite.

En segundo lugar se encuentra la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” que cuenta con una representación del 19%.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería

Gráfico 5

RECLAMOS CÉDULA DE EXTRANJERÍA



La subcategoría “No he recibido el documento” cuenta con la mayor representación dentro de los reclamos de Cédula de Extranjería, con un porcentaje del 43%.

La categoría “Cédula de Extranjería” representa el 17% del total de los reclamos recibidos.

En el presente mes y a pesar de la baja representación que tiene esta categoría en los reclamos en general, los reclamos por Cédula de Extranjería se incrementaron en un 26% frente al mes de abril.

La subcategoría “no he recibido el documento” tuvo un incremento del 75%, mientras que la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” disminuyó en un 53% frente al mes de abril.

En segundo lugar encontramos la subcategoría “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” con un 23% de representación, seguido por la subcategoría ¿Qué es y cuáles son los requisitos? con un 18%.

CONCLUSIONES FINALES SOBRE LOS RECLAMOS

Si bien es cierto que los reclamos disminuyeron en un 18% frente al mes de abril, se evidencia un incremento en la categoría Cédula de Extranjería del 26%, notándose más en la subcategoría “no he recibido el documento” que aumentó en un 75%.

Se alerta a la Subdirección de Extranjería de este notorio incremento para que se establezcan acciones de mejora frente a esta situación, con el fin de corregir la afectación que están teniendo los ciudadanos extranjeros titulares de cédula de extranjería lo cual puede derivar en tutelas u otras acciones que afecten a la entidad.

Igualmente se invita a las subdirecciones misionales a revisar el agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda, con el fin de establecer acciones de mejora y así solucionar los reclamos por parte de los ciudadanos ante las dificultades que se presentan al momento de agendar cita para sus trámites.

Se recuerda que, al momento de atender los reclamos, se deben tener en cuenta las siguientes buenas prácticas:

- Dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas por los ciudadanos. No siempre una respuesta satisfactoria tiene que ser positiva, basta con que sea clara y puntual.
- Si se hace necesario solicitar ampliación de información, ser puntuales en la información requerida o soportes solicitados.
- Revisar el estado del trámite del ciudadano.
- Indicar con un lenguaje claro qué se requiere y qué debe hacer el ciudadano para lograr concluir su trámite.
- Tener presente que la cantidad de reclamos sobre el mismo tema puede indicar una falla tecnológica, procedimental o una alerta que se está presentando.

DENUNCIAS

Durante este período se presentó un incremento en las denuncias del 61% frente al mes anterior. Al verificar la razón del aumento de las denuncias, se evidencia que un mismo ciudadano radicó 27 veces la misma denuncia: 13 veces en la subcategoría “¿Cómo denunciar a un extranjero?”, 9 veces en la subcategoría “Empresas con extranjeros en permanencia irregular” y 5 veces en la subcategoría “Extranjeros en permanencia irregular”.

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros			
Subcategoría	Abril	Mayo	Reiterativas mismo peticionario
¿Cómo denunciar a un extranjero?	21	41	13
Empresas con extranjeros en permanencia irregular	6	13	9
Extranjeros en permanencia irregular	11	14	5
Extranjeros trabajando sin documentos	7	6	0
Actividades irregulares extranjeros	1	0	0
Total	46	74	27

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

De las denuncias recibidas, 6 fueron trasladadas a la entidad competente, con el fin de que le dieran una respuesta que le guiara para poner en conocimiento de esa entidad de la situación presentada.

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros	
Traslados a otras entidades	
Entidad	Cantidad
Fiscalía e ICBF	1
Fiscalía	5
Total	6

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

DENUNCIAS

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros	
Por dependencia	
Dependencia	Cantidad
Primer nivel de servicio	43
Regional Andina	12
Regional Antioquia	6
Subdirección de Control Migratorio	4
Subdirección de Verificación Migratoria	3
Regional Oriente	2
Regional Eldorado	1
Regional Guajira	1
Regional Occidente	1
Subdirección de Extranjería	1
Total	74

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

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

- Que no se encuentran dentro de la competencia de la Entidad. De ser posible se traslada a la entidad competente.
- Dónde deben interponer denuncias
- Que se realizarán las verificaciones en el marco de nuestras competencias.

En primer nivel de servicio se respondió el 78% de las denuncias incluidas las reiterativas. En estas respuestas se guía al ciudadano para que se aporte la información necesaria y de esta manera asignar la solicitud; igualmente, se le indica al ciudadano que debe poner la denuncia en la entidad correspondiente o que no hace parte de nuestra competencia. En el mes de mayo, de las **43** denuncias atendidas en el primer nivel, se trasladaron **8** a otras entidades.

PQRSDF reiterativas se refiere a aquellas PQRSDF que provienen del mismo petionario, radicadas de manera continua, con el mismo comentario y los mismos adjuntos.

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En la sugerencia recibida, requieren que se amplíe el horario de agendamiento.

La representación de las sugerencias dentro de la totalidad de PQRSDf recibidas continúa siendo muy baja, este mes con el **0.03%**. De esta manera se sigue evidenciando que los trámites y servicios en general satisfacen las necesidades de los de los ciudadanos.

En cuanto a las **14** felicitaciones (**0,38%** del total de PQRSDf), continúan enaltecendo la labor de nuestros funcionarios y la satisfacción frente a nuestros trámites.

Este mes felicitaron a las siguientes regionales:

FELICITACIONES por dependencia	
Regional	Cantidad
Regional Atlantico	1
Regional Caribe	6
Regional Nariño	3
Regional Occidente	1
Regional Oriente	2
Regional Orinoquía	1
Total	14

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Las retroalimentaciones continúan siendo una herramienta de fortalecimiento y oportunidad de mejora para el desarrollo de las actividades misionales de la Entidad en cada una de las regionales.
- Se evidencia una disminución en las QRSDF respecto a abril, sin embargo aumentaron los reclamos en la categoría Cédula de Extranjería que puede deberse a la demora en la expedición y entrega del documento a los ciudadanos extranjeros que realizan el trámite.

Recomendaciones:

- Continuar con el fortalecimiento de las habilidades en conocimientos y lenguaje claro de los enlaces de servicio.
- Realizar seguimiento a los temas de las quejas y reclamos, para identificar debilidades y adelantar acciones preventivas y correctivas permanentes.
- Seguir subsanando las fallas existentes para fortalecer la calidad en el servicio.
- Dar respuesta de fondo, completas y en términos de ley a todas las PQRSDf recibidas en la entidad.
- Tener en cuenta que se debe brindar respuesta no solo a los reclamos por trámites y servicios, sino que también se debe emitir un pronunciamiento frente a las situaciones presentadas con las quejas por atención inadecuada.
- Socializar con los funcionarios las felicitaciones que se reciben.
- Continuar con el ejercicio de retipificación para las categorías Queja, Denuncia, Sugerencia y Felicitación. Igualmente los agentes de servicio deben realizar el ejercicio al momento de atender una PQRSDf, si esta no se encuentra dentro del tipo o la categoría correcta.
- Continuar con la revisión del proceso de agendamiento frente a los reclamos recibidos. Se sugiere a la Subdirección de Extranjería, revisar los trámites de Cédula de Extranjería con el fin de establecer acciones de mejoras en el proceso de entrega del documento.
- Se sugiere realizar mesas de trabajo entre el GARC y las misionales para realizar ampliaciones de citas en el proceso de agendamiento.
- Se debe hacer uso de la herramienta establecida en el Centro de Consulta Ciudadana C3 para la Ampliación de Términos de ley cuando se requiera tiempo adicional para poder dar una respuesta de fondo. Es importante que se realice estando la QRSDF en día 14 o 15.

Acciones de mejora realizadas:

- Monitoreo continuo de las actividades de las regionales y las respuestas a las PQRS.
- Segundo nivel disponible de manera permanente
- Atención inmediata de consultas