

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ANÁLISIS PQRDS-F PROCESOS MISIONALES I SEMESTRE 2017

INFORME DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS, SUGERENCIAS, Y
FELICITACIONES PROCESOS MISIONALES MIGRACIÓN COLOMBIA

PERÍODO ENERO – JUNIO DE 2.017

AGOSTO 2017

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Daniel Francisco Garnica R
Coordinador Grupo de Servicio al Ciudadano

Ángel Giovanni Hernández Q
Maria Cristina Daniels C
Leslie Paola García Torres
Juan Pablo Alfaro Pradilla
Juan Carlos Ramírez Barrera

Documento elaborado por: Camilo José Ospina F

INFORME DE GESTIÓN PERIODO ENERO – JUNIO DE 2.017

El presente informe contiene las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones (PQRDS-F) recibidas en durante el (I) primer semestre del año 2017.

ANÁLISIS PQRS – I SEMESTRE 2017

Durante el I semestre, período de recolección de la información estadística del proceso de servicio al ciudadano, se tienen que la recepción de PQRS acumuló un total de 12.375 solicitudes en sus diferentes categorías. Los canales y herramientas por medio del cual se recolectaron estas PQRS resumen las siguientes alternativas: **Página Web, Correo electrónico, línea telefónica (Call Center), Buzones** ubicados en los CFSM y PCM, **canales presenciales y de correspondencia**.

Es importante entender que el registro de estas solicitudes se hacen en el aplicativo (software) de PQRS de la Entidad “CVAC+” - Centro Virtual de Servicio al Ciudadano, aplicativo que ofrece unas bondades de seguimiento, alertas de notificación, registro de control, histórico de registros, repositorio de información, trazabilidad y guarda de la información entre las más importantes de operación. Asimismo ofrece facilidades de operación y respuesta para el ciudadano y para los enlaces de los 16 procesos de Migración Colombia (SIG).

El resumen de las PQRS recibidas para esta vigencia, se aprecia en el siguiente cuadro por categoría y canal de recepción:

PQRDS-F 2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	TOTAL INTERACCIONES FOROS TEMÁTICOS
Peticiones	811	824	1.124	1.002	1.770	1.574	7.105
Quejas	60	38	51	46	25	55	275
Reclamos	74	53	63	80	1.419	2.648	4.337
Denuncias	16	22	33	26	22	13	132
Sugerencias	6	8	5	5	5	16	45
Felicitaciones	37	58	122	40	96	128	481
Consolidado	1.004	1.003	1.398	1.199	3.337	4.434	12.375*

*Es importante mencionar que comparado con el periodo anterior (I semestre de 2016), se presenta un incremento de PQRS en 148%.

Del 100% de las PQRS recibidas (12.375), los meses que presentaron un aumento significativo fueron mayo y junio respectivamente. Haciendo alusión a un tema: Tarjeta de Movilidad Fronteriza (TMF).

Bajo este resumen del I semestre de las PQRS recibidas en la Entidad, se comprende que el porcentaje por categoría presentó el siguiente comportamiento para cada mes:

1. Enero – 8%
2. Febrero – 8%
3. Marzo – 11%
4. Abril – 10%
5. Mayo – 27%
6. Junio – 36%

Canal de Recepción: Se aprecia que el canal que aporta el mayor número de PQRS, es el canal Virtual – herramienta Correo electrónico servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co. Pormenorizando esta descripción, se tiene que los porcentajes de participación por canal son así:

2017				
CVAC+	Mail	Buzones	Personalmente	Total Canales
762	6.295	19	29	7.105
8	80	147	40	275
78	4.205	43	11	4.337
7	9	29	0	45
8	12	429	32	481
29	76	3	24	132
892	10.677	670	136	12.375

1. Mail – 86 %
2. CVAC+ (Aplicativo de PQRS – página Web) – 7%
3. Buzones – 5%
4. Personalmente – 2%

Y dentro de la distribución de estas PQRS para su seguimiento y respuesta muestran el siguiente comportamiento para el I semestre de 2017:

Nivel General	1.815	15%
Grupo de Servicio al Ciudadano	9.104	74%
Regional Amazonas	10	0,08%
Regional Andina	361	3%
Regional Antioquia	75	1%
Regional Caribe	79	1%
Regional Eje Cafetero	22	0,17%
Regional ElDorado	209	2%
Regional Guajira	62	1%

Regional Nariño	311	3%
Regional Occidente	118	1%
Regional Oriente	103	1%
Regional Orinoquia	66	1%
Regional San Andrés	40	0,32%
Total general	12.375	100%

En porcentajes, la distribución de las PQRS muestran, que el 74% de las PQRS de la Entidad fueron atendidas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, seguido por el Nivel Central con el 15%, La Regional Andina y Nariño con el 3% y cerrando el Top cinco (5), La Regional EIDorado con el 2%.

Los tiempos de atención para este Top y según su porcentaje de participación, se comportaron de la siguiente manera:

1. **Grupo de Servicio al Ciudadano** – 74% de las PQRS en 6,9 días de respuesta
2. **Nivel Central** – 15% de las PQRS en 7,5 días de respuesta
3. **Regional Andina** – 3% de las PQRS en 9,6 días de respuesta
4. **Regional Nariño** – 3% de las PQRS en 6,7 días de respuesta
5. **Regional EIDorado** – 2% de las PQRS en 9,2 días de respuesta

TIPO DE SOLICITUDES RECIBIDAS

Del total de 12.375 PQRS recibidas en el I semestre, la mayor cantidad de PQRS se concentraron en el criterio de Peticiones, siendo para este caso 7.105 correspondiendo al **57,4%**, Quejas con 275 y su participación del **2,2%**, Reclamos 4.337 con el **35%** de participación, Denuncias 132 con el **1,1%**, Sugerencias 45 con el **0,4%** y Felicitaciones 481 con el **3,9%**. Esta descripción se puede apreciar en el siguiente cuadro:

CATEGORÍAS	TOTAL PQRS	PARTICIPACIÓN
Peticiones	7.105	57,4%
Quejas	275	2,2%
Reclamos	4.337	35%
Denuncias	132	1,1%
Felicitaciones	481	3,9%
Sugerencias	45	0,4%
Consolidado	12.375	100%

PQRS POR PROCESOS MISIONALES

Dentro del universo de 12.375 PQRS recibidas para la vigencia del I semestre de 2017 (Enero a Junio), se detalla que por Proceso Misional tuvo el siguiente comportamiento en relación a las PQRS atendidas:

1. Subdirección de Control Migratorio: 7.590 de las cuales se asignaron 1.165 PQRS a la Subdirección de Control Migratorio – Equivale al **9,4%**, **distribuido así: (Peticiónes 627, Reclamos 534, Sugerencias 3 y Felicidades 1)**. **El tiempo de respuesta para estas PQRS promedió los 6,5 días.**
2. Subdirección de Extranjería: 1.609 de las cuales se asignaron 285 PQRS a la Subdirección de Extranjería – Equivale al **2,3%**, **distribuido así: (Peticiónes 151, Quejas 5, Reclamos 125 y Sugerencias 4)**. **El tiempo de respuesta para estas PQRS promedió los 7,8 días.**
3. Subdirección de Verificaciones: 1.165 de las cuales se asignaron 65 PQRS a la Subdirección de Verificaciones – Equivale al **0,5%**, **distribuido así: (Peticiónes 48, Reclamos 4 y Denuncias 13)**. **El tiempo promedio de respuesta para estas PQRS promedió 11,7 días.**

Entre los tres (3) Procesos Misionales de la Entidad se recibieron y atendieron 10.364 PQRS, a su vez de este total solamente se asignaron a las subdirecciones 1.515 PQRS, significando el 12.2% del total de las PQRS recibidas para esta vigencia. El promedio de respuesta osciló para las 1.515 PQRS asignadas a las Subdirecciones osciló los **7,02 días** de respuesta.

DETALLE PQRS POR PROCESOS MISIONALES

Para el proceso de Control Migratorio que representa un 61% de las consultas recibidas en la Entidad, solamente se asignaron para esta Subdirección el 9,4%. El restante 51,6% fueron contestadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano al tratarse en su gran mayoría a consultas y/o solicitudes que pueden responderse con una respuesta predeterminada.

