

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 03 de Mayo de 2012

PARA: Alejandra Moreno
DE: Centro Virtual de Atención al Ciudadano
Asunto: Informe Resumido 2012

Objetivo General

Entender el estado actual de las PQRS radicadas por los canales de comunicación al ciudadano (CVAC), centro de contacto ciudadano (PBX) y correo electrónico (Outlook). Y conceptuar la oportunidad de respuesta sobre las PQRS.

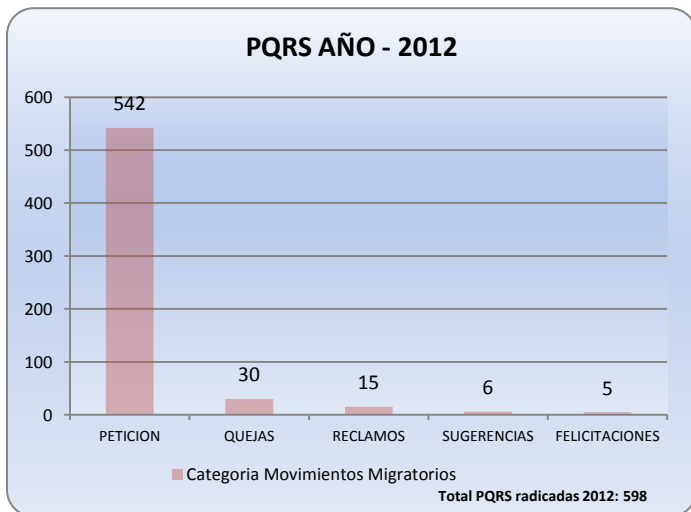


Figura 1.1

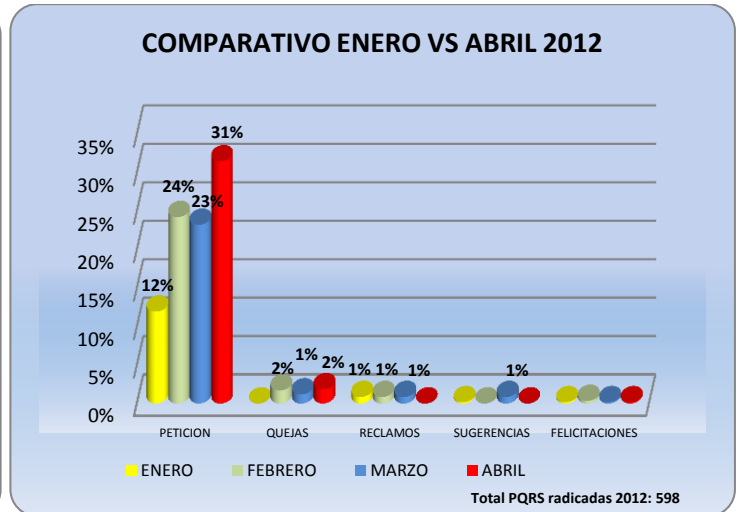


Figura 1.2

En la figura 1.1 y figura 1.2 se muestra claramente el comportamiento de las categorías de las PQRS, siendo la de mayor elección por los ciudadanos: la petición, seguida por quejas y reclamos en una menor cuantía, de igual manera se puede valorar el comportamiento entre Enero a Abril de las categorías escogidas por los ciudadanos para la radicación de las PQRS.



Figura 1.3

En la figura 1.3 se puede apreciar la oportunidad de respuesta a las PQRS radicadas. El 96.49% se encuentran en un estado de solucionadas y un 3.51% como asignadas; siendo éstas últimas la que están pendientes por responder.

