

Bogotá, D.C., 10 de Julio de 2013

INFORME RESUMIDO I SEMESTRE 2013

Actualidad

A través del CVAC se analiza y canaliza, el comportamiento de las PQRS-F radicadas por los canales de comunicación habilitados, ya sea a través del Web; 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 I Semestre 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.migracioncolombia.gov.co y el correo servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co.

De lo anterior se concluye los siguientes resultados:

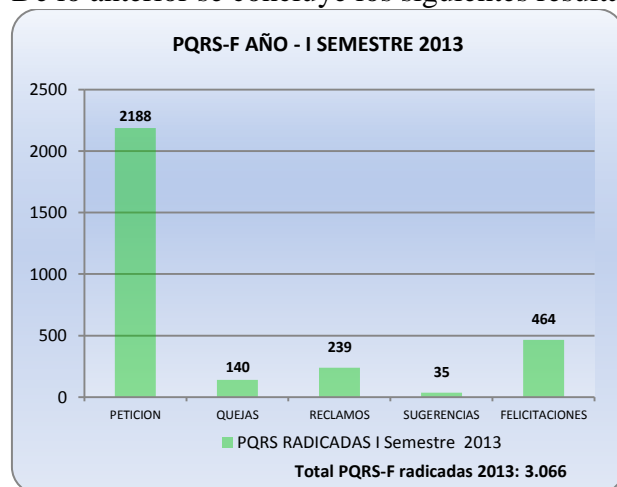


Figura 1
Corte 30 de Junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC).

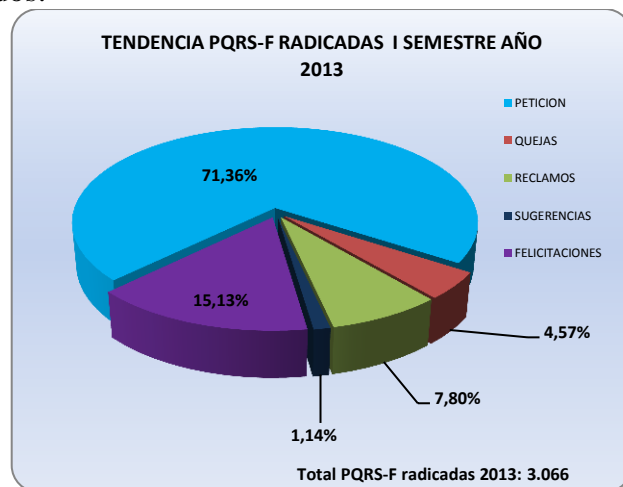


Figura 2

Figura 1. Se aprecia el comportamiento de las PQRS-F en lo corrido del 2013 recibidas en el CVAC, de acuerdo a la participación ciudadana se registraron: 2.188 peticiones, 464 felicitaciones y 239 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 71.36%, 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

