

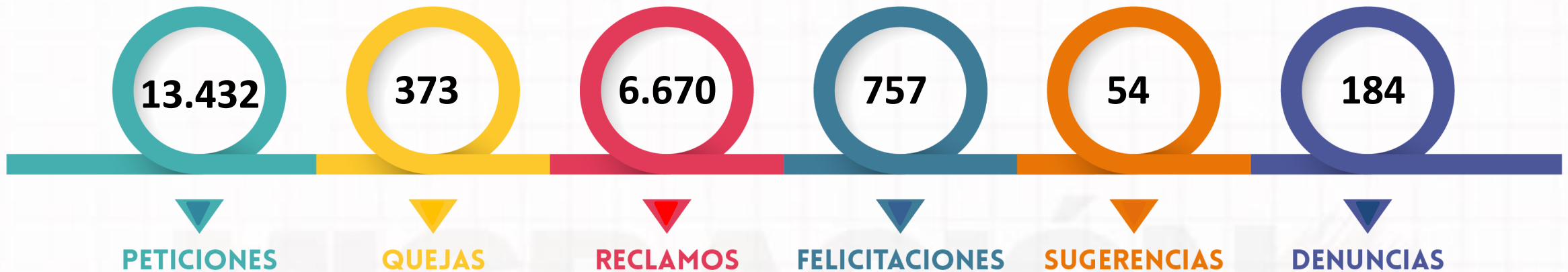
# INFOGRAFÍA DE PQRS 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

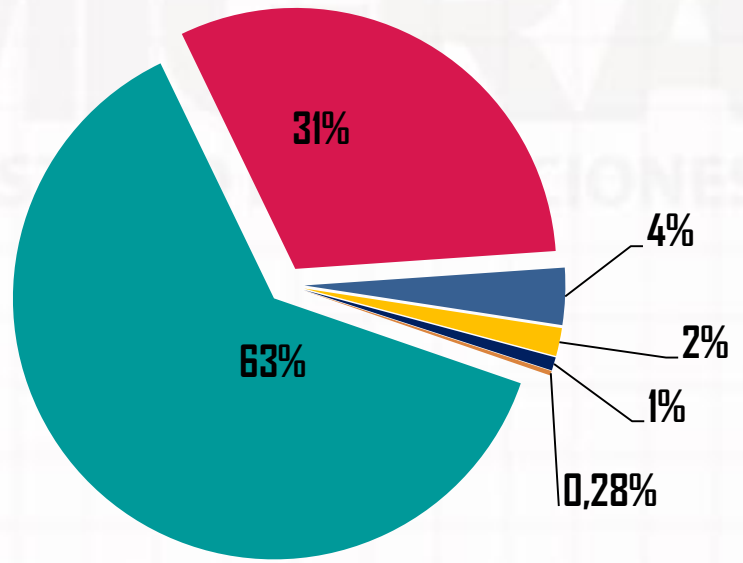
MIGRACIÓN  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

# PQRS-2017: 21.470

## TENDENCIA ENERO - AGOSTO



- PETICION
- RECLAMO
- FELICITACION
- QUEJA
- DENUNCIAS
- SUGERENCIA



PQRS 2016: 10.031



INCREMENTO: 114%

PQRS 2017: 21.470

PQRS

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
1.004	1.003	1.398	1.199	3.337	4.434	2.227	6.868