ESTADO PQRS ABRIL 2012 Y CANALES DE CONTACTO

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

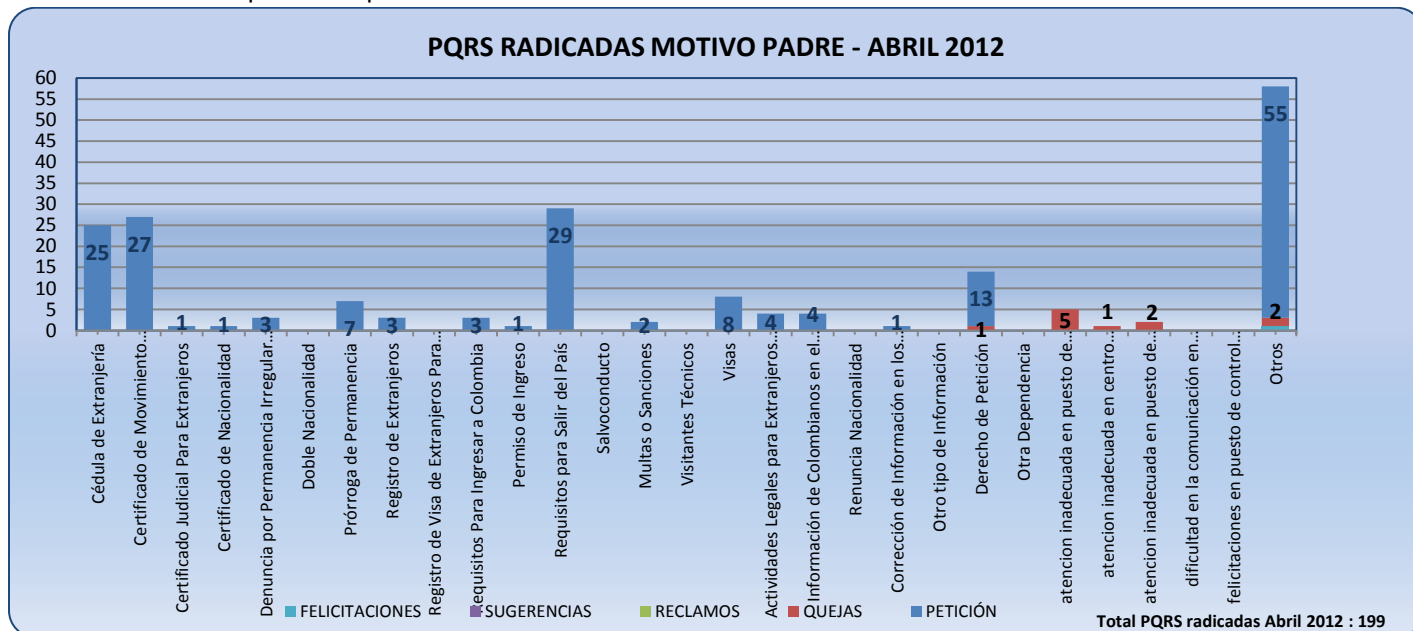


Figura 1.4

Figura 1.5

En la figura 1.4 se aprecia el comportamiento de las PQRS con sus diferentes motivos migratorios radicadas por los ciudadanos para el mes de abril. Es tática la información con el generalizado de lo corrido del 2012; *el crecimiento de requisitos para salir del país (permiso de menores), el certificado de movimientos migratorios y cédula de extranjería* mantienen una fuerte tendencia en abril como los principales flujos migratorios consultados por los ciudadanos Nacional y Extranjero.