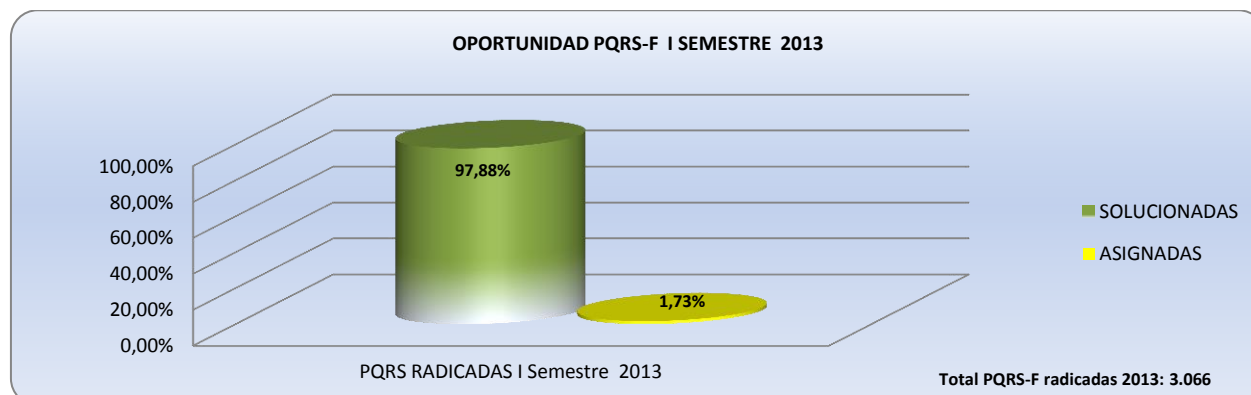


Figura 5. Fecha de corte: 30 de junio de 2013 Fuente: Estadísticas Grupo de Atención al Ciudadano (CVAC).

Figura 5: Por otra parte se aprecia el comportamiento de la oportunidad de las PQRS-F recibidas y respondidas para lo corrido del 2013, el 97.88% de las 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 1.73% de las mismas se encuentran en un estado de asignado, con corte al 30 de Junio de 2013.

3. Motivos PQRS-F I Semestre 2013 – Consultas

En el primer Semestre del 2013, se registraron un total de 3.066 PQRS-F, entre las cuales se resaltan: sus principales motivos como: *Cédulas de extranjería* (consulta entrega documento) con 655 consultas, *Felicitaciones* con 464 consultas y *Requisitos para salir del país* con 420 consultas, entre las más representativas.

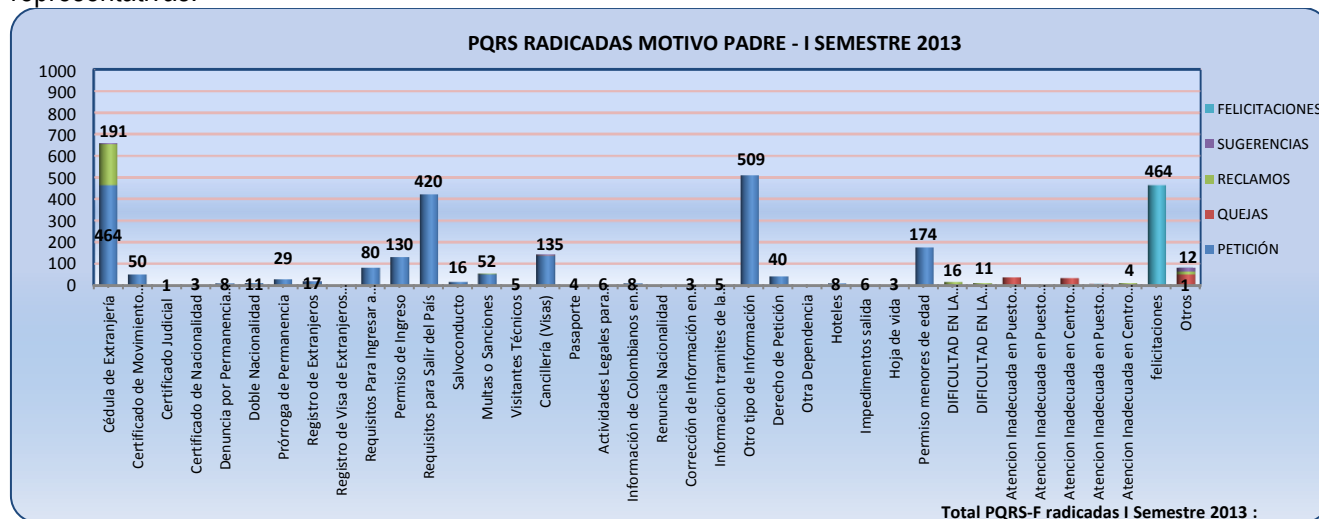


Figura 6. Corte 30 de junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la figura 6: 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 Junio de 2013 se registró un total de 3.066 PQRS-F.

