

Informe Enero 2012

En el presente Informe inicial tiene como fundamento dar a conocer y conceptualizar el estado actual del CVAC en relación con las PQRS, y sus canales de comunicación y/o radicación como lo son: Página web, Centro de atención al ciudadano, Pbx, Mail, y Otros.

PQRS REGISTRADAS ENERO - 2012	
78	

PQRS - RECIBIDAS	78	ATENDIDAS		77			OPORTUNIDAD	
		PENDIENTES POR ATENDER	1	DEPENDENCIA	PQRS RADICADAS	TIPOLOGÍA		ESTADO ACTUAL
				Atención al ciudadano	10	Información Sobre trámites		Solucionadas
				Coordinación Administrativa (Pasto)	1	Información Convocatorias		Pendiente
				Oficina Planeación	1	Información Sobre Estadísticas		Solucionadas
				Regional Andina	66	Informe Sobre trámites		Solucionadas
Total Radicadas		78		97,44%				

Fecha de corte: 31 de Enero de 2012

Fuente: Centro Virtual de Atención al Ciudadano

Lo anterior nos indica que el 97.44% de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) fueron resueltas en un término inferior a los 15 días hábiles propuestos, siendo una muestra del indicador futuro de oportunidad para el CVAC.

Enero como mes misional para los objetivos de funcionamiento del centro Virtual; esboza una radiografía del cómo transcurrió el proceso desde la WEB. Cabe aclarar que el CVAC entró en vigor desde el 12 de Enero del presente año, y aunque no hay una publicidad marcada para la difusión a nivel nacional del servicio que se pretende dar al ciudadano; se recibieron 78 PQRS para el mes.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Por otra parte se ha definido los enlaces para las Dependencias y Seccionales a nivel nacional, que se pretenden tener en funcionamiento para la segunda semana de febrero. Una vez se hayan clarificado las funciones, deberes y demás dudas, se abrirá paso al control general de las estadísticas y posibles indicadores de gestión a la PQRS.

Motivos de las Tipificaciones- Padre más recurrentes en el Mes de Enero radicadas por CVAC

De acuerdo a los datos que se llevan en el centro virtual, por la página web de atención al ciudadano, se clasificaron con la siguiente estructura; siendo cinco (5) las tipificaciones base.

TIPIFICACIÓN PADRE	MOTIVOS 2011			
	ENERO		Total 78	Total 100%
	78			
FELICITACIONES	1	1,3%	1	1,28%
PETICIONES	71	91,0%	71	91,03%
RECLAMO	5	6,4%	5	6,41%
SUGERENCIAS	1	1,3%	1	1,28%
QUEJAS	0	0,0%	0	0,00%
TOTAL TIPIFICACIONES - PADRE	78	100,0%	78	100,0%

Fecha de corte: 31 de Enero de 2012

Fuente: Centro Virtual de Atención al Ciudadano

De lo anterior se concluye que de las 78 PQRS, radicadas para el mes de Enero de 2012, el 91.03% fueron por motivo de peticiones hechas por el ciudadano, en donde su principal consulta fueron los trámites migratorios para la movilización en Colombia y fuera de Colombia. Es decir que 71 registros fueron de naturaleza de petición.

En un segundo lugar, con una participación del 6.41% obedecieron a reclamos hechos por los ciudadanos, en donde su principal motivo fue argumento de la ley- decreto 0019 (omisión del pasado judicial).

Para el restante 1 % de sugerencias y felicitaciones, no fueron precisamente para este tipo de tipificación, si no que por el contrario fue una mala radicación por parte de los ciudadanos.

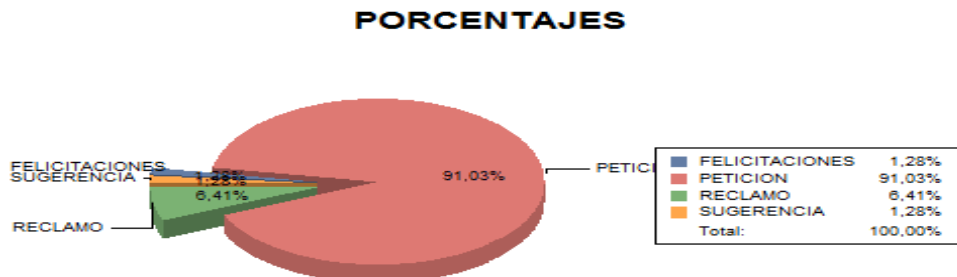
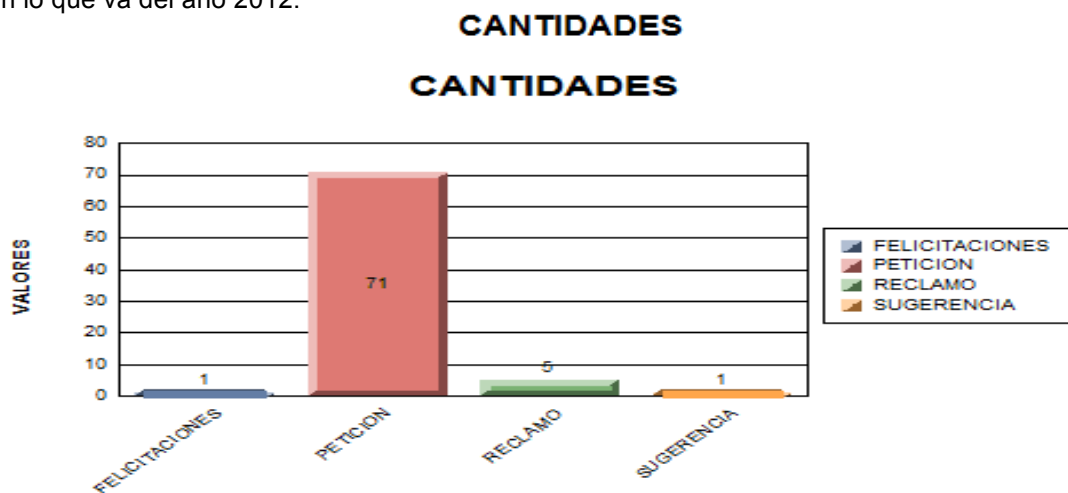


**MIGRACIÓN
COLOMBIA**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Sugerencia: en el inicio de la página www.migracioncolombia.gov.co es necesario incluir la leyenda-definición, de Felicitaciones en pro de disminuir a futuro malas radicaciones.

En las siguientes graficas observamos el comportamiento por tipo y cuantificación de las PQRS recibidas en lo que va del año 2012.



Fecha de corte: 31 de Enero de 2012

Fuente: Centro Virtual de Atención al Ciudadano

Estas dos (2) graficas determinan cuál fue el canal de mayor difusión y participación ciudadana para la radicación de las PQRS para Enero 2012; de las 78 solicitudes radicadas, todas fueron por la página www.migracioncolombia.gov.co

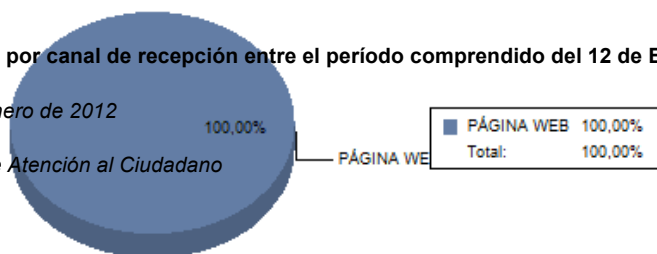
La cifra es concluyente; el 100% del contacto ciudadano fue hecho a través de la Web, Para el mes de Febrero se tiene como objetivo que este porcentaje sea más equilibrado en razón a que las llamadas telefónicas recibidas del ciudadano se deberán ingresar por el aplicativo de CVAC.

PORCENTAJES

Comportamiento PQRS por canal de recepción entre el período comprendido del 12 de Enero al 31 de Enero de 2012

Fecha de corte: 31 de Enero de 2012

Fuente: Centro Virtual de Atención al Ciudadano



En penúltima instancia se propone realizar capacitación de atención al ciudadano a todos los funcionarios que interactúan con la ciudadanía.

- Se recomienda la adecuación de los buzones
- Clarificar la unificación de criterios sobre temas del Grupo de Atención al Ciudadano
- Definir cuál es el tiempo correcto para informar al ciudadano de reclamar la cédula de extranjería expedida, en Bogotá y a nivel nacional.



Temas Pendientes

Realizar las correcciones al aplicativo, en cuanto a las tipificaciones- Hijo, ya que por sí solo el aplicativo no los extrae, siendo esta información de recopilación artesanal.

Los resultados de estas tipificaciones se presentarán al finalizar la semana.

PAGINA WEB

Para los próximos días se prevé realizar el control de cambios en cuanto a los enlaces entre el CVAC, las dependencias y las seccionales.

Por otra parte se planea realizar una nueva revisión al aplicativo por cuanto los informes generados del CVAC no están actualizados en la bases de datos que se importa a Excel, afectando en un menor valor la confiabilidad de los datos estadísticos presentados en este informe.

Finalmente se debe generar en el menor tiempo una modificación al aplicativo en la forma de radicación de los trámites desde los administradores, ya que cuando se recibe una llamada y se radican los datos por los servidores de atención al ciudadano, no está tomando el sistema la referencia de los datos del usuario.

En estos momentos la página web contiene la información de mayor importancia sobre los trámites que presta nuestra institución a nivel nacional e internacional, información que tiene un seguimiento continuo por parte de esta coordinación.

Cordialmente,

CentroVirtual de Atención Al Ciudadano

DFGR