Para el proceso de Extranjería que representa el 13% de las consultas recibidas en la Entidad, solamente se le asignaron a esta Subdirección el 2,3%. El restante 10,7% fueron contestadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, al tratarse en su gran mayoría a consultas que se pueden responder con una respuesta ya predeterminada.

Y finalmente para el proceso de Verificaciones que representa el 9% de las consultas recibidas en la Entidad, solamente se le asignaron a esta Subdirección el 0,5%. El restante 8,5% fueron contestadas por el Grupo de Servicio al Ciudadano, al tratarse en su gran mayoría a consultas que se puede responder con una respuesta ya predeterminada.

En cuanto a las tipificaciones de las consultas para Control Migratorio se establece lo siguiente:

TOP CONSULTAS CONTROL MIGRATORIO

Proceso misional de Control Migratorio representa una participación del 61%, el estilo de sus PQRS, muestran lo siguiente:

- TMF: Consultas sobre errores de registro, Inconvenientes con el correo de confirmación e inconvenientes de la apertura del PDF notificado por Migración Colombia.
- Permisos de menores de edad: Resalta el diligenciamiento de los permisos, Cómo realizarlos en el exterior, Casos particulares que se debe realizar un mayor énfasis para comprender los alcances y la normatividad vigente, Ausencia de algún padre y Cómo debe actuarse en este caso por el padre que supersiste, Vigencia del permiso, y Algunos pleitos familiares donde presentan documentos de escrituras públicas.
- Requisitos para ingresar al país: Consultas sobre los documentos necesarios para el ingreso a territorio colombiano.

TOP CONSULTAS EXTRANJERÍA

Proceso misional de Extranjería representa una participación del 13%, el estilo de sus PQRS, muestran lo siguiente:

- Certificado de Movimientos Migratorios: Requisitos para realizar o acceder a la realización del trámite, Requisitos para hacerlo en línea y en el exterior e Inconvenientes en la realización del trámite On-line.
- Cédulas de Extranjería: Referencia a demoras en entrega del documento, Requisitos para obtener el documento “cédula de extranjería”, Renovaciones y como situación especial a revisar por parte íntegra del proceso misional, Presentan algunos casos donde manifiestan daños en el documento.
- Prórroga de Permanencia: Requisitos para realizar o acceder a la realización del trámite, Requisitos para hacerlo en línea y en el exterior e Inconvenientes en la realización del trámite On-line.

TOP CONSULTAS VERIFICACIONES

Por último el proceso de misional de Verificaciones refleja una participación del 9% de las PQRS recibidas para esta vigencia del I semestre de 2017, dentro de las novedades de lo más consultado resalta:

- Multas y sanciones: Procesos administrativos, Causales de las sanciones, Realizar pagos en el exterior y Consulta a la Entidad si tienen alguna multa (vigente o vencida).
- SIRE: Preguntas frecuentes de los sujetos de control que deben reportarse, Inconvenientes con el aplicativo al momento de hacer las cargas e Inconsistencias en la información cuando fueron agendados por el Call Center – Verificaciones In Situ.

OPORTUNIDADES DE MEJORA DESDE EL PROCESO ESTRATÉGICO DE SERVICIO AL CIUDADANO PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DE LAS PQRS

1. Fortalecer desde los procesos misionales y estratégicos las plataformas digitales.
2. Hacer pruebas y estimados con los recursos y plataformas digitales antes de realizar lanzamientos de nuevos productos.
3. Capacitar y brindar el soporte constante por parte de los enlaces en pro de atender completamente y con calidad las necesidades de los ciudadanos.
4. Coordinar con el GSC los nuevos desarrollos de nuevos productos y servicios
5. Generar capacitación al Call Center por los procesos misionales en el dinamismo de la normatividad
6. Preparar plantillas de respuestas y tener planes de apoyo por el incremento de fenómenos migratorios.
7. Aplicar con rigurosidad guía de lenguaje claro (directiva 028-2016).
8. Trabajar en conjunto con los procesos misionales, estratégicos y seguimiento y mejora, mesas interproceso en la que se interiorice y se apliquen los conceptos de construir respuesta a PQRS de forma sencilla y entendible para el ciudadano.
9. Establecer un plan de contingencia y apoyo de funcionarios de otras áreas para radicar las PQRS dentro de los tiempos establecidos por ley.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO