

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 07 de Marzo de 2013

PARA: Alejandra Moreno
DE: Centro Virtual de Atención al Ciudadano
Asunto: Informe Resumido 2013

Objetivo General

Consolidar el CVAC como la herramienta de contacto ofrecida por la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia al ciudadano nacional y extranjero que visite o pretenda a futuro visitar Colombia, a fin de obtener una información u orientación en temas migratorios.

Actualidad

Por medio del Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC), se pretende agilizar los procesos de comunicación entre la entidad y el ciudadano nacional y extranjero, a fin de servir como sustituto de la comunicación directa en virtud de potenciar la interactividad, obteniendo en contraprestación, un servicio oportuno y dinámico en pro de mantener un contacto veraz, asertivo, y claro con la ciudadanía

El reto para el 2013, es el de posicionar y fortalecer la cultura de comunicación desde y hacia el ciudadano por medio de todos los canales de comunicación con los que cuenta la Entidad.

1. PQRSF 2013

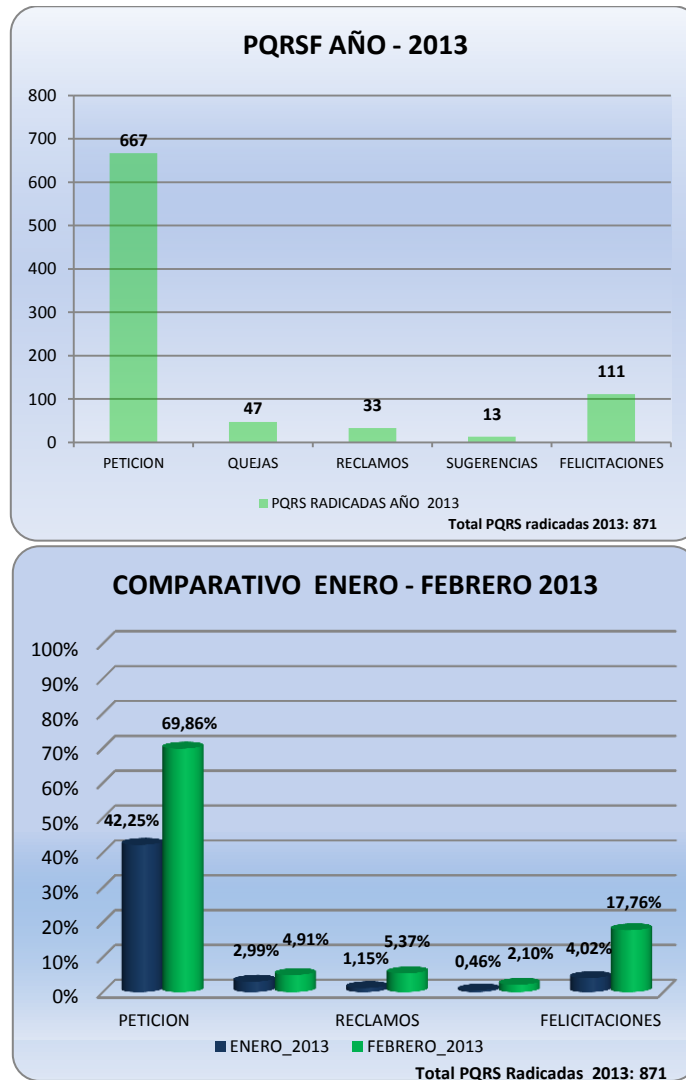


Figura 1

Figura 2

En la figura 1 se aprecia el comportamiento de las PQRSF en el 2013 recibida en el CVAC. De acuerdo a la participación de cada rubro: la petición, seguida de felicitaciones son las de mayor elección para el 2013, seguido de quejas.

Así mismo, la figura 2 presenta la variación por cada categoría en comparación de los dos (2) meses (Enero 2013 y Febrero 2013, es decir que el comportamiento de las PQRSF recibidas durante el segundo mes del año de 2013 y en comparación al primer mes del 2013 fue el siguiente:

La petición fue la categoría más destacada pasando del 42.25% al 69.86%, motivo con el cual se representó el ciudadano, y la felicitación presentó una aumento para febrero del 2013 pasando de 4.02% a 17.76%.

