

# **MIGRACIÓN**

**MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES**



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

Ley 1474 de 2011 -Ley 1712 de 2014

## **Octubre 2024**

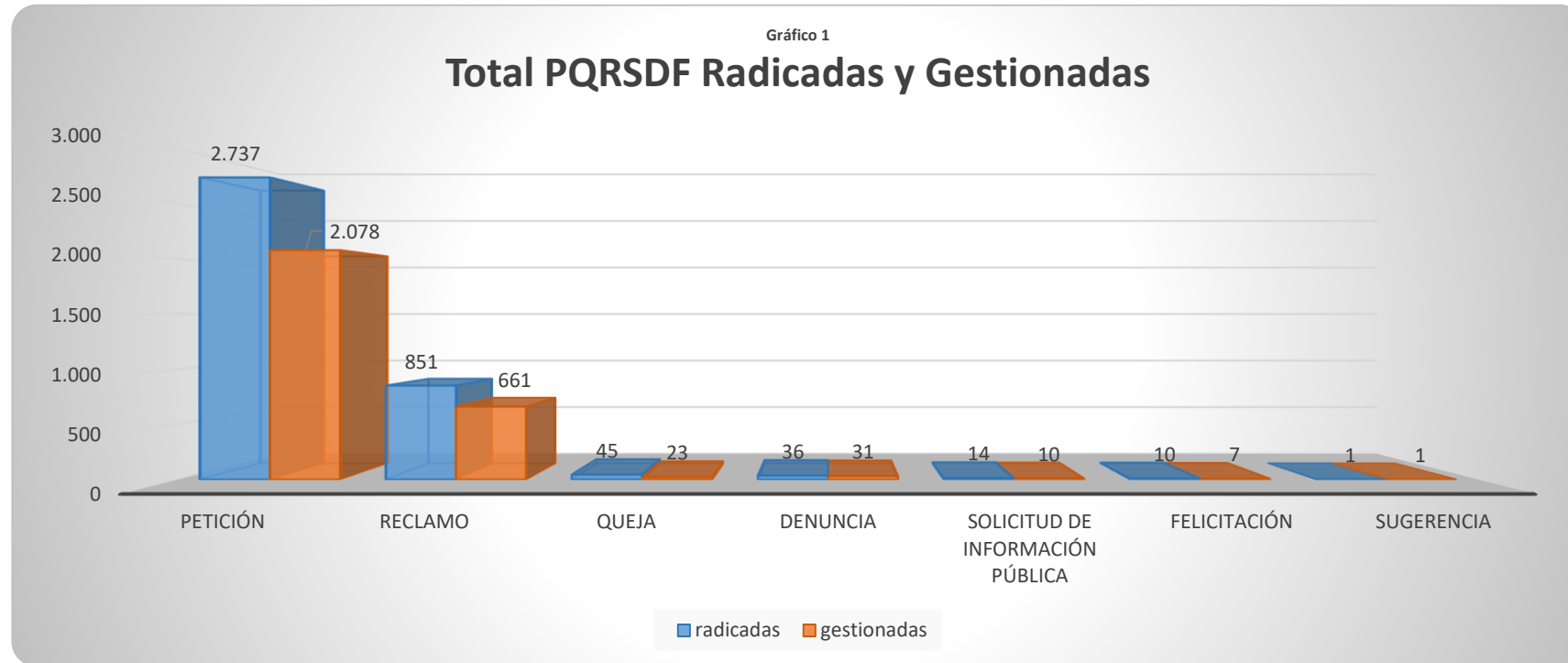
## INFORME DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

En el mes de octubre de 2024, fueron radicadas **3.694** PQRSDf en el Centro de Consulta Ciudadana C3 y la plataforma Aranda de PQRSDf. *Petición* continúa teniendo la mayor representación con **74,09%**, seguido por *Reclamo* con **23,04%**, *Queja* con **1,22%** y *Denuncia* con **0,97%**. La menor representación la tiene *Sugerencia* con el 0,03%.

En octubre se registró una disminución del 25% en la cantidad de PQRSDf recibidas.

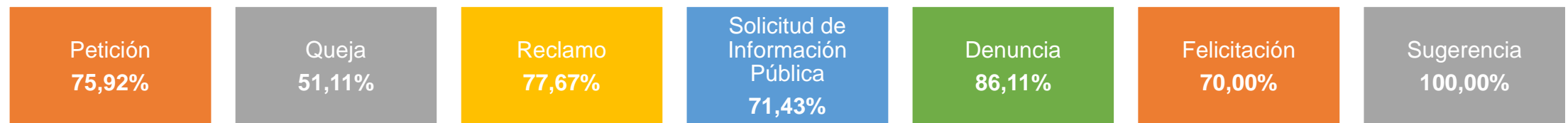
TOTAL PQRSDf RADICADAS comparativo septiembre - octubre 2024						
Tipo de solicitud		Cantidad en detalle Octubre	Septiembre		Octubre	Variación
Petición	Petición	2.438	3.407	↓	2.737	-20%
	Derecho de petición de Interés particular	115				
	Derecho de petición de consulta	114				
	Derecho de petición de Interés general	46				
	Consulta tratamiento de datos	21				
	Petición entre autoridades	3				
Reclamo	Reclamo	847	1.376	↓	851	-38%
	Reclamo tratamiento de datos	4				
Queja	Queja	45	58	↓	45	-22%
Denuncia	Denuncia	36	63	↓	36	-43%
Solicitud de Información Pública	Solicitud de Información Pública	14	21	↓	14	-33%
Felicitación	Felicitación	10	24	↓	10	-58%
Sugerencia	Sugerencia	1	3	↓	1	-67%
<b>Total</b>		<b>3.694</b>	<b>4.952</b>		<b>3.694</b>	<b>-25%</b>

