

Bogotá, D.C., 13 de Agosto de 2013

INFORME RESUMIDO JULIO 2013

Actualidad

A través del CVAC se analiza y canaliza, el comportamiento de las PQRS-F radicadas por los canales de comunicación habilitados, al ciudadano del mundo; ya sea a través del Web; Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC), Centro de Contacto Ciudadano (PBX), Correo Electrónico (servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co), o Presencial (buzones, correo físico y/o presencial), a fin de tener una estadística más exacta que permitan regular las actividades y/o acciones, encaminadas a mejorar el servicio ofrecido de la entidad al ciudadano nacional y/o extranjero.

1. Comportamiento de las PQRS-F radicadas del 2013 - Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

Teniendo en cuenta la información suministrada por el CVAC, damos a conocer la información solicitada por los ciudadanos hasta el mes de Junio de 2013, en cuanto las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, ingresadas mediante la página Web de Migración Colombia www.migracióncolombia.gov.co y el correo servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co.

De lo anterior se concluye los siguientes resultados:

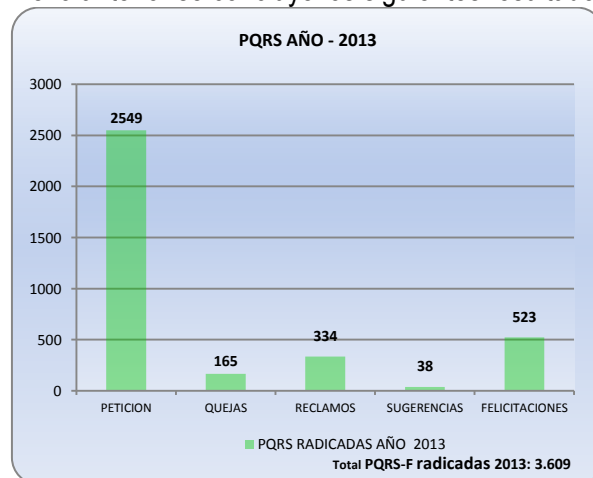


Figura 1
Corte 30 de Junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC).

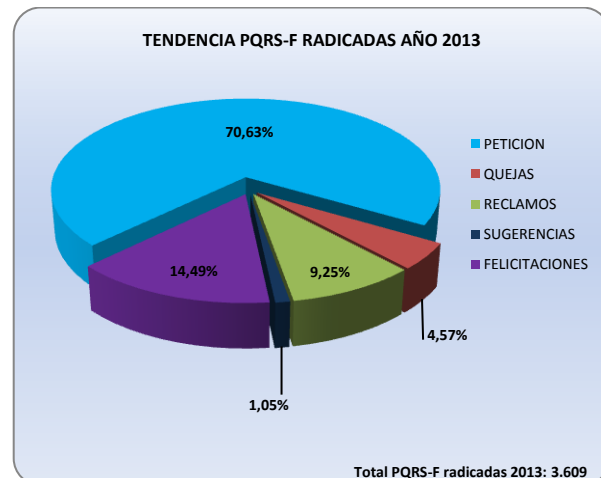


Figura 2

Figura 1. Se aprecia el comportamiento de las PQRS-F en lo corrido del 2013 recibidas y registradas a través del CVAC, de acuerdo a la participación ciudadana se registraron: 2.549 peticiones, 523 felicitaciones y 334 reclamos, entre los ítems de mayor interés.

Figura 2. Se muestra que las Peticiones fueron el ítem con mayor elección por los ciudadanos, registrando un 70.63%, del 100% de las consultas.

*** Aun no se ha implementado la categoría DENUNCIA debido a que la oficina de tecnología no ha realizado el respectivo desarrollo.**