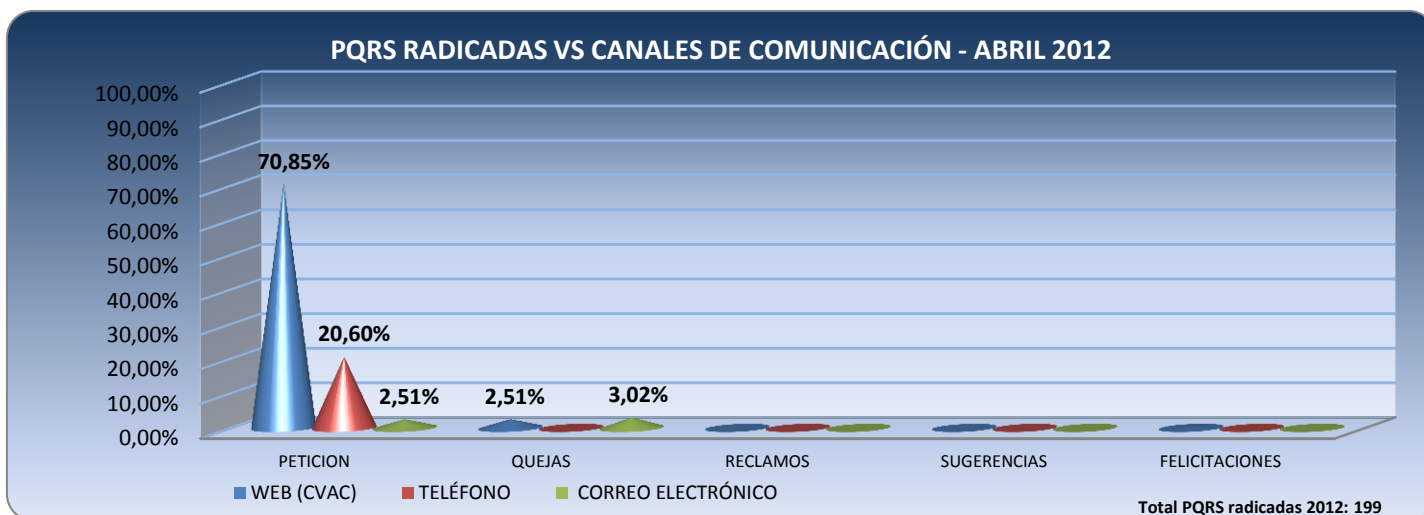


Figura 1.5

Por otra parte en la figura 1.5 se comprende cuál fue la participación de cada categoría de las PQRS respecto al canal de comunicación más utilizado por el ciudadano para el periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril de 2012.

ESTADO PQRS REGIONALES ABRIL 2012 Y SU PARTICIPACIÓN

De igual manera para este periodo del mes de abril se involucra el seguimiento a las regionales en el tema de flujos migratorios respecto de las PQRS radicadas por el CVAC

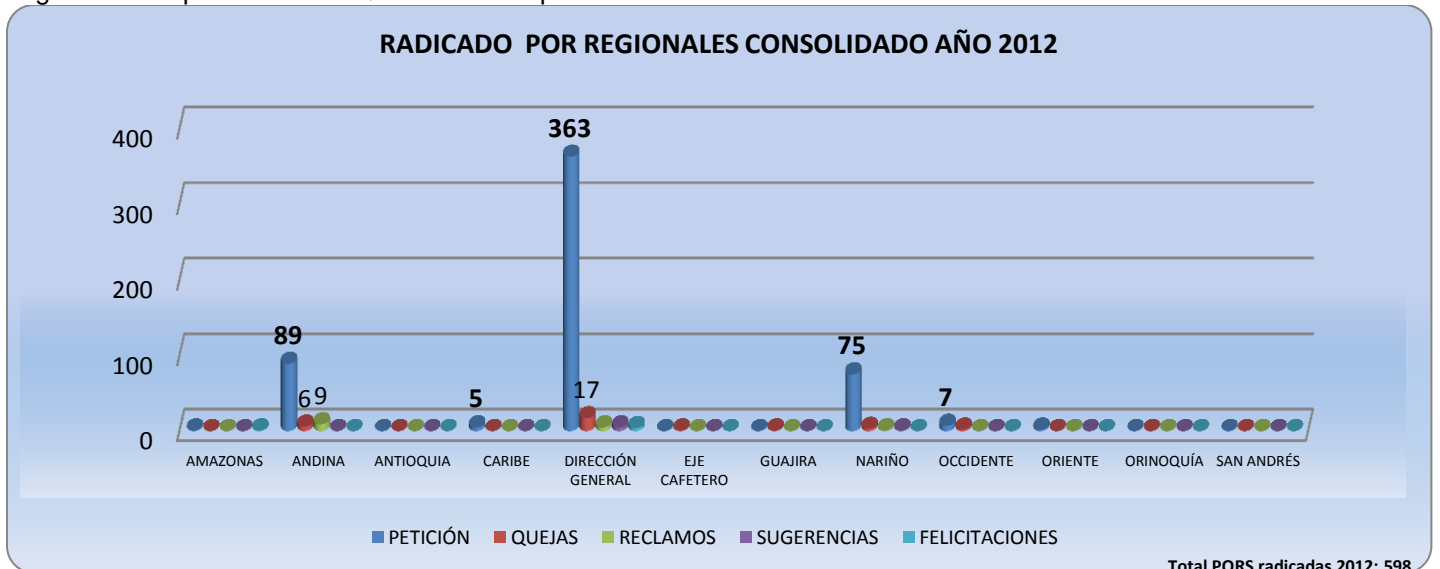


Figura 1.6

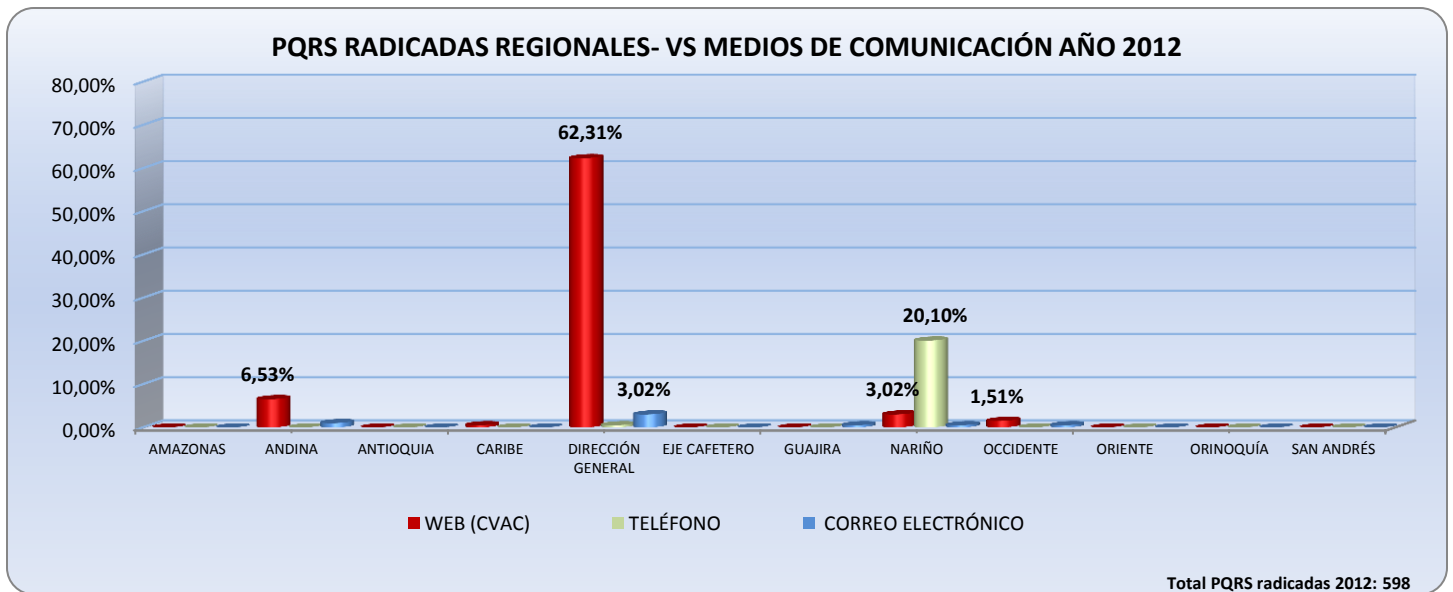


Figura 1.7

En las figuras 1.6 y 1.7 registra el comportamiento y la participación de las PQRS respecto de los canales de comunicación para las regionales: de acuerdo a ello se establece que la Dirección General junto con la Regional Nariño son las que representa la mayor participación porcentual frente a los temas de consulta por los ciudadanos a través del CVAC; siendo estas con un 65.33% y 23.12% respectivamente.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CVAC