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

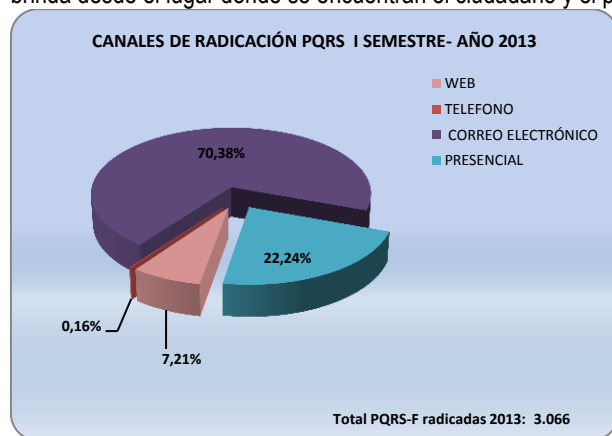


Figura 8.

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

Las figura 8 y 9. Refleja la participación ciudadana frente a los canales de comunicación (correo electrónico, buzón, pagina Web, correo físico, y atención personalizada), ofrecidos por Migración Colombia. Referente a las inquietudes radicadas por los ciudadanos; 3.066 solicitudes de información recibidas en el año 2013. El 70,38% de las consultas preferencialmente se hicieron por el correo electrónico, entretanto el 22,24% lo hicieron de manera presencial (Buzones), el 7,21% por la Página Web (CVAC) y el 0,16% 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.

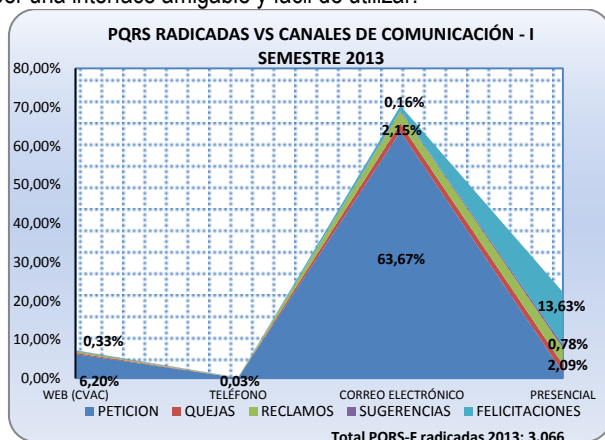


Figura 9.

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

En continuidad para el 2013, se detalla el control (directiva 018 del 04 de junio 2012) 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.

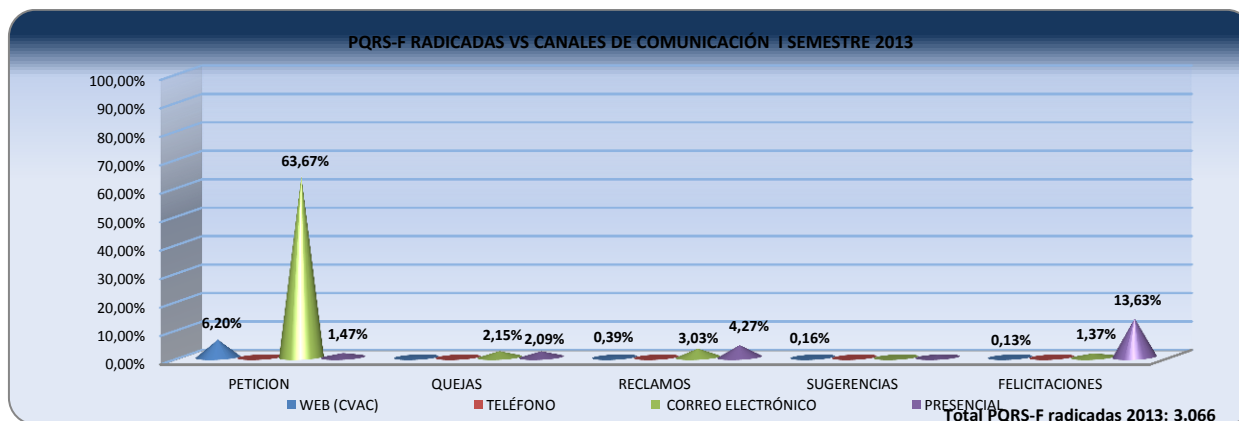


Figura 10. Fecha de corte: 30 de Mayo de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

La figura 10. 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 63.67% de las PQRS-F se recibieron por correo electrónico y pertenecen a peticiones, entre tanto el 13.63 % correspondieron a felicitaciones como los datos más relevantes.

6. PQRS-F, por Regionales

La participación de cada regional sobre el total de PQRS-F radicadas en el periodo comprendido entre el 01 de Enero de 2013 y el 30 de Junio de 2013 (I Semestre) registró una tendencia al aumento. Siendo sus categorías consultadas por trámites migratorios y las categorías de las PQRS-F.

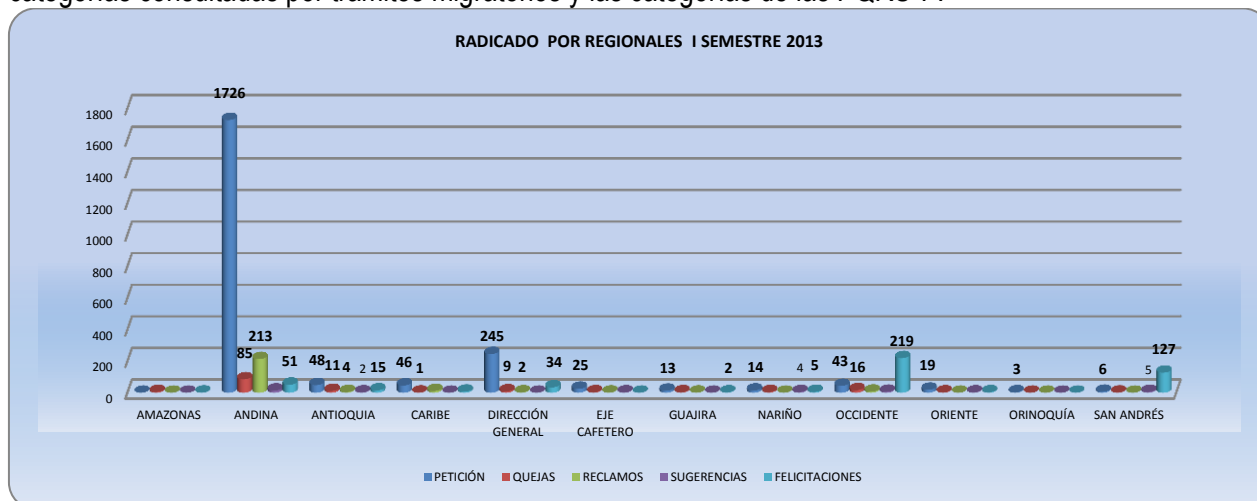


Figura 13. Fecha de corte: 30 de Junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC), 3.066 PQRS-F.

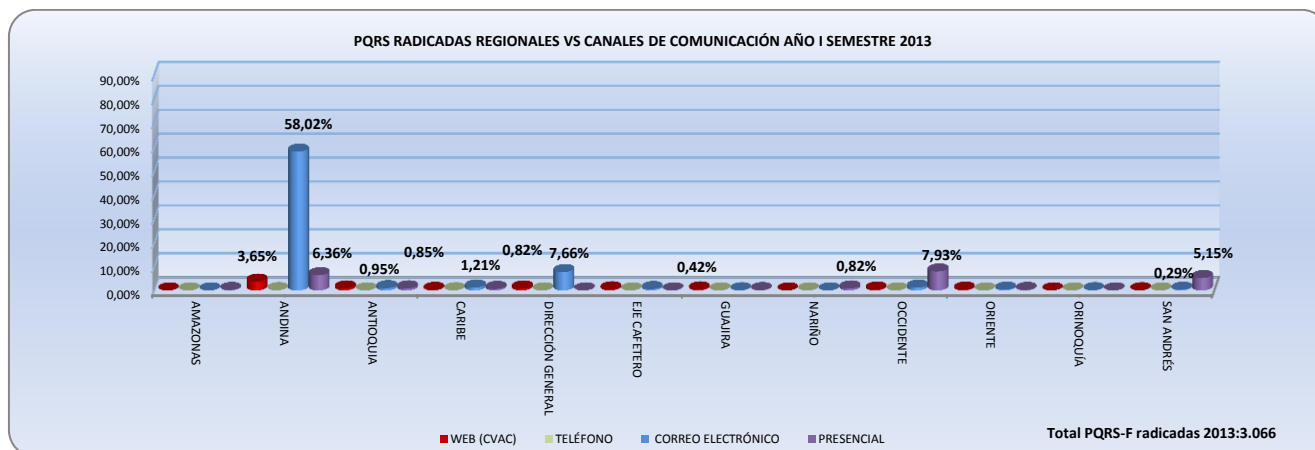


Figura 14. Fecha de corte: 30 de Junio de 2013 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

En la **Figura 13** y **Figura 14** conjuntamente representa la tendencia porcentual de PQRS-F, recibidas en el mes de Junio de 2013, asimismo se identifica la participación ciudadana y su canal de comunicación elegido, diferenciado por cada regional.

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).

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 PQRS-F interpuestas. En el periodo comprendido entre el 01 de enero de 2013 al 30 de Junio de 2013 (I semestre), 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. El 81.25% de la población que ha realizado en algún momento alguna consulta por el CVAC; muestra su agrado de haber recibido respuesta a su solicitud en tiempo oportuno y claridad de la misma.

No obstante el 18.75% 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 consolidado de Enero a Marzo de 2013, primer trimestre del año.

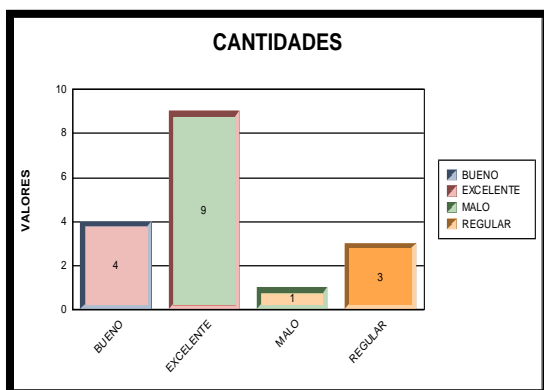


Figura 23.

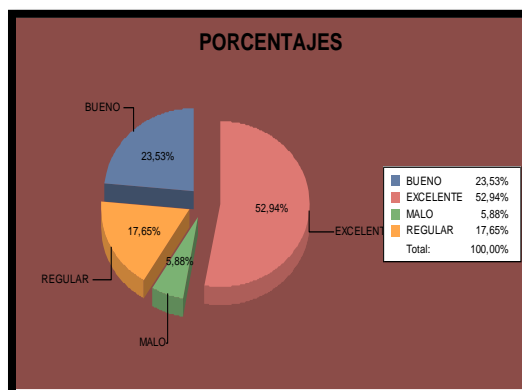


Figura 23.

Fecha de corte: Junio 30 de 2013, Fuente: Estadísticas Grupo Atención al Ciudadano.

En las figuras 23 y 24. 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 30 de Junio de 2013.

Se aprecia que el 81.25% 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 56.94% se calificó como excelente, entre tanto el 23.53% se calificó como bueno.

Por otra parte el 17.69 % de los ciudadanos que hicieron uso en algún momento del CVAC, calificaron a este servicio como regular, siendo este porcentaje.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Grupo de Atención 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