2. Oportunidad de las PQRS-F Asignadas en el 2013

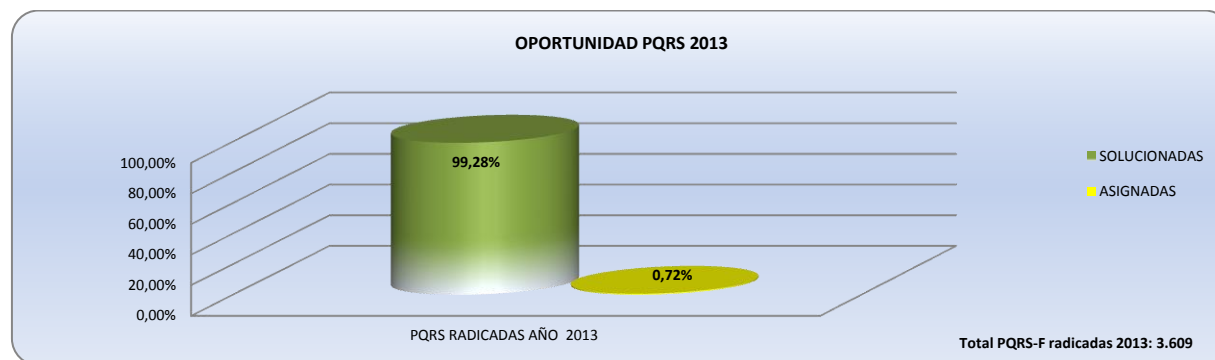


Figura 3. Fecha de corte: 31 de julio de 2013 Fuente: Estadísticas Grupo de Atención al Ciudadano (CVAC).

Figura 3: La oportunidad de las PQRS-F recibidas y respondidas para lo corrido del 2013, se establece en un 99.28% de cumplimiento, entre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones se resolvieron antes del término de ley reglamentado, y como valor agregado del servicio, la entidad procuró una respuesta dentro de los cinco (5) días de su recepción. Asimismo se aprecia que el 0.72% de las mismas se encuentran en un estado de asignado, con corte al 31 de Julio de 2013.

3. Motivos PQRS-F Julio 2013 – Consultas

En el mes de Julio del año 2013, se registraron un total de 543 PQRS-F registradas en el CVAC, entre las cuales se resaltan: Cédulas de extranjería (consulta entrega documento) con 122 consultas, Otro tipo de información (requisitos para salir de Colombia, pasaportes,) con 102 consultas y Permiso de salida menores con 60 solicitudes, entre las más frecuentes.

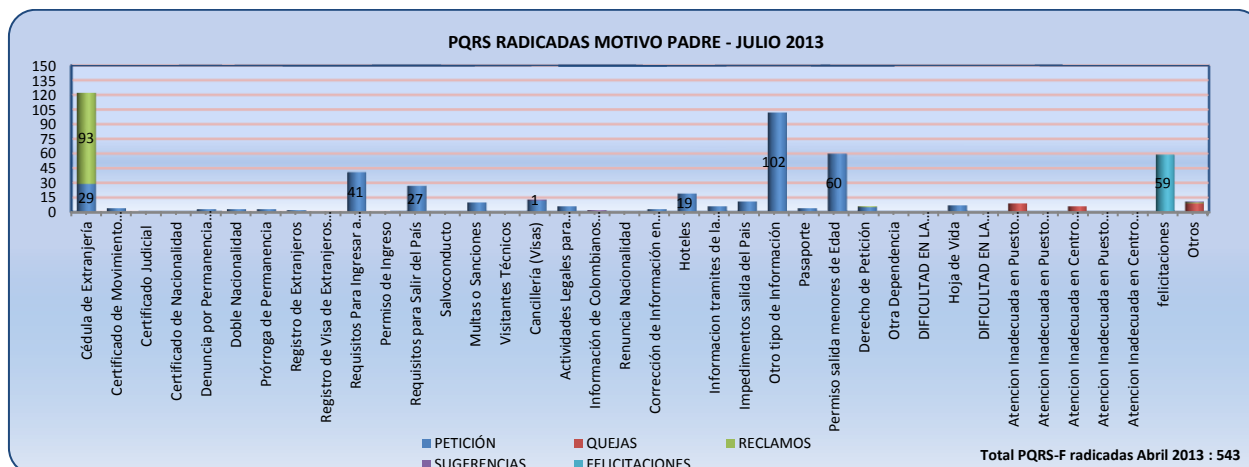


Figura 4. Corte 31 de julio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la figura 4. Se tiene en cuenta las categorías de PQRS-F y sus motivos de acuerdo a las radicaciones hechas por los ciudadanos a través del aplicativo CVAC, en el mes de Julio de 2013 se registraron un total de 3.609 PQRS-F

4. Canales de radicación y categorías PQRS-F –CVAC 2013

Destacando la información recopilada en los canales de comunicación, se concluye que el canal Virtual, es el medio más utilizado por los ciudadanos, mediante el correo electrónico (servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co), debido a la facilidad que brinda desde el lugar donde se encuentran el ciudadano y el poseer una interface amigable y fácil de utilizar.

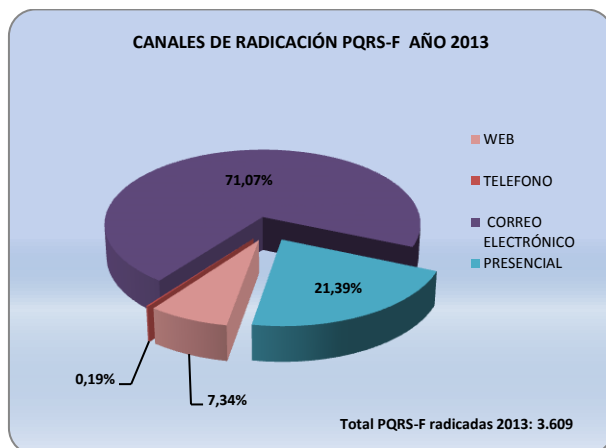


Figura 5. Fecha de corte: 31 de Julio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

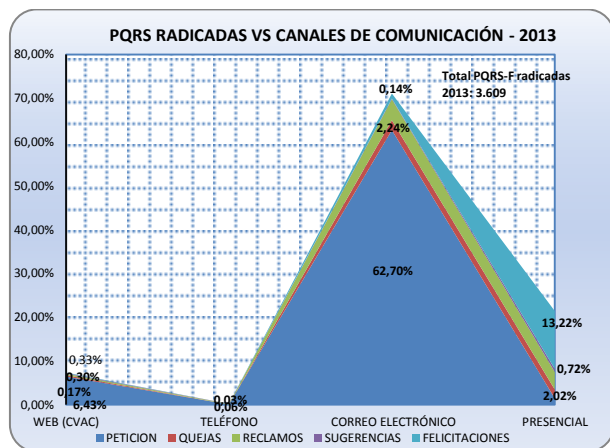


Figura 6.

Las figura 5 y 6. Refleja la participación ciudadana frente a los canales de comunicación (correo electrónico, buzón, página Web, correo físico, y atención personalizada), ofrecidos por Migración Colombia. Referente a las inquietudes radicadas por los ciudadanos; 3.609 solicitudes de información recibidas en el año 2013. El 71,07% de las consultas preferencialmente se hicieron por el correo electrónico, el 21,39% lo hicieron de manera presencial, el 7,34% por la Página Web (CVAC) y el 0,19% por teléfono. El tipo de canal más usado por el ciudadano nacional y extranjero para la radicación de las PQRS-F, fue el correo electrónico.

5. Canales de comunicación y tipo de PQRS-F –2013

En continuidad para el 2013, se detalla el control (directiva 018 del 04 de junio 2012 Y 055 del 16 de Julio de 2013) en todas las regionales, específicamente en la información que componen los canales de contacto ciudadano (teléfono, virtual, buzones y presencial), mostrando así la participación sobre cada una de las consultas en temas informativos migratorios u orientación. De igual manera, se refleja la gestión realizada al seguimiento de las PQRS-F asignadas a las regionales, a fin de continuar con la oportunidad de respuesta ofrecida por la entidad.

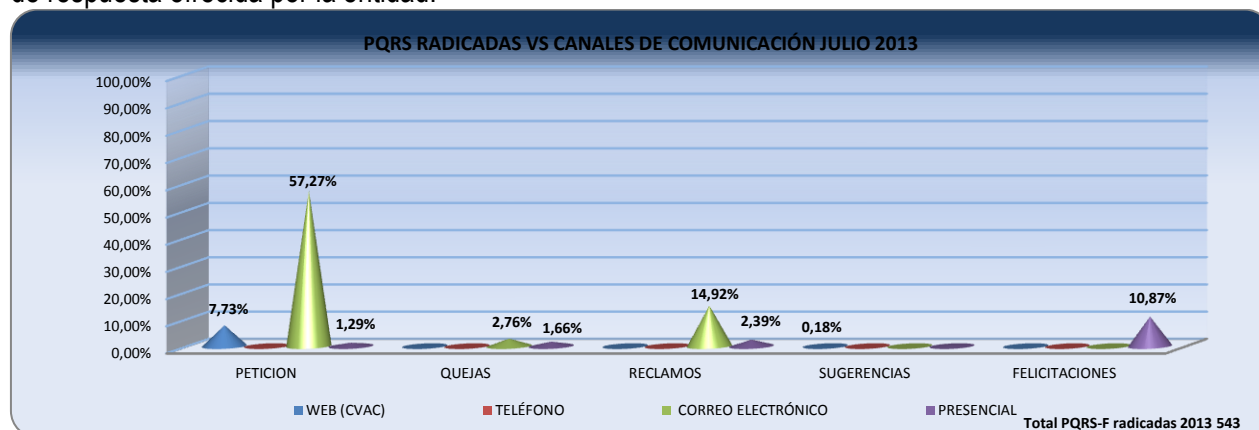


Figura 7. Fecha de corte: 31 de Julio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

La figura 7. Muestra porcentualmente el comportamiento de los canales de atención en relación a los motivos de consulta por categoría seleccionada, siendo de la siguiente manera: El 72.19% de las PQRS-F se recibieron por correo electrónico y pertenecen a peticiones, entre los datos más relevantes.

6. PQRS-F, por Regionales 2013

La participación de cada regional sobre el total de PQRS-F radicadas en el período comprendido entre el 01 de Enero de 2013 y el 31 de Julio de 2013 registró una tendencia al aumento. Siendo sus categorías consultadas por trámites migratorios y las categorías de las PQRS-F.

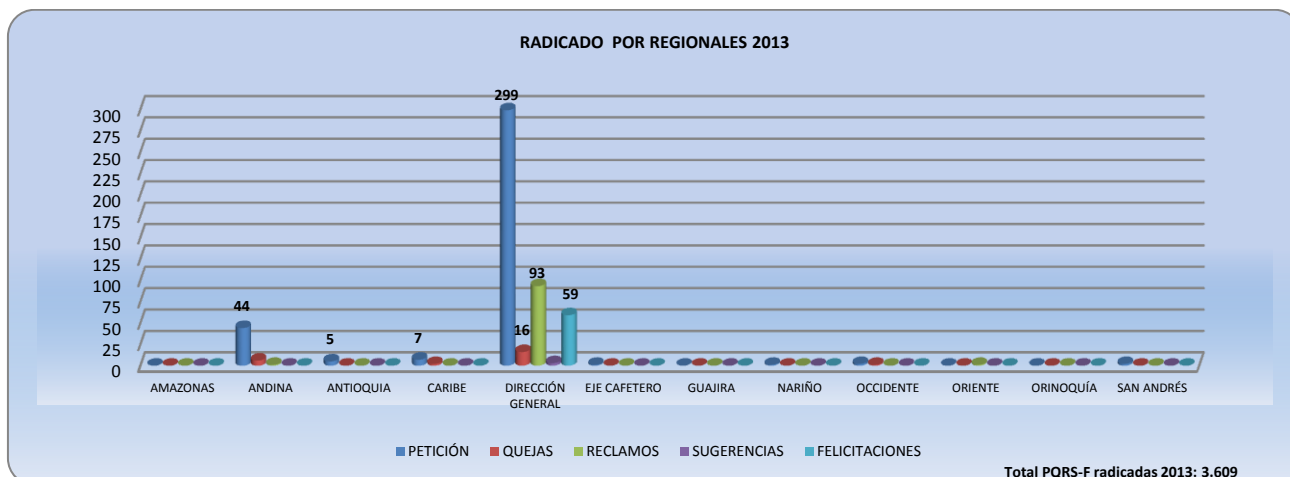


Figura 8. Fecha de corte: 30 de Junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC), 3.609 PQRS-F.

En la **Figura 8** y **Figura 9**. Conjuntamente representa la tendencia porcentual de PQRS-F, recibidas en el hasta el mes de Julio de 2013, asimismo se identifica la participación ciudadana y su canal de comunicación elegido, diferenciado por cada regional.

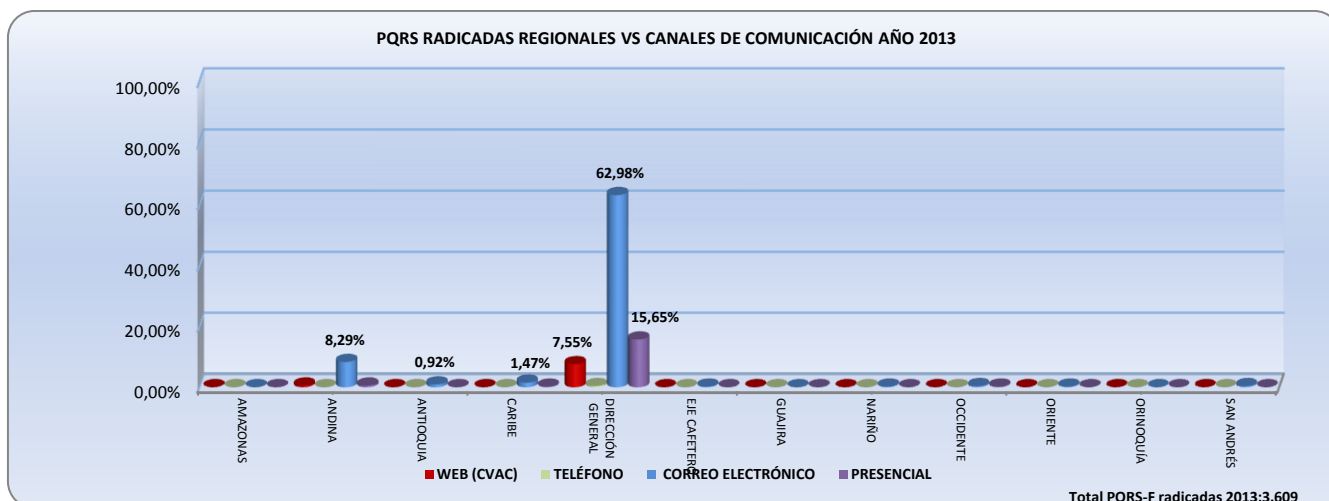


Figura 9. Fecha de corte: 30 de Junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC).

La tendencia sobre el uso de los canales de comunicación, se mantiene en relación a los meses anteriores. La participación por cada regional concluye que el mayor número de PQRS-F se recibieron por el correo electrónico (servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co), seguido secuencialmente por el presencial (buzones, correo físico y atención presencial). Las regionales Andina y Caribe presentan una buena participación, el resto es asumido y respondido por la Dirección General GAC.

7. Encuesta de Medición Aplicativo CVAC 2013

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 31 de Julio de 2013, se puede apreciar el siguiente resumen:

Más del 75% de las personas que usaron en algún momento el CVAC, se sienten satisfechas con el aplicativo y con la orientación ofrecida; el 77.78% de la población que ha realizado consultas por el CVAC muestra su agrado de haber recibido respuesta a su solicitud en tiempo oportuno y claridad de la misma.

No obstante el 22.23% 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.

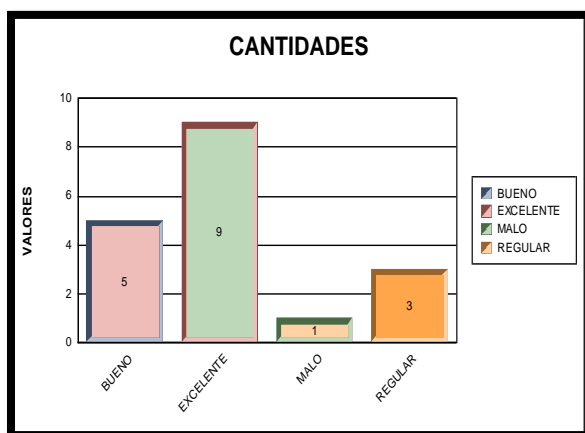


Figura 10.
Fecha de corte: julio 31 de 2013, Fuente: Estadísticas Grupo Atención al Ciudadano.

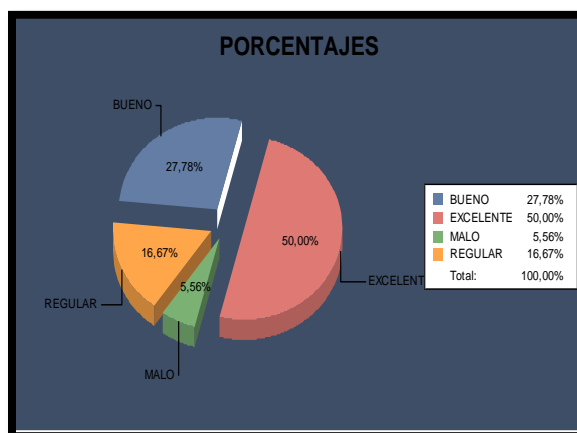


Figura 11.

En las figuras 10 y 11. Se presenta el resultado consolidado de las encuestas realizadas al ciudadano nacional y/o extranjero que consulta sus inquietudes a través de la página (Web – CVAC), éstas recibidas entre el 01 de Enero y el 31 de Julio de 2013.

Se aprecia que el 77.78% de los ciudadanos que se registraron y calificaron el servicio ofrecido por el CVAC en la página Web, manifestaron positivamente el funcionamiento y/u orientación de esta herramienta detallada así: el 50.00% se calificó como excelente, entre tanto el 27.78% se calificó como bueno.

Por otra parte el 22.23 % de los ciudadanos que hicieron uso en algún momento del CVAC, calificaron a este servicio como regular, siendo este porcentaje.

Cordialmente,

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Avenida Eldorado No. 59 -51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4 Bogotá • Conmutador 5111150 •
servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co • @migracioncol • Migracion Col • migracioncol
•www.migracioncolombia.gov.co