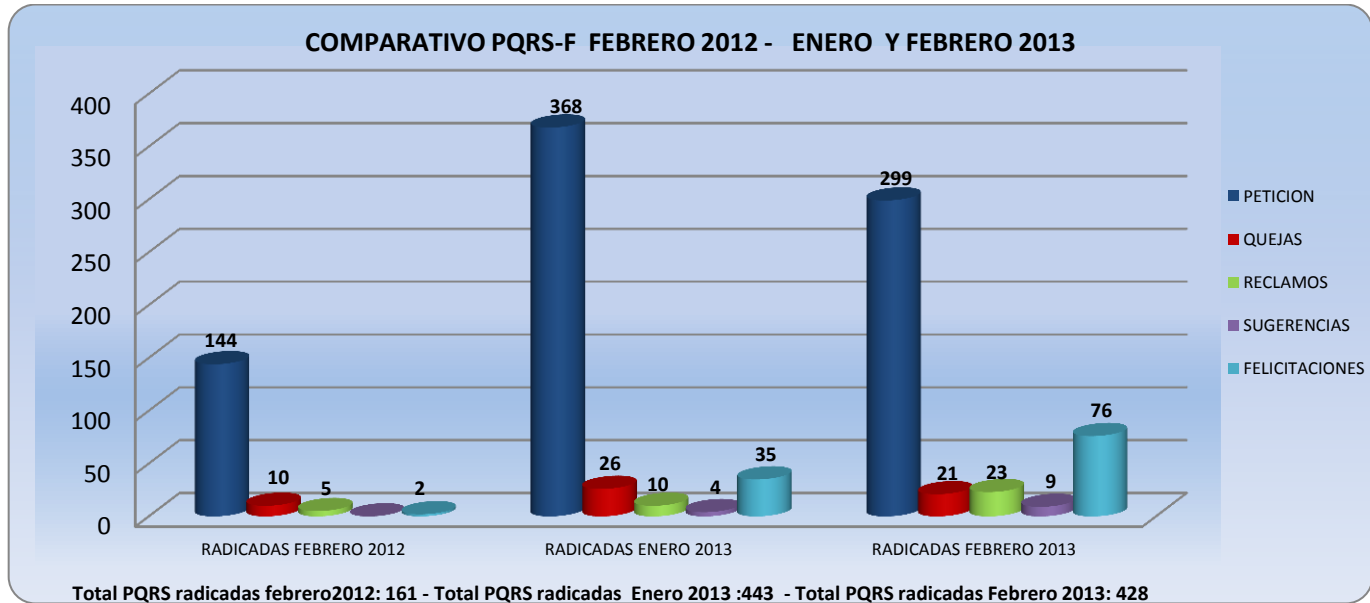


Figura 3. Fecha de corte: 28 de febrero de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la figura 3 se puede observar que cada barra vertical corresponde al número de PQRSF registradas por los ciudadanos en los diferentes períodos en los que se hizo la medición, siendo la primera el resultado de febrero de 2012, en el segundo panel muestra el resultado de Enero de 2013 y el tercer panel muestra los resultados de Febrero de 2013. Del 100% de las PQRS-F radicadas, es detectable la variación presentada en las peticiones y las demás categorías. De igual manera entre el primer panel, el segundo panel y el tercer panel, se aprecia el incremento por cada categoría con una marcada tendencia de participación ciudadana.

2. Oportunidad PQRS 2013

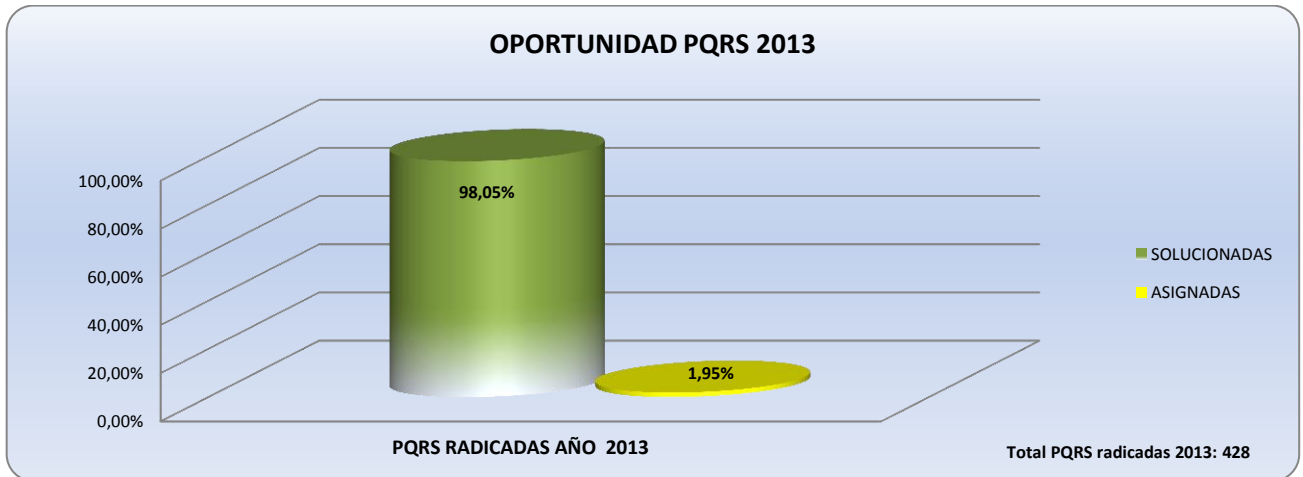


Figura 4. Fecha de corte: 28 de Febrero de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la Figura 4, se aprecia la oportunidad de respuesta a las PQRSF asignadas para el segundo mes del 2013. De lo anterior se extrae que el 1.95% de las PQRS-F, se encuentra en estado de Asignado (pendiente por responder).

3. Motivos PQRS 2013 – Trámites de Extranjería

En el siguiente gráfico se expone cuál fue el comportamiento de los motivos migratorios para el mes de febrero de 2013, basados en las PQRS radicadas para este periodo.

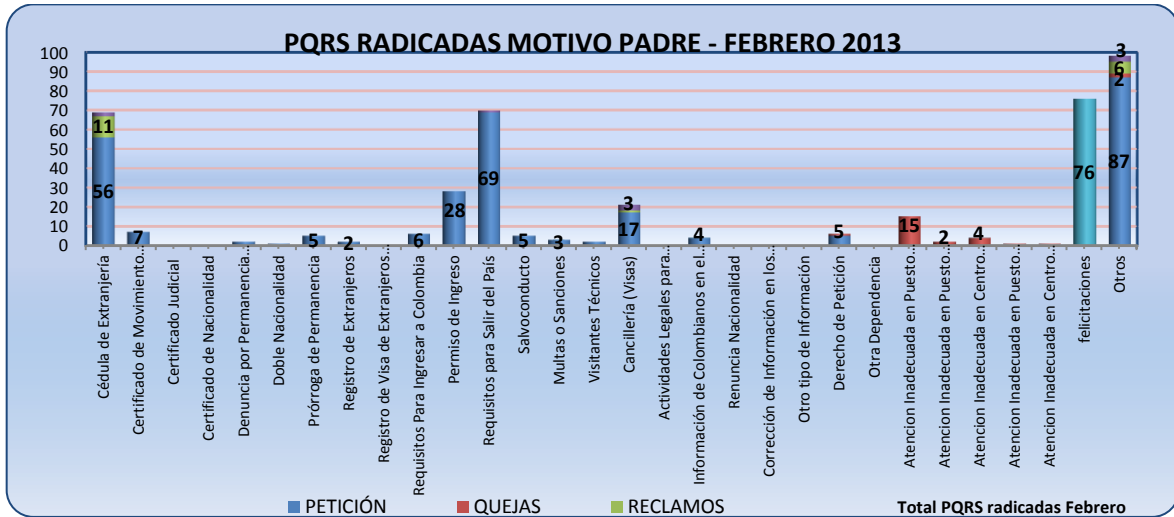


Figura 5. Fecha de corte: 28 de Febrero de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la figura 5 se valora las categorías de PQRS-F y sus motivos de acuerdo a las radicaciones hechas por los ciudadanos a través del aplicativo CVAC. Esta información es comprendida para el periodo del mes de febrero de 2013, con un total de **428 PQRS**.

4. Canales de radicación y categorías PQRSF -CVAC 2013

Para el mes de Febrero de 2013 el comportamiento de las PQRS-F en términos de canales de contacto y categoría escogida, encontramos que la tendencia mantenida durante el 2012, es el mismo para este inicio de año; el correo electrónico como la Web (CVAC) continúan con su habitual desarrollo.

Así mismo al tener un tiempo de respuesta bordeando los cinco (5) días, permiten entregar respuestas oportunas, generando satisfacción al ciudadano nacional y extranjero y permite darle credibilidad a estos canales lo cual redundo en un aumento de consultas.

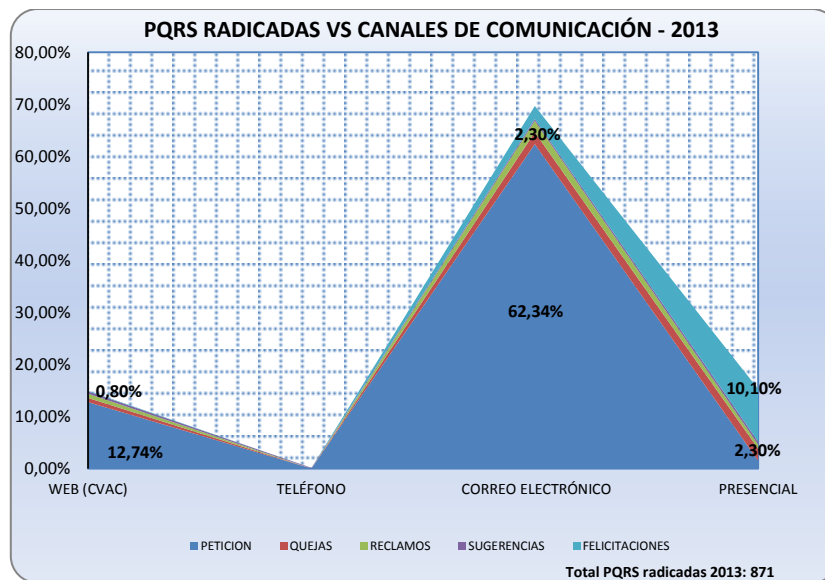
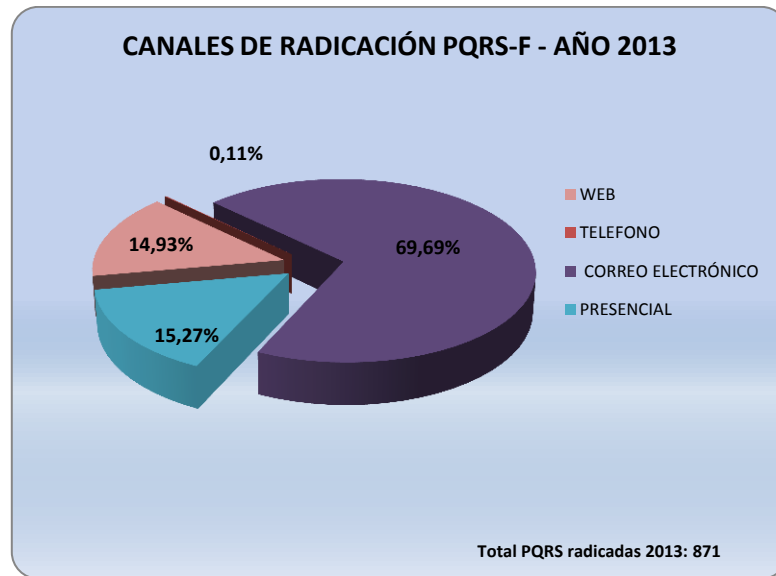


Figura 6.