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



Durante el mes se gestionaron **2,811** PQRSDf, que equivale al **76,10%** de las PQRSDf radicadas

El porcentaje de gestión frente a lo radicado por tipo, fue así:



## TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

### Por tipo de PQRSDf

Petición		Queja		Reclamo		Sol. Información Pública		Sugerencia		Denuncia		Felicitación	
En término	2,042	En término	23	En término	633	En término	9	En término	1	En término	31	En término	7
Extemporáneas	36	Extemporáneas	0	Extemporáneas	28	Extemporáneas	1	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0
<b>Sub Total</b>	<b>2,078</b>	<b>Sub Total</b>	<b>23</b>	<b>Sub Total</b>	<b>661</b>	<b>Sub Total</b>	<b>10</b>	<b>Sub Total</b>	<b>1</b>	<b>Sub Total</b>	<b>31</b>	<b>Sub Total</b>	<b>7</b>
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3												<b>Gran total</b>	<b>2.811</b>

### Por dependencia

Primer Nivel de Servicio		Regional Andina		Regional Antioquia		Regional Atlántico		Regional Caribe		Regional Eje Cafetero		Regional El Dorado		Regional Guajira	
En término	1,451	En término	460	En término	159	En término	34	En término	13	En término	32	En término	82	En término	35
Extemporáneas	21	Extemporáneas	32	Extemporáneas	6	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	0
<b>Sub Total</b>	<b>1,472</b>	<b>Sub Total</b>	<b>492</b>	<b>Sub Total</b>	<b>165</b>	<b>Sub Total</b>	<b>34</b>	<b>Sub Total</b>	<b>13</b>	<b>Sub Total</b>	<b>32</b>	<b>Sub Total</b>	<b>83</b>	<b>Sub Total</b>	<b>35</b>
Regional Nariño		Regional Occidente		Regional Oriente		Regional Orinoquía		Regional San Andrés		Dirección General		Regional Amazonas		Oficina de Planeación	
En término	12	En término	125	En término	103	En término	27	En término	0	En término	1	En término	5	En término	5
Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0
<b>Sub Total</b>	<b>12</b>	<b>Sub Total</b>	<b>125</b>	<b>Sub Total</b>	<b>104</b>	<b>Sub Total</b>	<b>27</b>	<b>Sub Total</b>	<b>0</b>	<b>Sub Total</b>	<b>1</b>	<b>Sub Total</b>	<b>5</b>	<b>Sub Total</b>	<b>5</b>
Oficina de Tecnología		Oficina Jurídica		Subdirección Administrativa		Sub. Control Disciplinario		Sub. Control Migratorio		Subdirección Extranjería		Sub. Talento Humano		Sub. Verificación Migratoria	
En término	6	En término	7	En término	2	En término	6	En término	139	En término	15	En término	14	En término	13
Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	0	Extemporáneas	1	Extemporáneas	1	Extemporáneas	2
<b>Sub Total</b>	<b>6</b>	<b>Sub Total</b>	<b>7</b>	<b>Sub Total</b>	<b>2</b>	<b>Sub Total</b>	<b>6</b>	<b>Sub Total</b>	<b>139</b>	<b>Sub Total</b>	<b>16</b>	<b>Sub Total</b>	<b>15</b>	<b>Sub Total</b>	<b>15</b>
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3												<b>Gran total</b>	<b>2,811</b>		

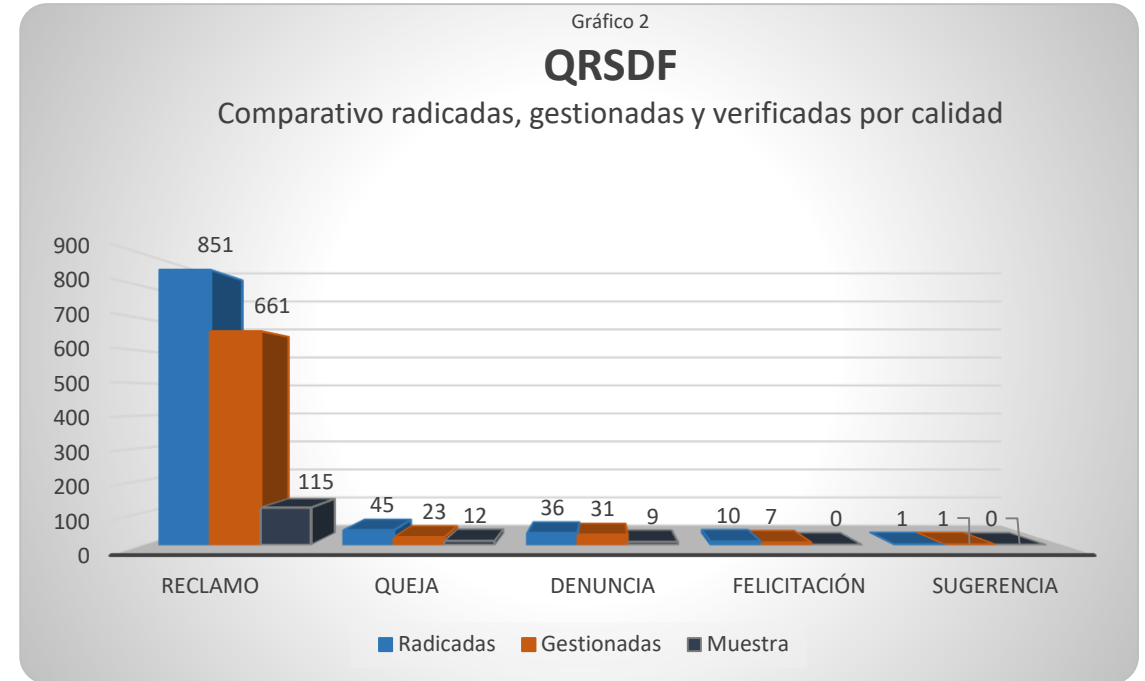
Durante el presente mes, se gestionaron 2,746 PQRSDf en términos de ley y 65 PQRSDf fuera de los términos de ley, que equivale al 2,31% del total de las PQRSDf gestionadas.

Al realizar la verificación de oportunidad, se tienen en cuenta las ampliaciones de términos, las segundas respuestas y las inconsistencias. También se realiza la diferencia por términos de ley para las Solicitudes de Información Pública. Para octubre solo se tuvo una (1) solicitud extemporánea, que equivale al 1,54% del total de las PQRSDf extemporáneas.

## CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

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

Durante octubre se radicaron **943** QRSDf, se gestionaron y fueron analizadas en este informe **723** QRSDf. La muestra para verificación de calidad fue de **136** QRSDf.



Los reclamos continúan siendo la muestra más representativa dentro de las categorías analizadas (**90,24%**) y dentro de esta tipología las categorías con mayor representación continúan siendo **Cédula de Extranjería (55,7%)**, seguida de **Estatuto Temporal de Protección (14,1%)** y **Certificado de Movimientos Migratorios (12,69%)**.

## QRSDF ATENDIDAS POR DEPENDENCIA

Primer nivel de servicio		
Quejas	4	
Reclamos	213	
Sugerencias	1	
Denuncias	2	
Felicitaciones	7	
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>24,92%</b>

Regional Andina		
Quejas	0	
Reclamos	245	
Sugerencias	0	
Denuncias	12	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>257</b>	<b>28,21%</b>

Regional Antioquia		
Quejas	7	
Reclamos	68	
Sugerencias	0	
Denuncias	5	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>8,78%</b>

Regional Occidente		
Quejas	1	
Reclamos	39	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>4,39%</b>

Regional Eldorado		
Quejas	3	
Reclamos	18	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>2,31%</b>

Regional Oriente		
Quejas	1	
Reclamos	29	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>3,29%</b>

Regional Eje Cafetero		
Quejas	0	
Reclamos	8	
Sugerencias	0	
Denuncias	3	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>1,21%</b>

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

Regional Orinoquía		
Quejas	0	
Reclamos	8	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0,88%</b>

Regional Atlántico		
Quejas	0	
Reclamos	12	
Sugerencias	0	
Denuncias	2	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1,54%</b>

Regional La Guajira		
Quejas	0	
Reclamos	5	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,55%</b>

Sub de Control Migratorio		
Quejas	2	
Reclamos	1	
Sugerencias	0	
Denuncias	1	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,44%</b>

Regional Nariño		
Quejas	0	
Reclamos	4	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,44%</b>

Sub Verificación Migratoria		
Quejas	0	
Reclamos	1	
Sugerencias	0	
Denuncias	6	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>0,77%</b>

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

Sub Control Disciplinario		
Quejas	4	
Reclamos	0	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>0,44%</b>

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

Sub de Extranjería		
Quejas	0	
Reclamos	1	
Sugerencias	0	
Denuncias	0	
Felicitaciones	0	
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,11%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

## QUEJAS

De las 45 quejas recibidas, se gestionaron 23. En primer lugar se encuentra la subcategoría **Puesto de control migratorio** con un **39%**, seguido por **Funcionario público de la entidad** con un **22%** y **Centro facilitador de servicios migratorios** con **17%**. **Accesibilidad y servicios incluyentes** presenta un **9%** de participación y las subcategorías **Punto visible**, **Sede administrativa principal** y **Atención al ciudadano** cuentan con una participación del **4%**, cada una.



Durante el mes de octubre, la **Regional Antioquia** atendió la mayor cantidad de quejas con un **30%**, seguido por la **Subdirección de Control Disciplinario** y **Primer nivel de servicio** con el **17%** cada una y la **Regional El Dorado** con el **13%** cada una, la **Subdirección de Control Migratorio** con el **9%**, y las **Regionales Caribe, Occidente y Oriente** con el **4%** cada una.

## TEMA DE LAS QUEJAS

Subcategoría	Dependencia	Cantidad	Total	%
Puesto de control migratorio	Regional Antioquia	4	9	39%
	Regional Caribe	1		
	Regional El Dorado	1		
	Subdirección Control Disciplinario	1		
	Subdirección Control Migratorio	2		
Funcionario Público de la Entidad	Regional Antioquia	1	5	22%
	Regional El Dorado	1		
	Subdirección Control Disciplinario	3		
Centro facilitador de servicios migratorios	Regional Antioquia	2	4	17%
	Regional El Dorado	1		
	Regional Occidente	1		
Accesibilidad y servicios incluyentes	Primer nivel de servicio	2	2	9%
Atención al ciudadano	Primer nivel de servicio	1	1	4%
Punto visible	Regional Oriente	1	1	4%
Sede administrativa principal	Primer nivel de servicio	1	1	4%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Subcategoría	Septiembre		Octubre	Variación
Puesto de control migratorio	15	↓	9	-40%
Funcionario Público de la Entidad	7	↓	5	-29%
Centro facilitador de servicios migratorios	7	↓	4	-43%
Accesibilidad y servicios incluyentes	0	↑	2	100%
Atención al ciudadano	0	↑	1	100%
Sede administrativa principal	1	↓	1	0%
Punto Visible	0	↑	1	100%
Centro de contacto telefónico	4	↓	0	-100%
Tratamiento de datos personales	2	↓	0	-100%
<b>Total</b>	<b>36</b>		<b>23</b>	<b>-36%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

Comparado con el mes de septiembre, las quejas disminuyeron en un **36%**.

El 39% de las quejas (9) fueron inconformidades frente a **Puesto de Control Migratorio**, el 22% (5) a **Funcionario Público de la Entidad** y el 17% (4) a **Centro Facilitador de Servicios Migratorios**.

**Sede administrativa principal** este mes presentó 1 queja, al igual que el mes anterior.

Durante este mes se radicaron inconformidades relacionadas con **Accesibilidad y servicios incluyentes** (2), **Atención al ciudadano** en general (1) y **Punto Visible** (1), subcategorías que no se presentaron en el mes anterior.

## CONCLUSIONES FRENTE A LAS QUEJAS

En este período se radicaron 45 quejas en total de las cuales 8 fueron contra funcionarios de la Entidad. En el presente mes se gestionaron 5. A 31 de octubre habían 3 quejas asignadas, así:

- ❖ *1 a la Subdirección de Control Disciplinario Interno*
- ❖ *1 a la Regional El Dorado*
- ❖ *1 al Primer Nivel de Servicio*

En la verificación de calidad, se auditaron 12 de las 23 quejas gestionadas en el mes y se encontró que un 83% de la muestra auditada (10 quejas) fue atendida de fondo por los diferentes enlaces. Las afectaciones aumentaron, de 1 en el mes de septiembre a 2 en octubre.

Se reitera que es importante continuar atendiendo las quejas de manera oportuna y mantener las recomendaciones dadas:

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

## RECLAMOS

Motivo	Septiembre		Octubre	Variación
Cédula de extranjería	330	↑	371	12,42%
Estatuto Temporal de Protección	224	↓	100	-55,36%
Certificado de Movimientos Migratorios	133	↓	83	-37,59%
Prórroga de permanencia	19	↑	33	73,68%
Multas y sanciones	16	↑	28	75,00%
Salvoconducto	18	↓	11	-38,89%
Registro de Visa	17	↓	11	-35,29%
SIRE	23	↓	7	-69,57%
Check-Mig	24	↓	6	-75,00%
Requisitos Ingreso a Colombia	4	↓	4	0,00%
Otros trámites y servicios de la entidad	0	↑	1	100%
Corrección información base de datos	0	↑	1	100%
Biomig	1	↑	3	200%
Migración Automática	0	↑	1	100%
Reclamo	0	↑	1	100%
Tramites y Servicios	2	↓	0	-100%
<b>Total</b>	<b>811</b>		<b>661</b>	<b>-18%</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

