



MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

Informe mensual de Quejas, Reclamos y sugerencias

Ley 1474 de 2011 - Ley 1712 de 2014

Febrero 2024

QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Del 1 al 29 de febrero de 2024, se recibieron 4.506 PQRS-D-F radicadas directamente por los ciudadanos o por el funcionario encargado de esta tarea en cada regional o dependencia.

La “petición” fue la categoría de mayor participación con **88.7%**, seguida del Reclamo con **8.6%**.

Comparado con el mes de enero se presenta un incremento total del **19.8%**, principalmente en la categoría “peticiones” con un incremento del **33%** con respecto al mes anterior. La consulta más recurrente fue sobre el lugar de entrega del PPT.

Se evidencia una significativa reducción en los reclamos con un **36%**. Esta variación se genera, entre otras cosas, porque se normalizó el agendamiento de citas en la plataforma.

PQRS Recibidas en febrero de 2024 por tipo de solicitud		
Tipo	Cantidad	%
Petición	3.997	88,7%
Reclamo	386	8,6%
Queja	48	1,1%
Denuncia	33	0,7%
Solicitud de Información Pública	24	0,5%
Felicitación	11	0,2%
Sugerencia	7	0,2%
Total	4.506	100,0%

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

PQRS-D-F Radicadas Comparativo enero - febrero 2024			
Tipo	enero		febrero
Petición	2.995	↑	3.997
Reclamo	607	↓	386
Queja	94	↓	48
Solicitud de información Pública	10	↑	24
Denuncia	49	↓	33
Sugerencia	0	↑	7
Felicitación	7	↑	11
Total	3.762		4.506

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

CATEGORÍAS OBJETO DE ANÁLISIS POR TIPO DE SOLICITUD

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995, que establece: *"Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones, los cuales deberán incluir: 1. Servicios sobre los que se presente el mayor número de quejas y reclamos (...)"* se relacionan los subtemas que presentaron un mayor número de Quejas y Reclamos durante febrero de 2024. Adicionalmente dentro del informe se analizó el comportamiento de las Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias.

En el mes de febrero se radicaron en total 475 solicitudes, pero se revisan y analizan una muestra del 91% correspondiente a **433** requerimientos.

Dentro de la categoría Reclamos el motivo más representativo fue el de Estatuto Temporal de Protección, esto debido a la misionalidad de la Entidad y la alta demanda por parte de los venezolanos con relación a la garantía de sus derechos y acceso a la oferta estatal, especialmente en salud.

Tipo de PQRS	Cantidad
Detalle Categoría	
Reclamo	354
Estatuto Temporal de Protección	251
Certificado de movimientos migratorios	28
Cédula de extranjería	24
Prórroga de permanencia	12
Multas y sanciones	10
Migración Automática	6
Registro de Visa	5
Requisitos Ingreso a Colombia	5
SIRE	4
Biomig	3
Check-Mig	3
Salvoconducto	3
Queja	34
Atención a la ciudadanía	32
Atención al ciudadano	2
Denuncia	28
Actividades irregulares extranjeros	28
Felicitación	11
Funcionario Público de la Entidad	9
Trámite o Servicio	2
Sugerencia	6
Trámites y Servicios	5
Accesibilidad y servicios incluyentes	1
Total	433

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana - C3

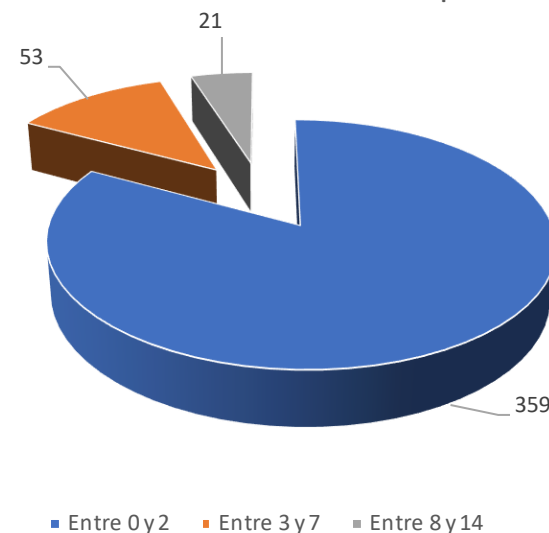
QRSD-F POR DEPENDENCIA Y TIEMPO DE RESPUESTA

QRDF ATENDIDAS EN FEBRERO 2024							
Por dependencia							
Dependencia/ Tipo	Denuncia	Felicitación	Queja	Reclamo	Sugerencia	Total	%
Primer nivel de servicio	23	11	21	237	5	297	69%
Andina	3		1	58		62	14%
Antioquia			1	18		19	4%
Oriente			1	14		15	3%
Occidente				9		9	2%
Subdirección de Control Migratorio			3	5	1	9	2%
Orinoquía	1		1	5		7	2%
Subdirección de Control Disciplinario			6			6	1%
Eldorado				4		4	1%
Eje Cafetero				2		2	0%
Atlántico				1		1	0%
Caribe				1		1	0%
Subdirección de Verificación Migratoria	1					1	0%
Total	28	11	34	354	6	433	100%

*Las regionales Amazonas, Guajira, Nariño y San Andrés, no tuvieron QRSDf durante el mes.
Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Primer nivel de servicio indica que las PQRS fueron resueltas desde el equipo de back office adscrito al Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía. Esto, con el objeto de cumplir con 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.

Gráfica 1
Tiempo de Respuesta



Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Verificado el tiempo de atención, nuevamente todas las QRSDFs fueron atendidas dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015, así:

- El 83% de las solicitudes atendidas entre el día 0 y 2.
- El 12% fueron atendidas entre el día 3 y 7.
- El 5% fueron atendidas entre el día 8 y 14.

QUEJAS

TEMA	DEPENDENCIA	Cantidad	Total
Atención inadecuada en sede	Primer nivel de servicio	7	12
	Regional Antioquia	1	
	Regional Oriente	1	
	Subdirección de Control Disciplinario Interno	1	
	Subdirección de Control Migratorio	2	
Atención inadecuada en funcionario de la Entidad	Regional Orinoquía	1	6
	Subdirección de Control Disciplinario Interno	5	
Solicitudes administrativas y no misionales	Primer nivel de servicio	4	4
Trámites de otra Entidad	Primer nivel de servicio	4	4
Respuestas a solicitud previa	Regional Andina	1	3
	Primer nivel de servicio	2	
Trámites indefinidos	Primer nivel de servicio	2	2
Atención inadecuada contact center	Primer nivel de servicio	1	1
Corrupción	Primer nivel de servicio	1	1
Página falsa	Subdirección de Control Migratorio	1	1
Total		34	

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Visto el detalle anterior, se evidencia que la mayor cantidad de quejas recibidas hacen referencia a Atención inadecuada en las sedes (centros facilitadores de servicios migratorios o puestos de control migratorio).

Las quejas que atiende el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía corresponden a primer nivel y en las respuestas se solicita ampliación de información o se les indica la entidad a dónde deben elevar la inconformidad.

RECLAMOS

Motivo	Cantidad
Estatuto Temporal de Protección	251
Certificado de movimientos migratorios	28
Cédula de extranjería	24
Prórroga de permanencia	12
Multas y sanciones	10
Migración Automática	6
Registro de Visa	5
Requisitos Ingreso a Colombia	5
SIRE	4
Biomig	3
Check-Mig	3
Salvoconducto	3
Total general	354

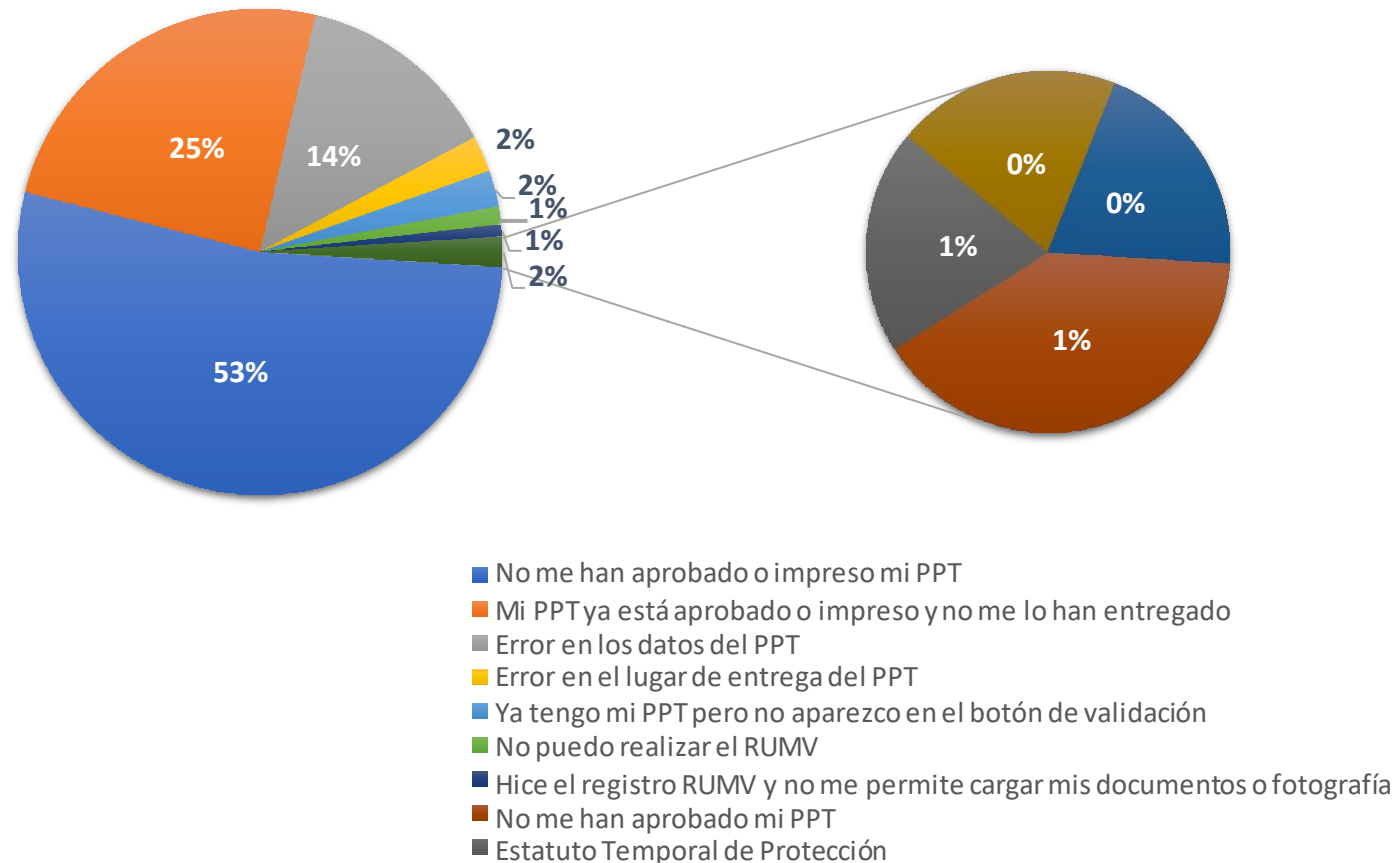
Dependencia	Cantidad
Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	237
Andina	58
Antioquia	18
Oriente	14
Occidente	9
Orinoquía	5
Subdirección de Control Migratorio	5
Eldorado	4
Eje Cafetero	2
Atlántico	1
Caribe	1
Total	354

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana-C3

Frente al mes anterior, se recibieron 221 reclamos menos. En total fueron radicados 354 reclamos referentes a los trámites y servicios de la Entidad. Un 71% de los reclamos corresponden a temas de Estatuto Temporal de Protección, seguido por un 8% que corresponden a certificado de movimientos migratorios y un 7% sobre cédula de extranjería.

También se encontró que 233 reclamos (67%) fueron atendidos en primer nivel por parte del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, seguidos por la Regional Andina con 58 (16%), Regional Antioquia con 18 (5%), Regional Oriente con 14 (4%) y Regional Occidente con 9 (3%). Es importante precisar que estas 5 dependencias continúan liderando la atención de estas solicitudes.

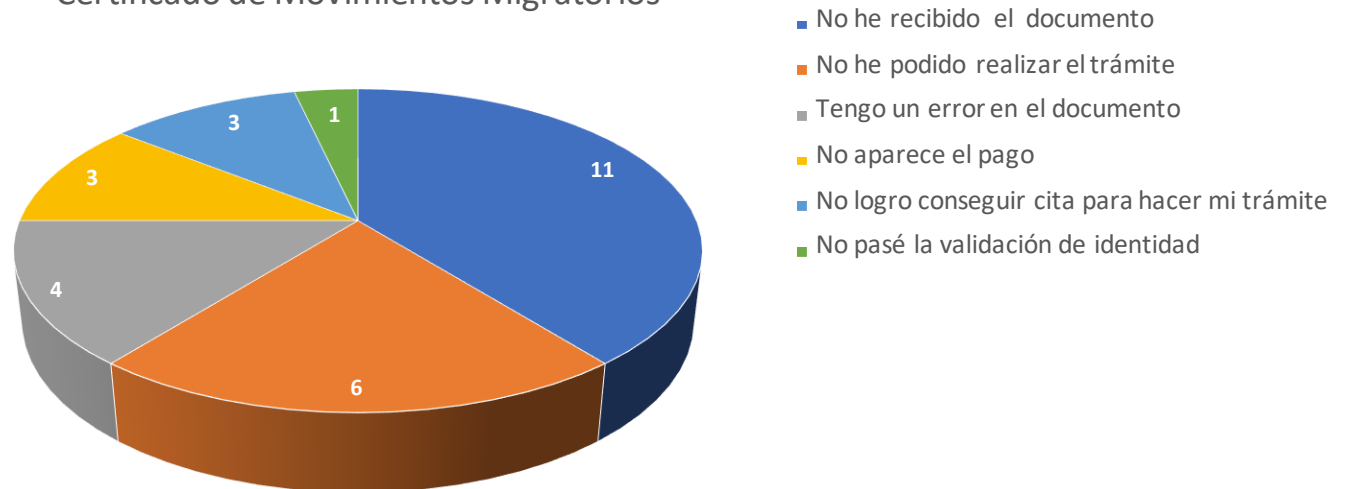
CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Estatuto Temporal de Protección



Para la categoría Estatuto Temporal de Protección, los reclamos más significativos son los que se refieren a solicitudes de PPT antiguas que no han sido aprobados (133), seguidos por solicitudes PPT que no han sido entregados (62) y de error en los datos del PPT (34).

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Certificado de Movimientos Migratorios

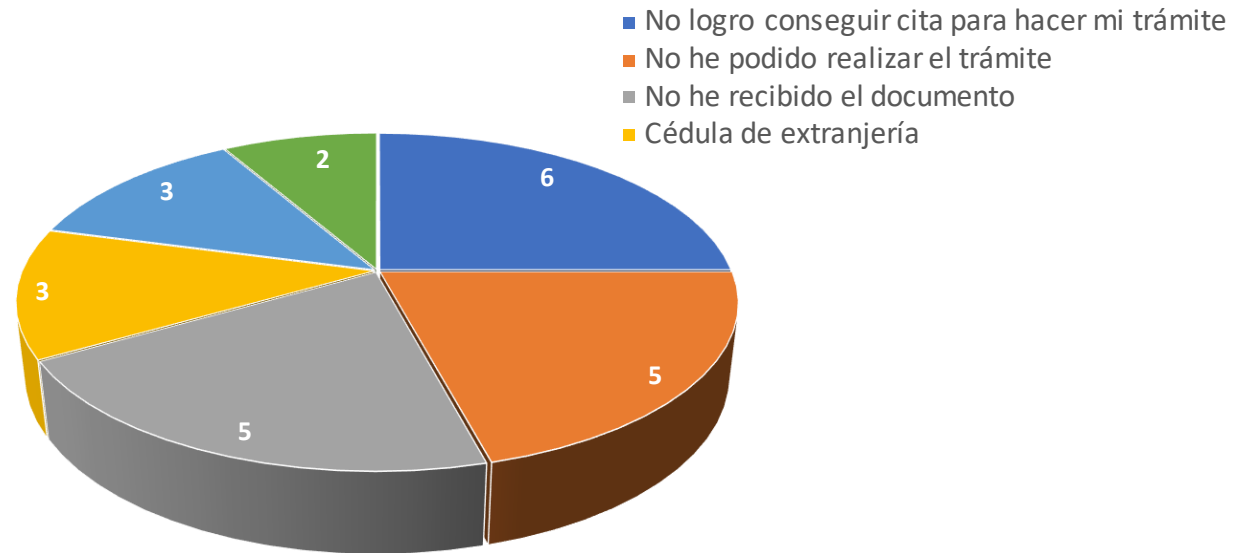
Gráfica 3
Reclamos
Certificado de Movimientos Migratorios



Lo que se refiere a los reclamos de certificados de movimientos migratorios, el 46% son porque no han recibido el documento. Estos reclamos continúan presentándose porque o bien son de ciudadanos extranjeros que desconocen que ellos deben reclamar el CMM de manera presencial o ciudadanos colombianos que no logran aprobar la validación de identidad.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Cédula de Extranjería

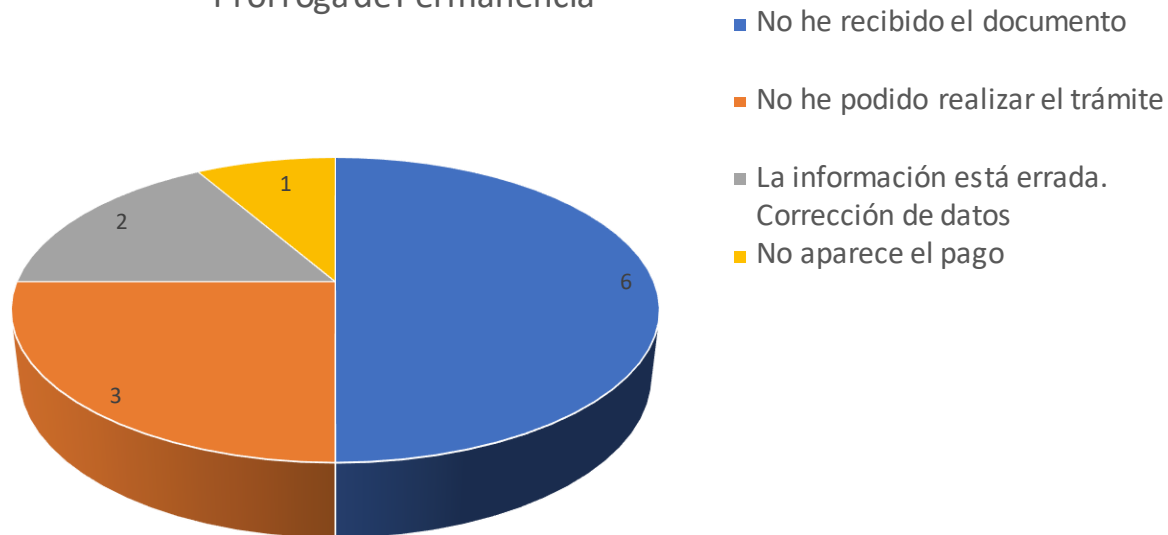
Gráfica 4
Reclamos
Cédula de Extranjería



En febrero la mayor cantidad de reclamos sobre cédula de extranjería continúan refiriéndose al agendamiento con 6 reclamos, seguido por ciudadanos que no han podido realizar el trámite de cédula de extranjería (5). No aparece el pago es la subcategoría menos recibida.

CONCLUSIONES SOBRE LOS RECLAMOS – Prórroga de Permanencia

Gráfica 5
Reclamos
Prórroga de Permanencia



El inconveniente tecnológico que se estaba presentando en las prórrogas de permanencia fue superado en el mes de febrero, razón por la cual la cantidad de reclamos disminuyó considerablemente, no solo en el C3, sino también en el canal telefónico. Únicamente se recibieron 6 solicitudes sobre “No he recibido el documento”.

CONCLUSIONES FINALES SOBRE LOS RECLAMOS

A pesar de que los reclamos por trámites de la Entidad hayan disminuido, en la verificación de calidad realizada de manera simultánea con este informe, se encontró que aún hay respuestas que no son de fondo, lo que no permite que el ciudadano tenga una solución clara y efectiva a su inconveniente.

Aquí se hace necesario recordar que no siempre una respuesta satisfactoria tiene que ser positiva, basta con que sea clara y puntual.

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

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

DENUNCIAS

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

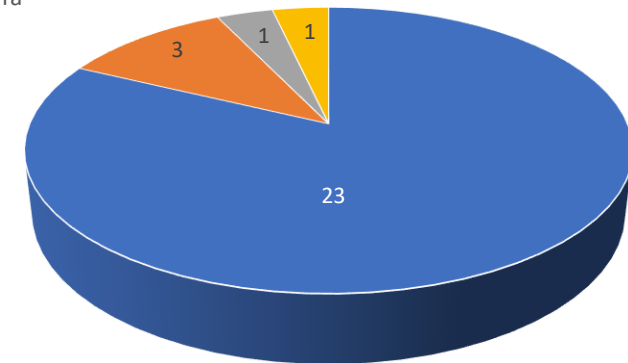
También se encuentran algunas donde indican que el ciudadano viaja hacia otro país con el ánimo de ingresar de manera irregular.

En cualquiera de los casos, las respuestas corresponden y se le indica al ciudadano bien sea que no hace parte de nuestra competencia, a dónde deben interponer denuncias cuando es el caso o que se realizarán las verificaciones en el marco de nuestras competencias.

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía en primer nivel de servicio, orienta al ciudadano bien sea para que amplíe la información para poder asignar la solicitud o se le indica al ciudadano que debe poner la denuncia en la entidad correspondiente.

Gráfico 6

- Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía
- Regional Andina
- Regional Orinoquía
- Subdirección de Verificación Migratoria



Denuncias recibidas en febrero 2024 por dependencia	
Dependencia	Cantidad
Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	23
Regional Andina	3
Regional Orinoquía	1
Subdirección de Verificación Migratoria	1
Total	28

Fuente: Centro de Consulta Ciudadana -C3

AGCMF.05 (v2)
F.A. 27/06/2023

SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

En aplicación de 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: (...) 2. Principales recomendaciones sugeridas por los particulares que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la entidad, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública."*, se relacionan las principales observaciones que la ciudadanía considera que se pueden tener en cuenta para mejorar los servicios actuales de la Entidad, de acuerdo con las peticiones gestionadas tipificadas como "Sugerencia":

De las 6 sugerencias recibidas, 2 correspondían a pruebas tecnológicas del aplicativo y 4 se enfocan en atención preferencial incluyente y canales de atención. Estas sugerencias fueron atendidas por las dependencias correspondientes de manera satisfactoria. La representación de las sugerencias dentro de la totalidad de PQRS recibidas es baja (0.16%), lo que tiende a evidenciar que los trámites y servicios en general se encuentran bien recibidos por los ciudadanos.

Felicitaciones

En cuanto a las 11 felicitaciones (0,24% del total de PQRSDF), 10 felicitan a nuestros funcionarios y 1 el trámite de Estatuto Temporal de Protección.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Es notorio que las retroalimentaciones continúan siendo una herramienta de fortalecimiento y una oportunidad de mejora para el desarrollo de las actividades naturaleza de la Entidad, lo cual se evidencia con la disminución de las quejas y reclamos.

Se recomienda:

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

Acciones implementadas en el mes:

- Servicio de orientación en el CFSM Bogotá los días Sábados. En el mes se atendieron 82 personas.
- Difusión de piezas comunicativas para orientar en trámites a la ciudadanía
- Jornadas de Socialización territorial
- Ferias de servicios territorial