**PQRS/ENE-AGO : 21.470**

# PQRS POR PROCESOS Y REGIONALES 2017



MOTIVO/REGIONALES - MISIONAL	R. Amazonas	R. Andina	R. Antioquia	R. Caribe	R. Eje Cafetero	R. ElDorado	R. Guajira	R. Nariño	R. Occidente	R. Oriente	R. Orinoquia	R. San Andrés	Sub. Extranjería	Sub. Control	Sub. Verificaciones
1. TARJETA DE MOVILIDAD FRONTERIZA (TMF)	-	-	-	-	-	-	38	-	-	39	41	-	-	7.575	-
2. TRÁMITES ONLINE	-	14	7	8	1	-	1	-	2	-	1	-	4.714	-	-
3. REQUISITOS PARA INGRESAR A COLOMBIA	-	-	-	1	-	3	-	-	1	-	-	1	-	1.442	-
4. PERMISO DE SALIDA MENORES DE EDAD	-	-	-	-	-	4	-	1	1	-	-	-	-	823	-
5. INFORMACIÓN GENERAL MIGRACIÓN COLOMBIA	-	7	3	1	2	2	-	1	1	-	-	-	255	196	255
6. MULTAS O SANCIONES	1	29	7	2	2	36	4	4	5	8	1	1	-	-	677
7. SIRE	-	117	13	9	7	-	1	-	8	6	4	1	-	-	517
8. CÉDULA DE EXTRANJERÍA	-	15	5	1	-	-	-	-	1	4	-	-	581	-	-
9. CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS	-	13	-	4	1	-	-	2	1	-	-	-	508	-	-
10. VISAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	487	-	-
OTROS TEMAS	10	196	52	46	14	223	22	391	128	49	24	44	905	543	299
<b>TOTAL POR REGIONAL Y PROCESO</b>	<b>11</b>	<b>391</b>	<b>87</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>268</b>	<b>66</b>	<b>399</b>	<b>148</b>	<b>106</b>	<b>71</b>	<b>47</b>	<b>7.450</b>	<b>10.579</b>	<b>1.748</b>

# PETICIONES/ENE-AGO : 13.432 PQRS POR PROCESOS Y REGIONALES 2017 >>

MOTIVO/REGIONALES - MISIONAL	R. Amazonas	R. Andina	R. Antioquia	R. Caribe	R. Eje Cafetero	R. ElDorado	R. Guajira	R. Nariño	R. Occidente	R. Oriente	R. Orinoquia	R. San Andrés	Sub. Extranjería	Sub. Control	Sub. Verificaciones
CÉDULA DE EXTRANJERÍA	-	11	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	461	-	-
CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS	-	3	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	452	-	-
IMPEDIMENTOS DE SALIDA DEL PAÍS	-	249	-	-	-	1	-	-	2	-	-	-	2	-	-
INFORMACIÓN GENERAL MIGRACIÓN COLOMBIA	-	20	3	1	2	2	-	1	1	-	-	-	246	245	239
MULTAS O SANCIONES	1	144	5	1	2	-	4	1	2	6	1	1	-	-	443
PERMISO DE SALIDA MENORES DE EDAD	-	-	-	-	-	4	-	1	1	-	-	-	-	774	-
PRÓRROGA DE PERMANENCIA	-	42	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	18	-	-
REQUISITOS PARA INGRESAR A COLOMBIA	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	1.442	-
REQUISITOS PARA SALIR DEL PAÍS	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	380	-
SIRE	-	190	12	7	3	-	1	-	7	3	4	1	-	-	209
TARJETA DE MOVILIDAD FRONTERIZA (TMF)	-	-	-	-	-	-	36	-	-	31	36	-	-	1.788	-
TRÁMITES ONLINE	-	3	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	4.167	-	-
VISAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	487	-	-
OTROS TEMAS	2	100	24	19	6	29	9	1	7	26	13	-	297	391	293
<b>TOTAL POR REGIONAL Y PROCESO</b>	<b>3</b>	<b>762</b>	<b>49</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>41</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>66</b>	<b>54</b>	<b>3</b>	<b>6.130</b>	<b>5.020</b>	<b>1.184</b>

# PETICIONES : 13.432

## TOP 10 PETICIONES

### 1. TRÁMITES ONLINE



### 2. TARJETA DE MOVILIDAD TMF



### 3. REQUISITOS PARA INGRESAR/COL



## DETALLE PETICIONES



### 4. PERMISO MENORES



### 5. INFORMACION GNRAL



### 6. MULTAS Y SANCIONES



### 7. VISAS



### 8. CÉDULA DE EXTRANJERÍA



### 9. CMM



### 10. SIRE



TOP 10 : 11.516 - 86%

**TOP 3 : 11.516 - 86%**

## **SUB -DETALLE PETICIONES**



### **1. TRÁMITES ONLINE : 4.174 – 36%**

1. PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA (PEP): 3.761
2. PRÓRROGA DE PERMANENCIA PTP : 316
3. CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS : 97

### **2. TMF : 1.891 – 16%**

1. ERRORES PREREGISTRO: 1.286
2. INFORMACIÓN EN GENERAL : 531
3. ¿QUÉ DEBO HACER SI PERDÍ LA TMF? : 74

### **3. REQUISITOS PARA INGRESAR A COLOMBIA : 1.445 – 12%**

1. ¿QUÉ DOCUMENTOS NECESITO PARA INGRESAR A COLOMBIA?: 989
2. INFORMACIÓN EN GENERAL : 399
3. ¿SI SOY COLOMBIANO DEBO RENOVAR EL PASAPORTE COLOMBIANO PARA INGRESAR AL PAÍS?: 57

**QUEJAS/ENE-AGO : 373**

**PQRS POR PROCESOS Y REGIONALES 2017**



MOTIVO/REGIONALES - MISIONAL	R. Amazonas	R. Andina	R. Antioquia	R. Caribe	R. Eje Cafetero	R. ElDorado	R. Guajira	R. Nariño	R. Occidente	R. Oriente	R. Orinoquia	R. San Andrés	Sub. Extranjería	Sub. Control	Sub. Verificaciones
1. ATENCIÓN INADECUADA EN CENTRO FACILITADOR DE SERVICIOS MIGRATORIOS	-	82	5	19	3	-	-	2	7	3	2	1	-	-	-
2. ATENCIÓN INADECUADA EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO AÉREO	-	-	4	-	-	174	-	-	4	-	-	4	-	-	-
3. ATENCIÓN INADECUADA EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO TERRESTRE	-	-	-	-	-	-	1	33	-	2	2	-	-	-	-
4. ATENCIÓN INADECUADA EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO MARÍTIMO	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-
5. ATENCIÓN INADECUADA PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO FLUVIAL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6. DENUNCIA EXTRANJERO	-	6	-	-	-	-	3	-	-	3	5	-	-	-	-
7. DERECHO DE PETICIÓN	-	6	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
OTROS TEMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAL POR REGIONAL Y PROCESO</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>175</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

# QUEJAS : 373

## DETALLE QUEJAS



### TOP 5 QUEJAS

1. ATENCIÓN INADECUADA EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO AÉREO: **186**

2. ATENCIÓN INADECUADA EN CENTRO FACILITADOR DE SERVICIOS MIGRATORIOS: **124**

3. ATENCIÓN INADECUADA EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO TERRESTRE : **38**

4. DENUNCIA EXTRANJERO: **17**

5. DERECHO DE PETICIÓN: **7**

## TOP 5 : 372 - 100%

### 1. ATENCIÓN INADECUADA PCMA : 186 – 50%

1. QUEJA POR MALTRATO PCMA ELDORADO
2. QUEJA POR MALTRATO PCMA ALFONSO BONILLA
3. QUEJA POR MALTRATO PCMA JOSÉ MARÍA

### 2. ATENCIÓN INADECUADA CFSM : 124 – 33%

1. QUEJA POR MALTRATO CFSM BOGOTÁ
2. QUEJA POR MALTRATO CFSM SANTA MARTA
3. QUEJA POR MALTRATO CFSM CALI

### 3. ATENCIÓN INADECUADA PCMT : 38 – 10%

1. QUEJA POR MALTRATO PCMT RUMICHACA
2. QUEJA POR MALTRATO PCMT SIMÓN BOLÍVAR
3. QUEJA POR MALTRATO PCMT JOSE ANTONIO PÁEZ



MOTIVO/REGIONALES - MISIONAL	R. Amazonas	R. Andina	R. Antioquia	R. Caribe	R. Eje Cafetero	R. EIDorado	R. Guajira	R. Nariño	R. Occidente	R. Oriente	R. Orinoquia	R. San Andrés	Sub. Extranjería	Sub. Control	Sub. Verificaciones
1. TARJETA DE MOVILIDAD FRONTERIZA (TMF)	-	-	-	-	-	-	2	-	-	8	10	-	122	5.542	-
2. TRÁMITES ONLINE	-	17	5	6	1	-	1	3	2	-	1	-	538	-	-
3. CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS	-	37	-	3	-	-	-	2	1	-	-	-	30	-	-
4. CÉDULA DE EXTRANJERÍA	-	83	4	1	-	-	-	-	1	4	-	-	15	-	-
5. PRÓRROGA DE PERMANENCIA	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-
6. MULTAS O SANCIONES	-	27	2	1	-	12	-	3	3	2	-	-	-	-	3
7. SIRE	-	71	1	2	4	-	-	-	1	3	-	-	-	-	-
8. DENUNCIA POR PERMANENCIA IRREGULAR EXTRANJERO EN COLOMBIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9. PRORROGA DE PERMANENCIA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10. PERMISO SALIDA DE MENORES	-	-	-	-	-	9	-	-	-	-	-	-	-	1	-
OTROS TEMAS	4	56	1	4	-	8	-	-	-	1	-	-	-	-	-
TOTAL POR REGIONAL Y PROCESO	4	294	14	17	5	29	3	8	8	18	11	0	713	5.543	3

# RECLAMOS : 6.670

## DETALLE RECLAMOS



### TOP 5 RECLAMOS

---

1. TARJETA DE MOVILIDAD FRONTERIZA (TMF): **5.684**

---

2. TRÁMITES ONLINE: **574**

---

3. CÉDULA DE EXTRANJERÍA: **108**

---

4. CERTIFICADO DE MOVIMIENTOS MIGRATORIOS: **73**

---

5. MULTAS O SANCIONES: **53**

## TOP 5 : 6.492 - 100%

### 1. TARJETA DE MOVILIDAD TMF: 5.684 – 87%

1. SIN CORREO DE CONFIRMACIÓN
2. ERROR EN EL PRE-REGISTRO
3. ERROR EN EL ARCHIVO (ABRIR-IMPRIMIR)

### 2. TRÁMITES ON LINE: 574 – 9%

1. CMM – DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA MÁS DE CINCO (5) DÍAS
2. PTP – DEMORA TIEMPO DE RESPUESTA Y COBRO SIN ENTREGAR EL TRÁMITE
3. PEP – TRÁMITE SIN RESPUESTA PÁG WEB

### 3. CÉDULA DE EXTRANJERÍA : 108 – 2%

1. DEMORA EN LOS TIEMPOS DE ENTREGA, MÁS DE CINCO (5) DÍAS
2. CÉDULAS CON ERROR DE DIGITACIÓN

DENUNCIAS/ENE-AGO : 184

## PQRS POR PROCESOS Y REGIONALES 2017



MOTIVO/REGIONALES - MISIONAL	R. Amazonas	R. Andina	R. Antioquia	R. Caribe	R. Eje Cafetero	R. ElDorado	R. Guajira	R. Nariño	R. Occidente	R. Oriente	R. Orinoquia	R. San Andrés	Sub. Extranjería	Sub. Control	Sub. Verificaciones
1. CORRUPCIÓN EN CENTRO FACILITADOR DE SERVICIOS MIGRATORIOS	-	5	2	2	-	-	1	-	1	-	-	-			
2. CORRUPCIÓN EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO AEREO	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	-	-			
3. CORRUPCIÓN EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO TERRESTRE	-	-	-	-	-	-	1	7	-	3	-	-			
4. DENUNCIA ACTIVIDADES IRREGULARES EXTRANJEROS	-	39	13	6	-	-	10	-	1	47	-	-			
5. DENUNCIA POR PERMANENCIA IRREGULAR DEL EXTRANJERO EN COLOMBIA	-	14	4	2	-	-	2	-	1	2	13	-			
OTROS TEMAS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
TOTAL POR REGIONAL Y PROCESO	0	58	19	10	0	8	14	7	3	52	13	0	0	0	0

# DENUNCIAS : 184

## DETALLE DENUNCIAS



### TOP 5 DENUNCIAS

1. DENUNCIA ACTIVIDADES IRREGULARES EXTRANJEROS: **116**

2. DENUNCIA POR PERMANENCIA IRREGULAR DEL EXTRANJERO EN COLOMBIA: **38**

3. CORRUPCIÓN EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO TERRESTRE: **11**

4. CORRUPCIÓN EN CFSM: **11**

5. CORRUPCIÓN EN PUESTO DE CONTROL MIGRATORIO AÉREO: **8**

### 1. DENUNCIA A.I EXTRANJEROS: 116 – 64%

1. CFSM BOGOTÁ
2. CFSM MEDELLÍN
3. CFSM BARRANQUILLA

### 2. DENUNCIA PERMANENCIA EXTRANJERO: 38 – 21%

1. CFSM BOGOTÁ
2. CFSM CÚCUTA
3. CFSM MAICAO

### 3. CORRUPCIÓN PCMT/CFSM: 11 – 6%

1. PCMT RUMICHACA
2. PCMT SIMÓN BOLÍVAR
3. PCMT PARAGUACHÓN

**TOP 5 : 182 - 100%**

# GRACIAS...

---

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

MIGRACIÓN  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES