

MEMORANDO

Bogotá, D.C., 08 de Octubre 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, Centro virtual de atención ciudadana (CVAC), centro de contacto ciudadano (PBX), correo electrónico (Outlook), presencial (buzones, cartas, ciudadano presencial) y actividades alternas de las regionales u otras entidades cuyo propósito es el servicio ciudadano.

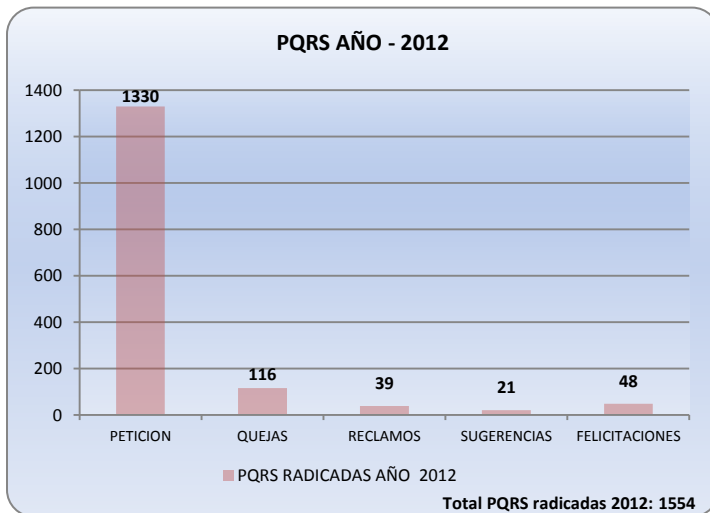


Figura 1.1

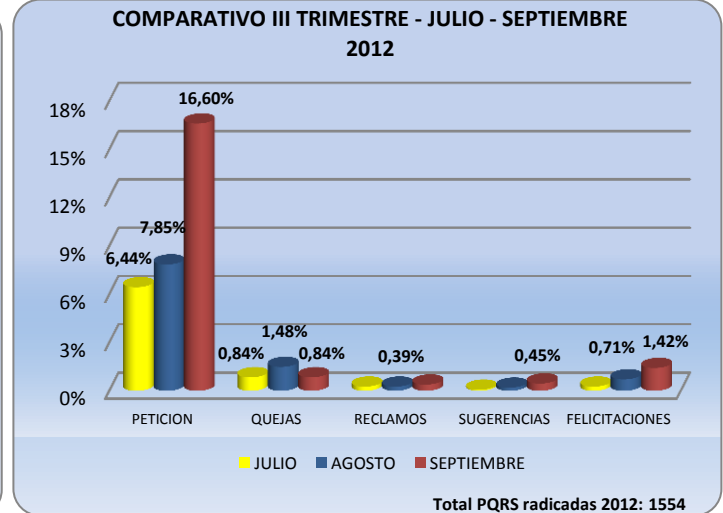


Figura 1.2

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 Julio a Septiembre 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 99.23% se encuentran en un estado de solucionadas y un 0.77% como asignadas; siendo éstas últimas la que están pendientes por responder.

Motivos PQRS 2012 – Trámites de extranjería

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

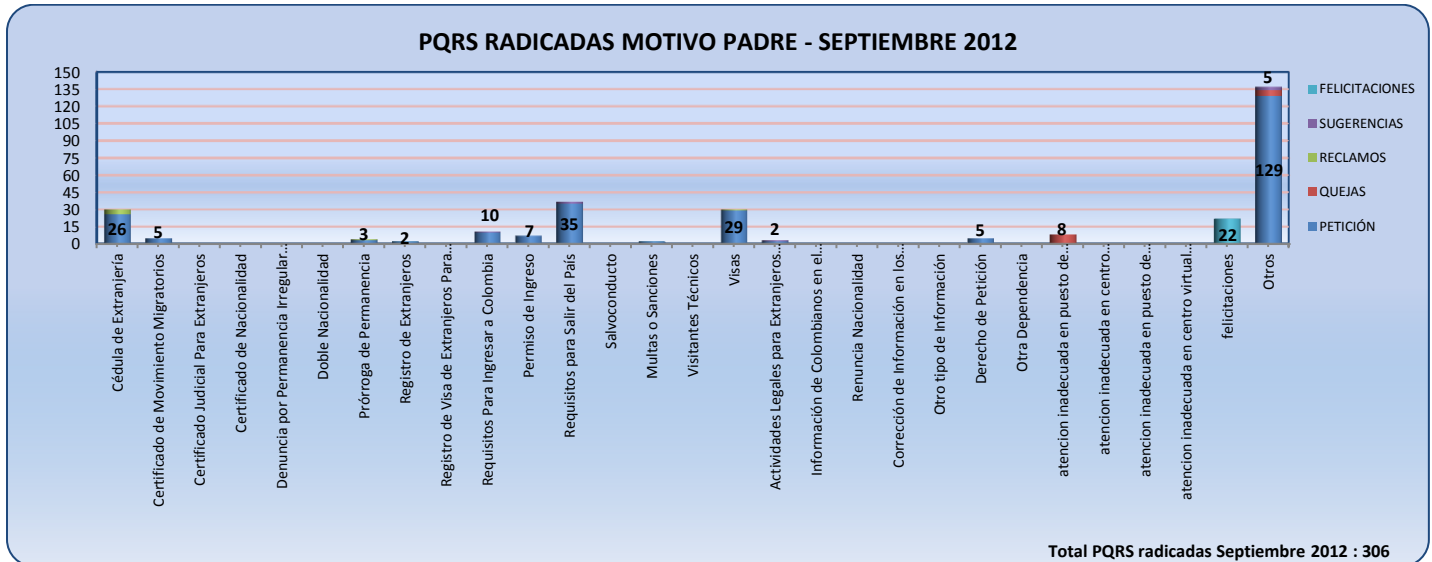


Figura 1.4

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 septiembre. Es táctica la información con el generalizado de lo corrido del 2012; *el crecimiento de requisitos para salir del país (permiso de menores), visas y cédula de extranjería* mantienen una fuerte tendencia como los principales trámites migratorios consultados por los ciudadanos Nacional y Extranjero.

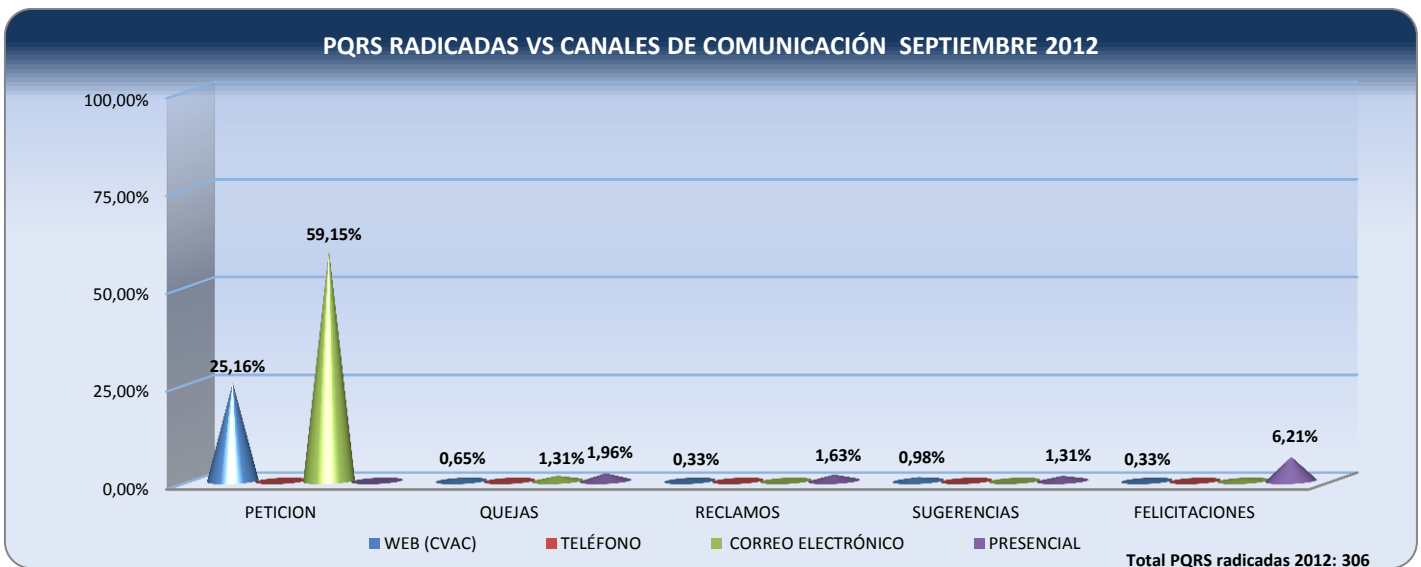


Figura 1.5

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 septiembre de 2012.

ESTADO PQRS REGIONALES SEPTIEMBRE 2012 Y SU PARTICIPACIÓN

De igual manera para este periodo del mes de agosto se continúa con el seguimiento a las regionales en el tema de trámites migratorios respecto de las PQRS radicadas por el CVAC.

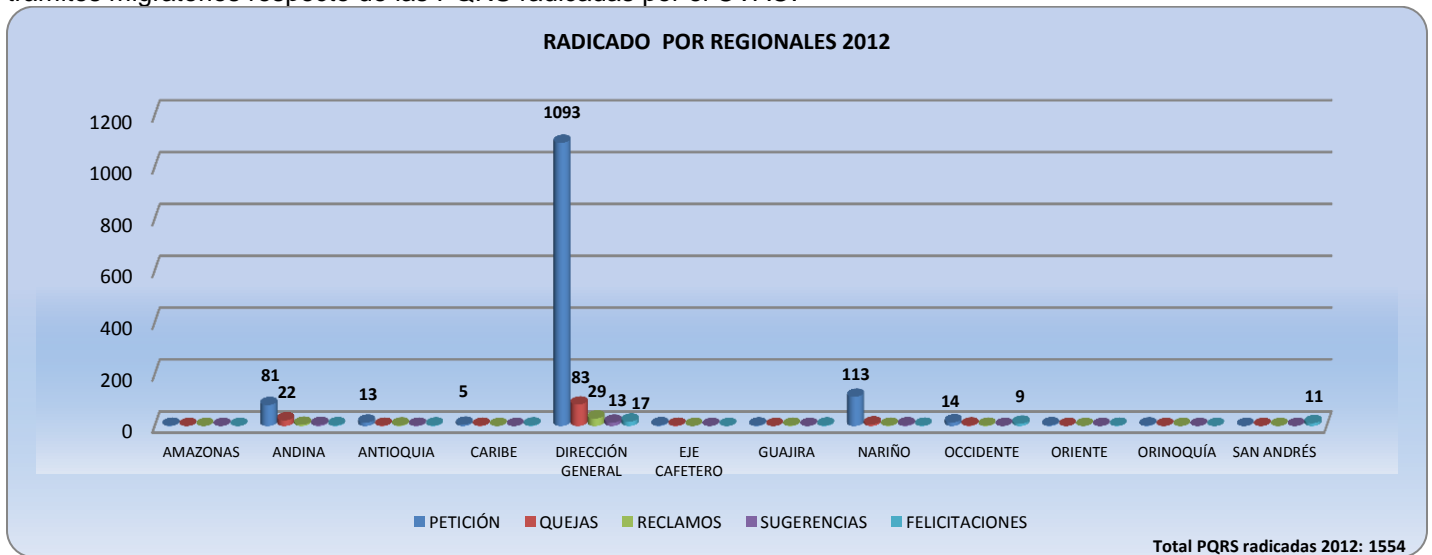


Figura 1.6

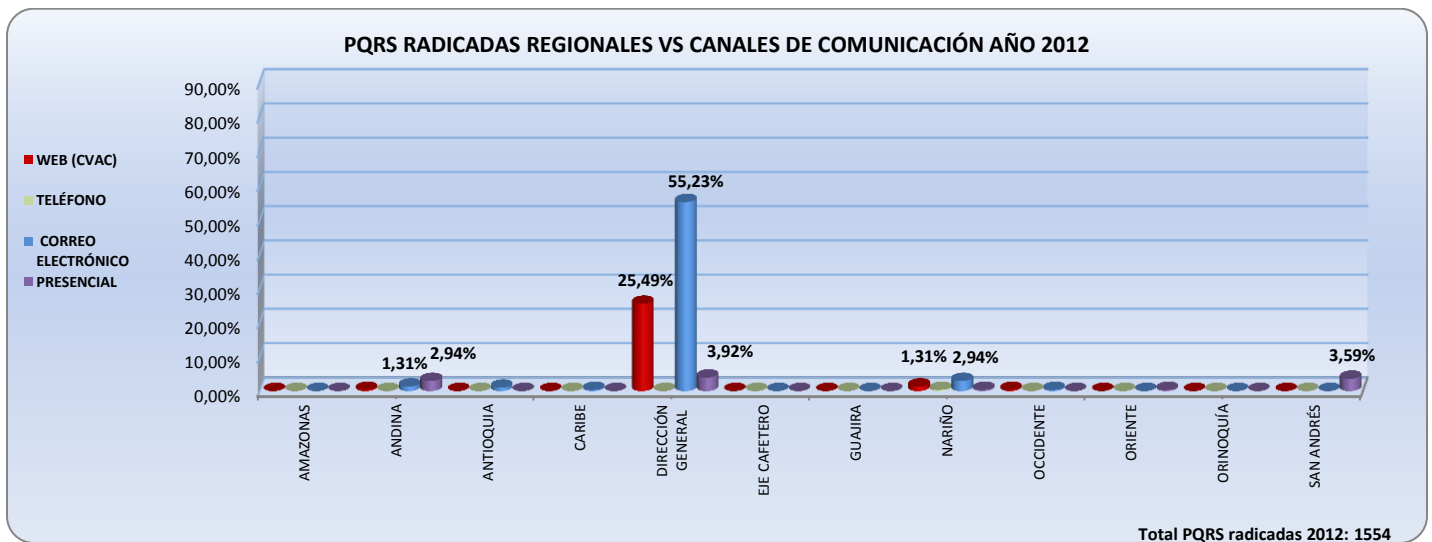


Figura 1.7

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 representan la mayor participación porcentual frente a los temas de consulta por los ciudadanos a través del CVAC; siendo éstas con un 84.64% y 4.25% respectivamente.

Es importante mencionar que la regional Occidente ha venido realizando gradualmente la implementación de la directiva 018, cumpliendo con los compromisos allí indicados, razón por la cual han puntuado respecto a meses anteriores.

Fecha de corte: 30 de Septiembre de 2012 Fuente: Centro Virtual de Atención Ciudadana (CVAC)

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CVAC

La siguiente encuesta ilustra la calificación recibida por los ciudadanos nacional y extranjero en cuanto a la satisfacción y utilidad ofrecida por la herramienta del CVAC, durante los meses de Enero a Septiembre de 2012.

El resultado es concluyente, la participación ciudadana frente al total de las 1248 PQRs radicadas en lo corrido del año con corte 30 de Septiembre de 2012, nos califican favorablemente; avalando el objetivo general; El ciudadano Nacional y Extranjero se siente satisfecho por la labor desarrollada por la entidad.

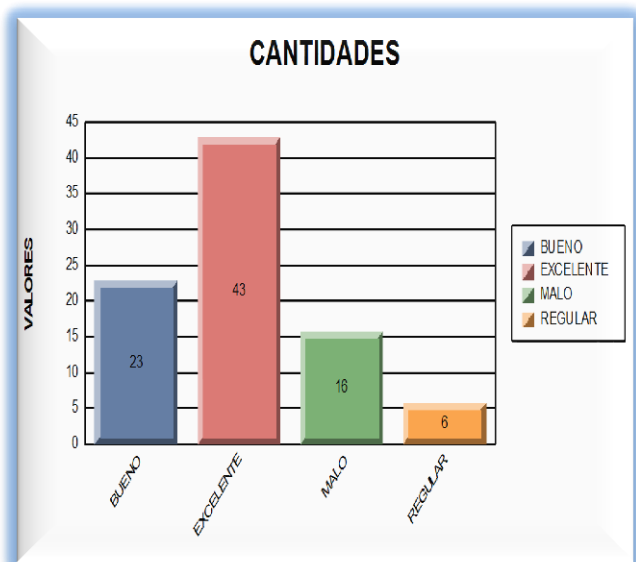


Figura 1.8

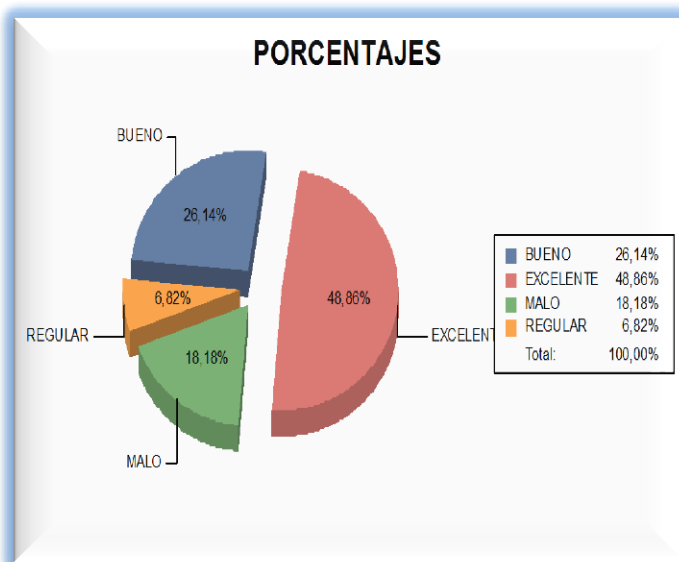


Figura 1.9

En la figura 1.8 y Figura 1.9 complementariamente se presenta la tendencia porcentual de PQRs recibidas entre el 01 de Enero y el 30 de Septiembre de 2012. En lo que se puede observar que el 75% de los ciudadanos que se registraron en la página Web, manifestaron positivamente la calificación del servicio prestado en temas migratorios a través del (CVAC) y detallado así: 48.86% se clasifica como excelente servicio, entre tanto el 26.14% se considera bueno.

Finalmente el 25 % de los ciudadanos calificaron a la entidad desfavorablemente y sobre los cuales se debe que mejorar.

Fecha de corte: 30 de Septiembre de 2012 Fuente: Enlace Ministerio de Relaciones Exteriores