Fecha de corte: 28 de Febrero de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

Figura 7.

En la figura 6 y figura 7 se refleja la participación ciudadana y el medio favorito de comunicación usado. En el 2013, las preferencias de contacto son así: el 69.69%, es decir 607 de las PQRS-F se recibieron por el correo electrónico (servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co, entre tanto el 15.27%, 133 PQRSF se hicieron de forma presencial (buzones, correo físico, presencial), el 14.93% equivalente a 130 PQRSF se recibieron por la WEB, entre tanto y el 0.23% por teléfono.

El tipo de PQRS-F más frecuentado por los ciudadanos fue la petición, con el 77.38% (674 PQRS-F), seguido de las felicitaciones con un 10.10% (88 PQRSF).

1. Canales de comunicación y Tipo de PQRSF

Durante el mes de enero de 2013 se continuo con el control (directiva 018-04 de junio 2012) en todas las regionales, específicamente en la información que componen los canales de contacto al ciudadano (teléfono, virtual, buzones y presencial), mostrando su participación sobre cada una de las consultas en temas informativos migratorios. De igual manera, se refleja la gestión realizada al seguimiento de las PQRSF asignadas a las regionales, a fin de continuar con la oportunidad de respuesta ofrecida como objetivo de la entidad.

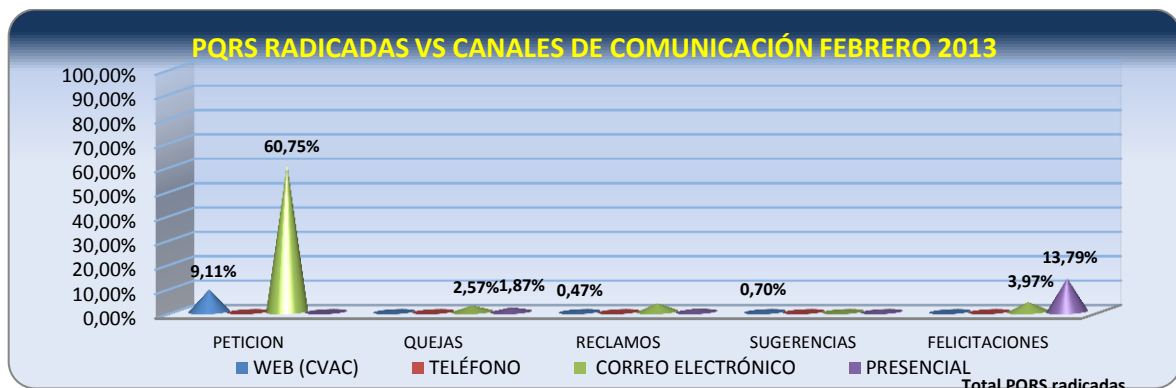


Figura 8. Fecha de corte: 31 de Enero de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la figura 11 se puede observar que cada cono vertical corresponde al número de PQRSF registradas por los ciudadanos en los diferentes canales de contacto habilitados. Para el período comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 31 de enero de 2013 se comprende que el mayor número de PQRSF registrados, se realizó por el correo electrónico. El canal ofrecido a la ciudadanía soporta la mayor operatividad de las PQRSF, en la medición se muestra su participación, al igual que en la figura 8, se valora su cuantificación.

Del 100% de las PQRSF radicadas para este período, es detectable la variación presentada en las peticiones y las demás categorías. Continuando con su dominio la petición, seguida de felicitaciones, en tercer lugar quejas, y a la par reclamos con sugerencias.

2. PQRSF Regionales

La participación de cada regional sobre el total de PQRSF radicadas en el período comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 31 de enero de 2013 fue muy similar al mes inmediatamente anterior; diciembre de 2012, en donde la tendencia se mantienen en las categorías consultadas por trámites migratorios y las categorías de las PQRSF. Para el año en curso se tiene previsto mejorar los controles de atención al ciudadano, con los compromisos adicionales que se prevén con el alcance a la directiva 018 del 04 de junio de 2012.