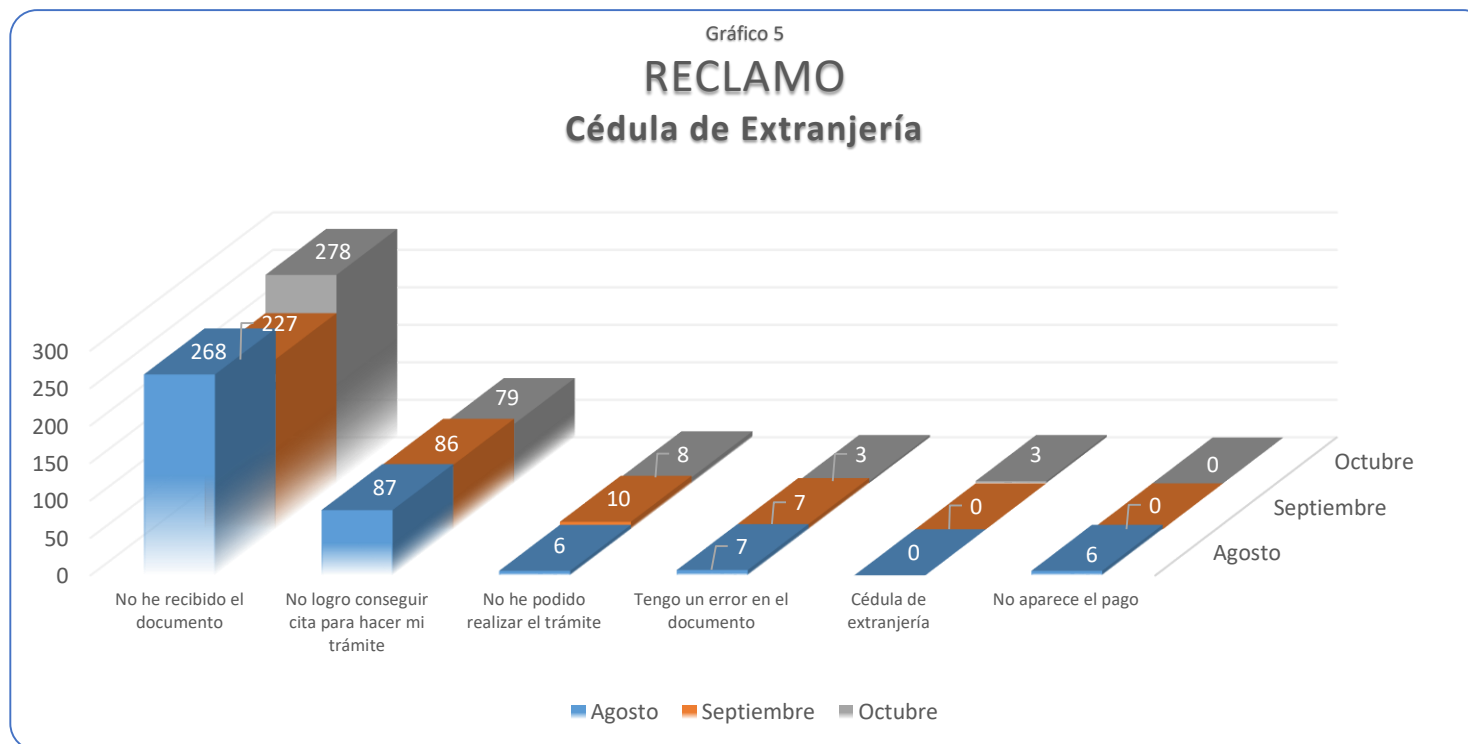
Motivo	Septiembre		Octubre	Variación
Regional Andina	134	↑	245	83%
Primer nivel de servicio	441	↓	213	-52%
Regional Antioquia	78	↓	68	-13%
Regional Occidente	37	↑	39	5%
Regional Oriente	33	↓	29	-12%
Regional El Dorado	11	↑	18	64%
Regional Atlántico	23	↓	12	-48%
Regional Eje Cafetero	21	↓	8	-62%
Regional Orinoquía	3	↑	8	167%
Regional Caribe	1	↑	6	500%
Regional La Guajira	6	↓	5	-17%
Regional Nariño	9	↓	4	-56%
Oficina de Tecnología	2	↓	2	0%
Subdirección de Control Migratorio	10	↓	1	-90%
Oficina Jurídica	0	↑	1	100%
Subdirección de Verificación Migratoria	0	↑	1	100%
Subdirección de Extranjería	0	↑	1	100%
Regional San Andrés	2	↓	0	-100%
<b>Total</b>	<b>811</b>		<b>661</b>	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

En este mes, los reclamos decrecieron un 18% frente a septiembre. Las categorías que tuvieron un incremento son **Multas y Sanciones** con un **75%**, **Prórroga de Permanencia** con un **73,68%** y **Cédula de Extranjería** con un **12,42%**. Las categorías que tuvieron un decrecimiento importante son **Certificado de Movimientos Migratorios (-37,59%)**, **Estatuto Temporal de Protección (-55,36%)**, **SIRE (-69,57%)** y **Check-Mig (-75,00%)**.

Regional Andina incrementó en un **83%** los reclamos atendidos durante el presente mes. Por el contrario, Primer nivel de servicio disminuyó los reclamos atendidos en un **52%**.

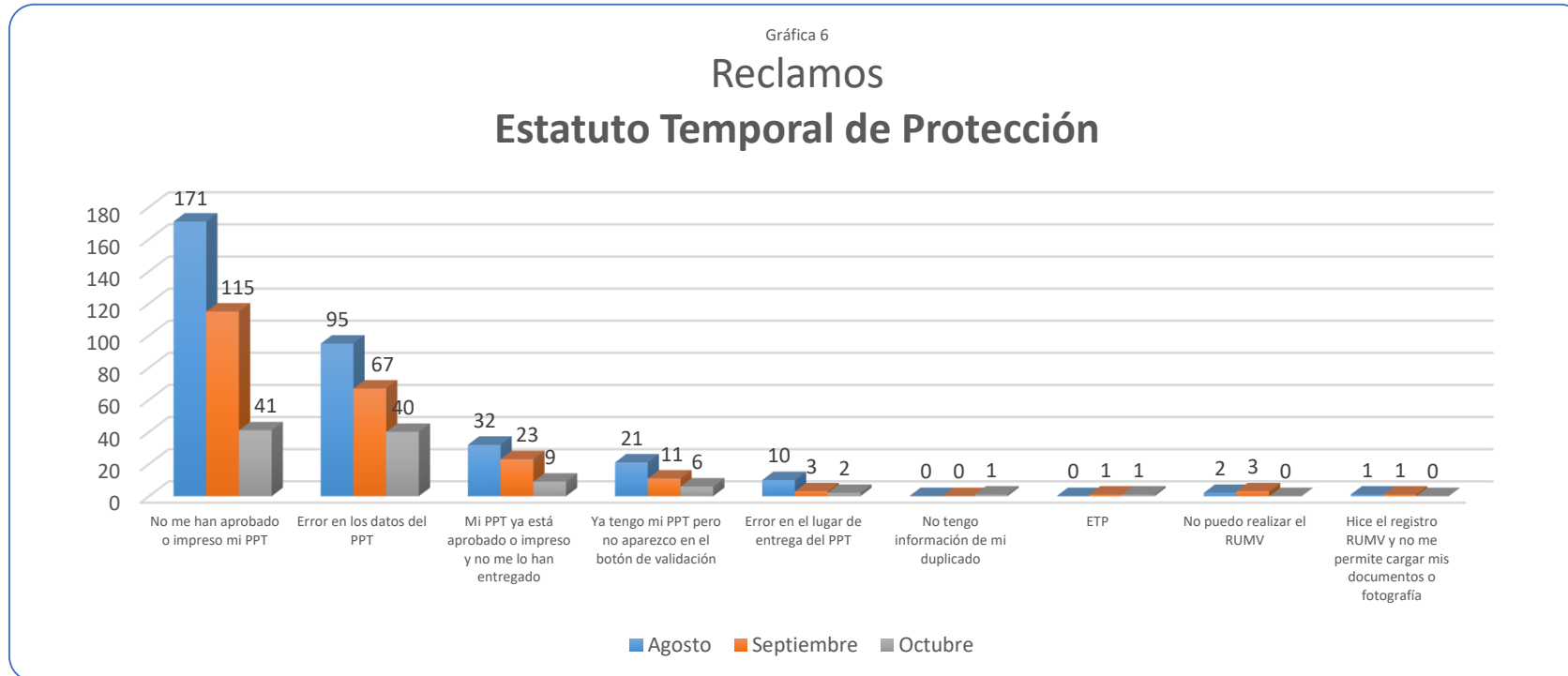
## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería



La categoría “Cédula de Extranjería” continúa representando la mayor cantidad de reclamos, con el 56% del total de recibidos. La subcategoría “**No he recibido el documento**” se incrementó frente al mes anterior en un **22%**, con un **74,93%** del total de los reclamos por cédula de extranjería.

Por el contrario, la subcategoría “**No logro conseguir cita para hacer mi trámite**” tuvo un decrecimiento del **8,9%** respecto a septiembre. La subcategoría “**No he podido realizar el trámite**” disminuyó en un **25%** respecto a septiembre, pero se incrementó en un **33%** frente a agosto.

## CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Estatuto Temporal de Protección

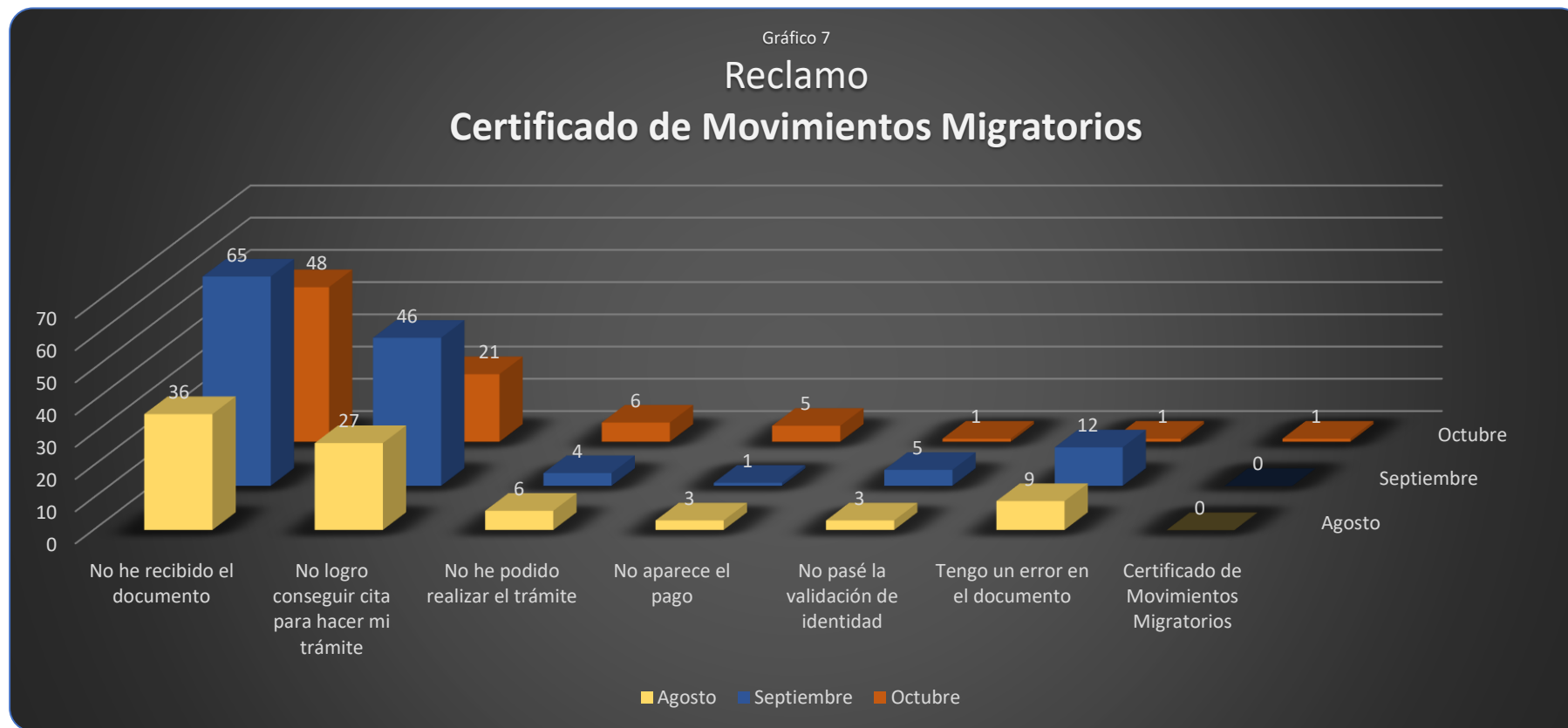


La categoría *Estatuto Temporal de Protección* tiene una representación del 15,13% dentro de los reclamos gestionados en octubre, (27% del total de reclamos por cédula de extranjería). La siguientes subcategorías continúan ocupando el primer lugar, con una alta representación:

Subcategoría	Agosto	Septiembre	Octubre	variación Septiembre- Octubre
No me han aprobado o impreso mi PPT	171	115	41	-64%
Error en los datos del PPT	95	67	40	-40%
Mi PPT ya está aprobado o impreso y no me lo han entregado	32	23	9	-61%
Ya tengo mi PPT pero no aparezco en el botón de validación	21	11	6	-45%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

**CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios**



La categoría **Certificado de Movimientos Migratorios** tuvo un decrecimiento del 38% con respecto al mes de septiembre.

La mayor representación continúa siendo en la subcategoría “*No he recibido el documento*” que tiene un peso de 58% dentro de lo gestionado en esta categoría en el mes, recibándose 17 reclamos menos. La subcategoría “*No logro conseguir cita para hacer mi trámite*” tuvo un decrecimiento del 54%.

## CONCLUSIONES FINALES SOBRE LOS RECLAMOS

La disminución de los reclamos recibidos en octubre de 2024, se debe al cambio de plataforma de PQRSDF. Debido a la transición, muchas solicitudes no se pudieron radicar dentro del mes.

Las categorías ***Cédula de Extranjería, Estatuto Temporal de Protección y Certificado de Movimientos Migratorios*** continúan teniendo la mayor representación dentro de los reclamos, con un **56%, 15% y 13%** respectivamente.

Se continúan realizando mesas de trabajo con la Subdirección de Extranjería, para realizar acciones de mejora frente a las subcategorías ***No he recibido el documento y No logro conseguir cita para hacer mi trámite***, de la categoría ***Cédula de Extranjería***, con el ánimo de subsanar la afectación que están teniendo los ciudadanos extranjeros titulares de cédula de extranjería lo cual puede derivar en tutelas u otras acciones que afecten a la entidad.

También se realizaron revisiones junto con la Subdirección de Extranjería para continuar con el proceso de optimización del servicio de agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda, buscando solucionar los reclamos que por este tema tienen los ciudadanos.

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

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

## DENUNCIAS

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros comparativo trimestre					
Subcategoría	agosto		septiembre		Octubre
¿Cómo denunciar a un extranjero?	25	↓	22	↓	13
Extranjeros en permanencia irregular	12	↓	12	↓	12
Extranjeros trabajando sin documentos	3	↑	4	↓	2
Empresas con extranjeros en permanencia irregular	2	↑	6	↓	3
Actividades irregulares extranjeros	0	↓	0	↑	1
<b>Total</b>	<b>42</b>		<b>44</b>		<b>31</b>

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Denuncias Actividades Irregulares Extranjeros Denuncias con Verificación de Calidad por dependencia			
Dependencia	Asignadas	Muestra	Afectadas
Primer nivel de servicio	2	2	0
Regional Andina	12	2	0
Regional Antioquia	5	1	0
Regional Atlántico	2	1	0
Regional Eje Cafetero	3	1	0
Subdirección de Control Migratorio	1	1	0
Subdirección de Verificación Migratoria	6	3	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>0</b>

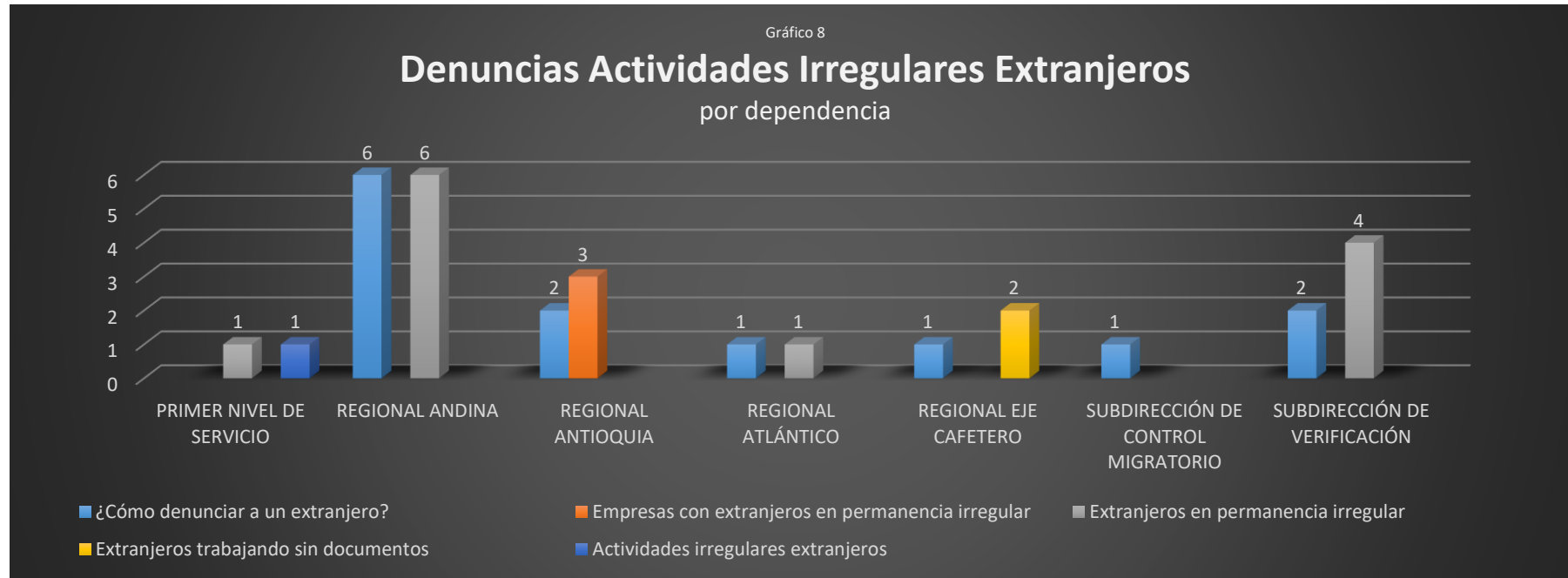
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Durante este período las denuncias disminuyeron en un 30% frente al mes anterior. La subcategoría con mayor representación es “¿Cómo denunciar a un extranjero?” con un porcentual del 42%.

Para la verificación de calidad se tomó una muestra de 11 denuncias, en el presente mes no se presentaron afectaciones.

En la verificación de calidad a los agentes de primer nivel de servicio, no se les encontraron errores para afectar, no obstante se les socializó y retroalimentó sobre las respuestas a las denuncias.

## CONCLUSIONES DENUNCIAS



### Recomendaciones:

- Conocer los aspectos básicos de la normatividad migratoria vigente, con el fin de tener claridad frente a las competencias de la entidad.
- Dar respuesta de fondo a las solicitudes radicadas por los ciudadanos. No siempre una respuesta satisfactoria tiene que ser positiva, basta con que sea clara y puntual.
- Considerar que en las denuncias no siempre es posible ampliar la información, por lo que en algunos casos basta con información básica.
- Asignar a la dependencia competente. Son las regionales o la Subdirección de Verificación Migratoria quienes deciden si se puede aceptar o desestimar una denuncia.

## SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Durante el mes de octubre de 2024 se radicó 1 sugerencia (0,03% del total de las PQRSDf radicadas en el mes), que fue gestionada durante el mismo mes, por el Primer Nivel de Servicio.

En lo referente a las felicitaciones, durante octubre se recibieron **10** felicitaciones, que equivalen a un **0,3%** del total de las PQRSDf recibidas. Se gestionaron 8 de las 10 felicitaciones. 1 felicitación era repetida y 1 era de prueba.

Las felicitaciones muestran la satisfacción de los ciudadanos frente a nuestros trámites y enaltecen la labor de nuestros funcionarios. La entidad en general y la Regional Nariño, lideran este mes la recepción de felicitaciones:

Felicitaciones			
por dependencia			
Dependencia	Cantidad		
	Funcionario público	Trámites	Total
Entidad	3	0	3
Regional Andina	1	0	1
Regional Atlántico	1	0	1
Regional Caribe	0	0	0
Regional Nariño	2	0	2
Regional Oriente	1	0	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

## 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.
- A pesar de la reducción de los reclamos, en la categoría Cédula de Extranjería con subcategorías “No he recibido el documento” y “No logro conseguir cita para hacer mi trámite” se mantienen altos debido a la demora en la expedición y entrega del documento a los ciudadanos extranjeros que realizan el trámite y a la falta de cupos de agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con más alta demanda de citas para trámites. Las mismas subcategorías se mantienen altas en la categoría *Certificado de Movimientos Migratorios*.
- La evidente disminución de PQRSDF durante el mes de octubre, se debe a la transición de plataformas.

### Recomendaciones:

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

## ACCIONES DE MEJORA

### Para el Primer Nivel de Servicio

- Se programarán mesas de trabajo **presenciales** en las instalaciones de nivel central a los nuevos agentes de PQRSDF, para capacitación en servicio, normatividad migratoria y trámites y servicios misionales. Los agentes de PQRS deberán traer cada uno 3 preguntas por cada misional, es decir: 3 por Extranjería, 3 por Control Migratorio, 3 por Verificación Migratoria. Se deben programar cada tres (3) meses para reforzar el conocimiento en los trámites y servicios que presta la entidad.
- Los agentes de PQRSDF **deben** conocer la normatividad migratoria, es por eso que los supervisores **deben** socializar la normatividad y exigir la lectura de la Base de Conocimiento, que es una herramienta dispuesta por el GARC para consulta permanente.
- Se les deberá impartir capacitación en Redacción, Ortografía y Comprensión de Lectura.
- Deben continuar con el ejercicio de retipificación para las PQRSDF al momento de atenderla, si esta no se encuentra dentro del tipo o la categoría correcta. Para esto necesitan conocer la normatividad y leer muy bien la solicitud.

### Para la Subdirección de Extranjería

- Se continua con las mesas de trabajo para:
  - Evaluar el trámite de Cédula de Extranjería con el fin de verificar el avance del plan a seguir para mejorar el proceso de entrega del documento.
  - Evaluar el estado de la ampliación de cupos de agendamiento en los centros facilitadores de servicios migratorios con mayor demanda.
  - Evaluar el incremento de reclamos por Certificado de Movimientos Migratorios.

### Para la Subdirección de Control Migratorio

- Mesa de trabajo para:
  - Evaluar el servicio prestado en los puestos de control migratorio

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía continúa con las siguientes acciones de mejora:

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