Por último y como fruto del trabajo realizado en estos primeros cuatro (4) meses, se presenta el desarrollo que se implementó a mediados del mes de Marzo; en donde el objetivo principal era identificar el nivel de satisfacción que registraba el ciudadano sobre la herramienta ofrecida por Migración Colombia para la satisfacción de sus necesidades de información sobre los servicios ofertados por la entidad adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores, bajo el CVAC.

El resultado es más que satisfactorio, si bien es una pequeña proporción de la participación ciudadana, frente al total de las 199 PQRS radicadas en lo corrido del año con corte 30 de abril de 2012. La representación muestral avalan el objetivo final; El ciudadano Nacional y Extranjero se siente satisfecho por la labor desarrollada por la entidad.

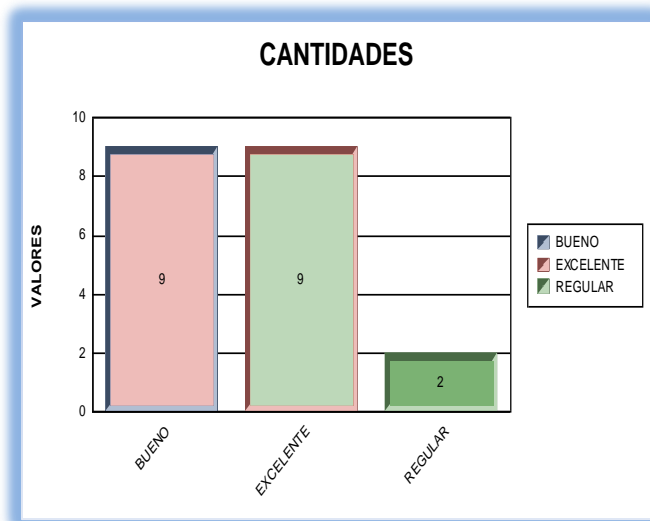


Figura 1.22

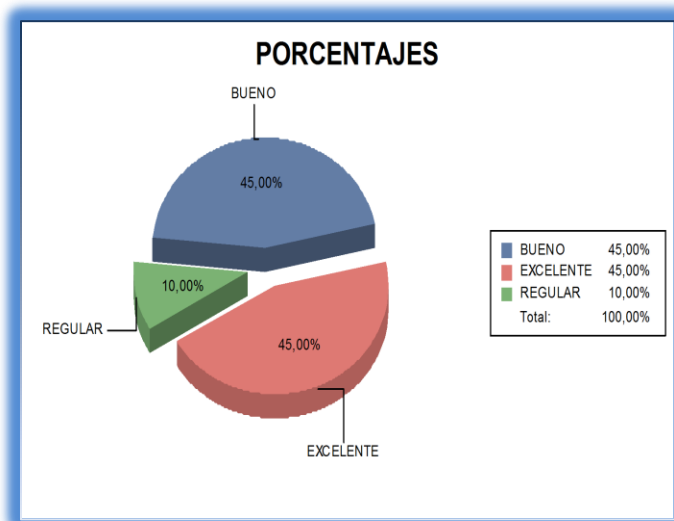


Figura 1.23

En la figura 1.22 y Figura 1.23 complementariamente se representa la tendencia porcentual de PQRS recibidas entre el 01 de Abril y el 30 de Abril de 2012. En dónde el 90% de los ciudadanos manifestaron positivamente la calificación del servicio prestado en temas migratorios. Mientras que el 10 % de los ciudadanos nos ven con una imagen negativa de acuerdo a los servicios ofrecidos y sobre los cuales tenemos que mejorar.

ADMINISTRADOR CENTRO VIRTUAL DE ATENCIÓN CIUDADANA

DFGR