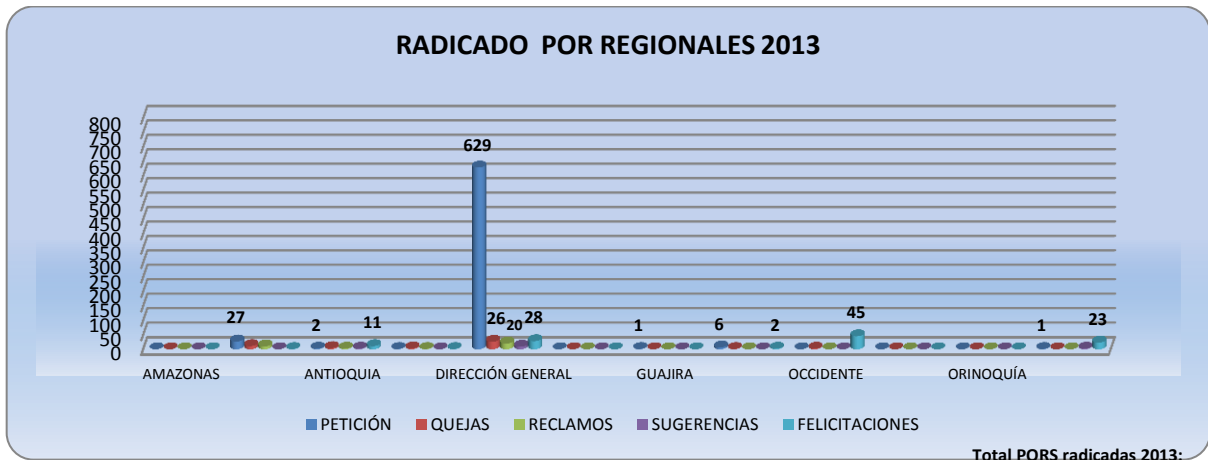


Figura 9

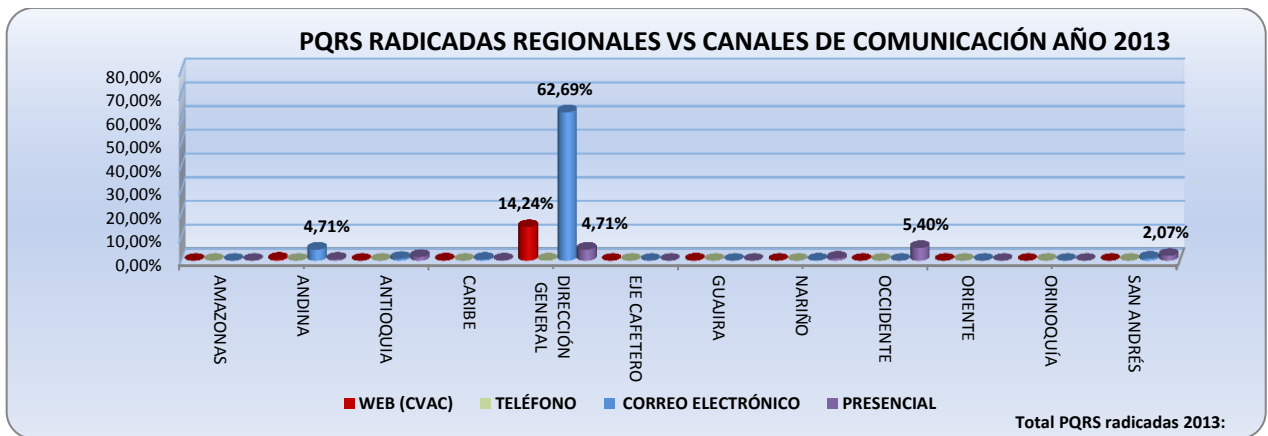


Figura 10. Fecha de corte: 31 de Enero de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la figura 9 y Figura 10 conjuntamente representa la tendencia porcentual de PQRSF, recibidas entre el 01 de Enero y el 31 de Enero de 2013 así mismo se identifica la participación ciudadana y su canal de comunicación elegido, como la categorización por regionales. Es relevante mencionar que el 77.43% (343) de las PQRSF fueron radicadas y respondidas por Dirección General, entre tanto el 5.41% (24) se realizó por la Regional Andina, el 4.29% (19) por la regional Occidente y el 3.39% (15) por la regional Nariño, entre las más significativas.

La Tendencia del 2013, se mantiene en relación a los canales de contacto y a la participación por cada regional, de igual manera se obtiene que el mayor número de PQRSF fuera recibida por el correo electrónico genérico, seguido de la página Web (CVAC).

3. Consultas atendidas Migración Colombia 2013

Haciendo una diferenciación entre las consultas recibidas por los medios habilitados para sostener una comunicación con el ciudadano nacional y extranjero, se destaca información relevante a otras entidades como los son *Cancillería* y Otras (Bienestar Familiar, Comisión nacional del servicio civil, Dian, Policía, Fiscalía, entre otros).

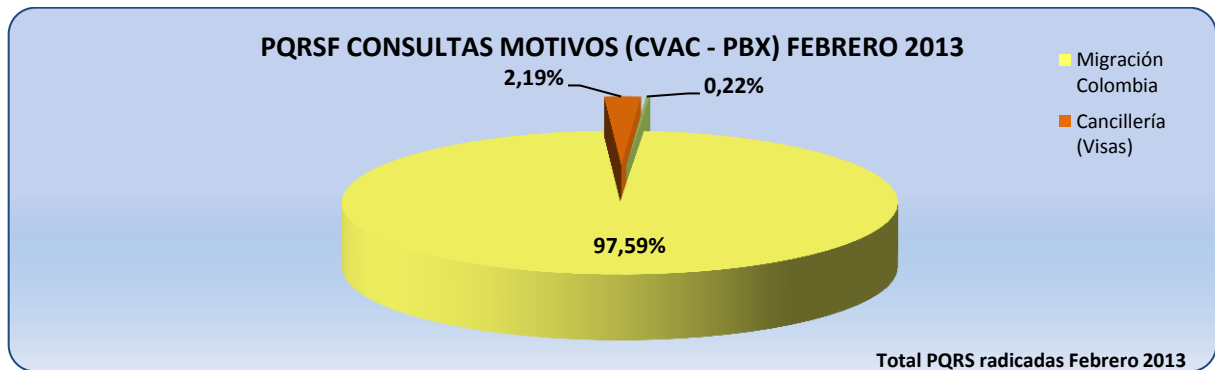


Figura 11

ENTIDAD	PETICIÓN	%	QUEJAS	%	RECLAMOS	%	SUGERENCIAS	%	FELICITACIONES	%	Total radicados
Migración Colombia	4859	93,68%	47	0,91%	33	0,64%	13	0,25%	111	2,14%	5063
Cancillería (Visas)	109	2,10%	0	0,00%	1	0,02%	3	0,06%	0	0,00%	113
Otras Entidades	11	0,21%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	11
Total	4979	95,99%	47	0,91%	34	0,66%	16	0,31%	111	2,14%	5187

Cuadro No. 4 Fecha de corte: 31 de Enero de 2013, Fuente: Grupo atención al ciudadano – Migración Colombia.

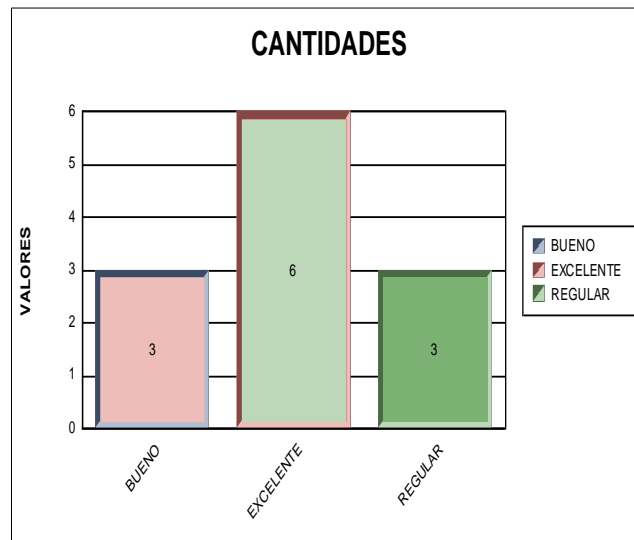
En la figura 11 – Cuadro 4, se muestra la participación registrada por los canales de contacto ciudadana, ofrecida por Migración Colombia, en donde cada motivo sobre cada consulta es diferenciado a la entidad de la cual es competencia. Del 100% de las interacciones registradas 4.519 consultas, se extrae que el 84.90% (3.837) fueron competencia de la UAEMC, entre tanto el 10.76% (486) fueron consultas de otras entidades (ICBF, DIAN, POLICIA, ETC.), y finalmente el 4.34% (196) correspondieron a consultas competencia del MRE.

Encuesta de Satisfacción CVAC

Continuando con el proceso de certificación de la información suministrada a través del CVAC, se extrae la calificación ofrecida por los ciudadanos que recibieron respuesta a las peticiones interpuestas. En el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2013 al 28 de febrero de 2013, se puede apreciar el siguiente resumen:

Más del 50% de las personas que usaron en algún momento el CVAC, se sienten satisfechas con el aplicativo y con la orientación ofrecida; es decir que el 75.00% de la población que ha realizado consultas por el CVAC muestra su agrado de haber recibido respuesta a su solicitud y claridad de la misma.

No obstante el 25.00% siente algún tipo de inconformidad con el servicio prestado por la entidad a través de los canales de contacto, es este el caso del CVAC. Es considerable mencionar, que esta cifra fue menor respecto al mes de enero de 2013.



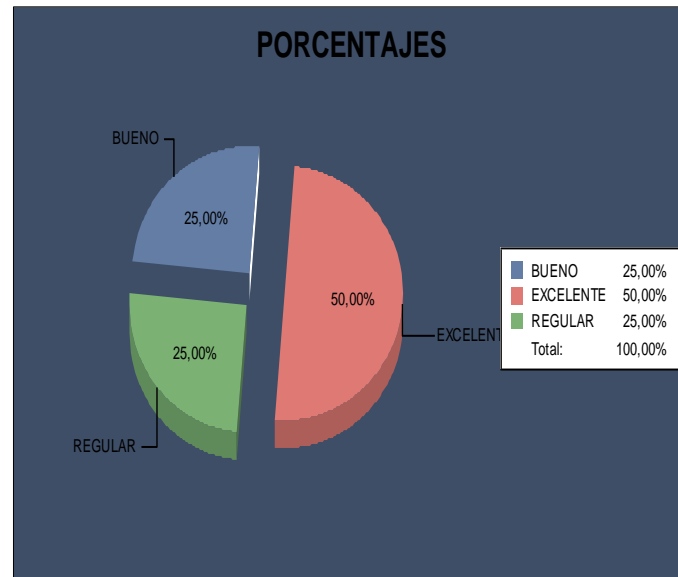


Figura 12
Figura 13

Fecha de corte: 31 de Enero de 2013, Fuente: Grupo atención al ciudadano – Migración Colombia.

En la figura 27 y en la figura 28, se presenta la tendencia de las PQRSF recibidas entre el 01 de enero y el 28 de febrero de 2013

En lo que se puede observar, el 75.00% de los ciudadanos que se registraron y radicaron en algún momento una PQRS en la página Web, manifestaron positivamente el servicio prestado a través de esta herramienta detallada así: el 50.00% se calificó como excelente, entre tanto el 25.00% se calificó como bueno.

Por otra parte el 25.00 % de los ciudadanos que hicieron uso en algún momento del CVAC, calificaron a la entidad desfavorablemente, siendo este porcentaje tipificado como un servicio regular, desapareciendo para este informe la calificación de malo, tema relevante para la Entidad.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores