



## INFORME EJECUTIVO TRIMESTRAL SERVICIO AL CIUDADANO JULIO- SEPTIEMBRE 2021

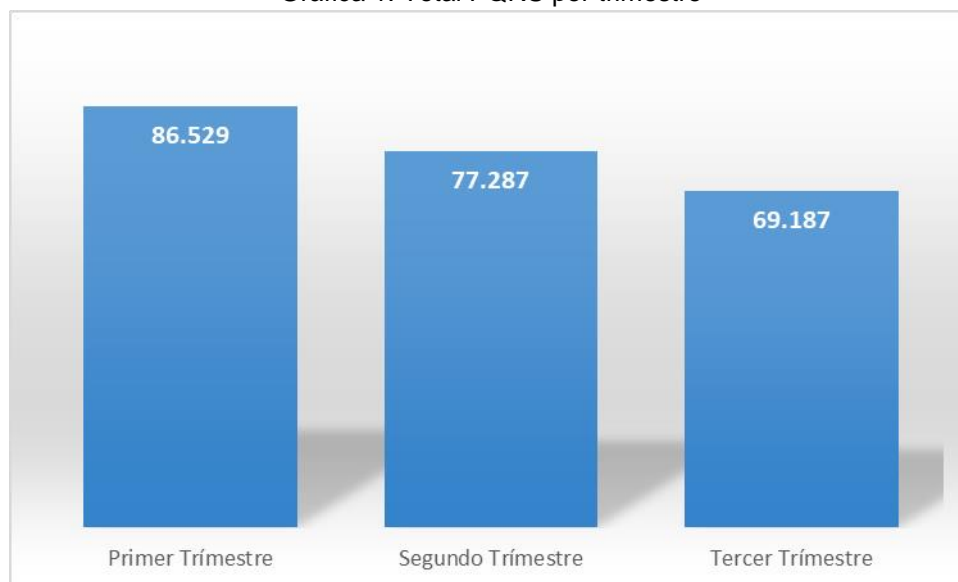
El presente informe realiza un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el tercer trimestre de 2021 (entre julio y septiembre) y hace un recuento de las acciones adelantadas por la entidad a través del Grupo de Atención al Ciudadano, Regionales y otras áreas misionales.

En este informe se encontrará:

- Total de peticiones mensuales recibidas por la entidad – Canal virtual
- Total de interacciones mensuales recibidas por la entidad – Canal telefónico
- Total de citas mensuales gestionadas por la entidad – Agendamiento/presencial

### 1. TOTAL DE PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD – CANAL VIRTUAL

Gráfica 1. Total PQRS por trimestre



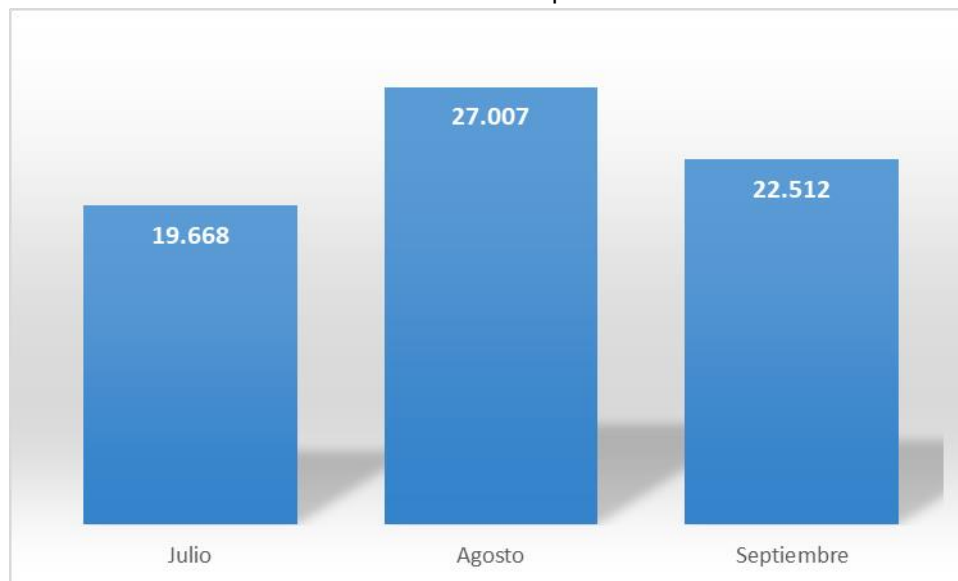
Fuente: Oficina de Comunicaciones – CVAC, Correo Electrónico

En el tercer trimestre, Migración Colombia recibió **69.187 peticiones ciudadanas** a través del Centro Virtual de Atención al Ciudadano -CVAC- (23.010) y al correo electrónico (46.177). Esto representa una disminución del 12% con respecto al segundo trimestre del 2021, en el que se registraron 77.287 peticiones. En lo corrido del año, se registran 233.003 PQRS en total.



Durante este trimestre las **69.187 peticiones ciudadanas** se distribuyeron así: julio 19.668, agosto 27.007 y septiembre 22.512. Se presenta una tendencia fluctuante con una curva decreciente. Sin embargo, se evidenció un incremento drástico en comparación con el año 2020, en el que se registraron en el mismo periodo 19.939 peticiones.

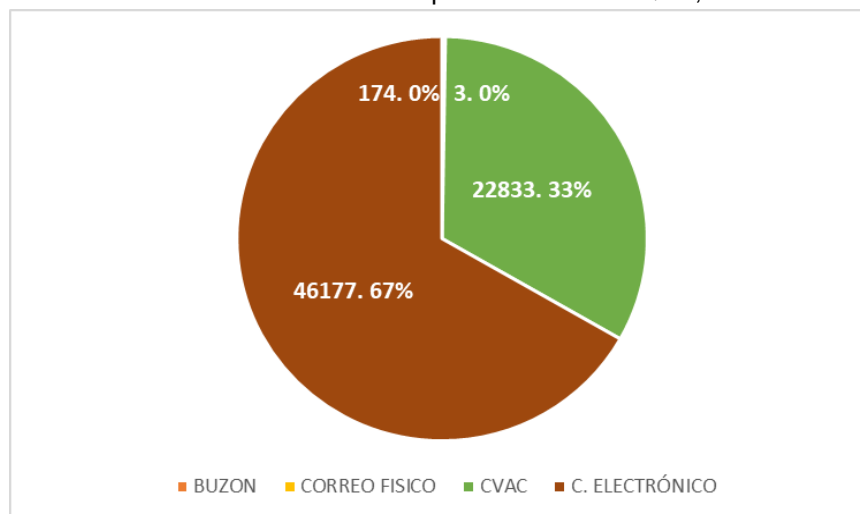
Gráfica 2. Total PQRS por trimestre



Fuente: Oficina de Comunicaciones – CVAC, Correo Electrónico

En cuanto a la recepción de PQRS por canales se evidencia una significativa participación del componente virtual (CVAC, correo electrónico: 67%) frente a los demás (Buzón y Correo Físico: 3,3%), relacionado directamente con la situación ocasionada por el COVID – 19 y el aumento del conocimiento sobre el funcionamiento de este canal por parte de los ciudadanos, generando así mayor fuerza en la participación.

Gráfica 3. Canales de recepción trimestral PQRS, 2021



Fuente: CVAC, Migración Colombia



Tabla 1. Canales de Recepción por mes PQRS, 2021

CANAL	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	PARTICIPACIÓN
BUZÓN	65	34	75	174	0,25%
CORREO ELECTRÓNICO	12.280	19.405	16.474	48.159	69,61%
CORREO FÍSICO	2	1	0	3	0,00%
PÁGINA WEB	7.321	7.567	5.963	20.851	30,14%
Total general	7.927	8.204	6.879	69.187	100%

Fuente: CVAC, Migración Colombia

Con relación a la tipificación, el mayor número de solicitudes PQRS se encuentran relacionadas con las peticiones correspondientes al 97,1%, seguida de los reclamos con un 1,7%, quejas con un 0,6% y sugerencias, denuncias y felicitaciones con un 0,6% respectivamente.

Tabla 2. Tipo de PQRS por mes, 2021

TIPO	Julio	Agosto	Septiembre	Total general	PARTICIPACIÓN
DENUNCIAS	48	53	54	155	0,2%
FELICITACIONES	12	8	13	33	0,0%
PETICIÓN	7.389	7.523	6.124	67.213	97,1%
QUEJA	64	96	272	432	0,6%
RECLAMO	365	473	357	1.195	1,7%
SUGERENCIA	49	51	59	159	0,2%
Total general	7927	8204	6879	69.187	100%

Fuente: CVAC, Migración Colombia

De este análisis es importante resaltar que, durante el tercer trimestre, Migración Colombia dio apertura a la segunda fase de la implementación del Estatuto Temporal de Protección para migrantes venezolanos – Visibles, denominada; “Biométrico – Identidad Digital”. Este proceso mantuvo las solicitudes de información por el canal virtual al alza. Sin embargo, la instalación de 104 puntos visibles en todo el territorio nacional redujo la cifra en comparación con el trimestre anterior de la vigencia.

De igual forma los reclamos presentaron una disminución importante con respecto al año 2020, que puede estar relacionado con la disminución en el porcentaje de ocupación de en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) debido, fundamentalmente, a la pandemia generada por el COVID - 19.

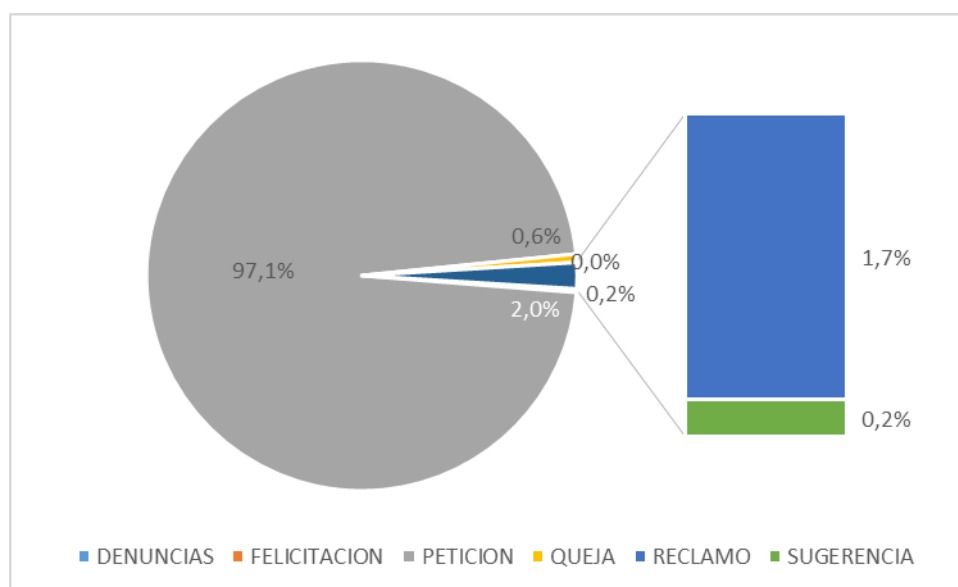


Las manifestaciones presentadas como Reclamos y Sugerencias están relacionadas con la expedición del Permiso Especial de Permanencia (errores de carga y verificación en el sistema), Certificado de Movimientos Migratorios y corrección de información en los datos o documentos (solicitud de trámite). Todo, para el seguimiento a la respuesta oportuna y con calidad de los Reclamos y Sugerencias presentados por los ciudadanos.

Se tienen implementadas las alertas semanales que se envían a los responsables, así como los reportes mensuales de gestión en el CVAC.

Todas estas estrategias sumadas al seguimiento por medio de indicadores de gestión permiten llevar la trazabilidad de las manifestaciones, sirviendo la información generada además como insumo para el modelo de mejoramiento institucional.

Gráfico 4. Porcentaje de participación por tipo de PQRS



Fuente: CVAC, Migración Colombia

En el tercer trimestre, “Estatuto Temporal de Protección” fue el principal motivo de consulta de información, teniendo en cuenta su apertura el 05 de mayo de 2021. A la fecha, más de un millón 362 mil migrantes venezolanos han iniciado su proceso para acogerse al Estatuto Temporal de Protección. De ellos, más de un millón 345 mil ya realizaron con éxito su registro en el RUMV (Registro Único de Migrantes Venezolanos) y más de un millón 362 mil diligenciaron la encuesta de caracterización económica.



Tabla 3. Principales motivos de PQRS, por mes.

Motivo	Total general
Estatuto Temporal de Protección	10.733
Derecho de petición	1.518
Permiso Especial de Permanencia	2.286
Requisitos para ingresar a Colombia	928
Cédula de extranjería	690
Certificado de movimientos migratorios	679
Corrección de información en los datos o documentos	610
Multas o sanciones	506
Información General Migración Colombia	490
Salvoconducto	430
OTROS	4.140
<b>Total</b>	<b>23.010</b>

Es importante señalar que estas cifras son extraídas únicamente del CVAC.

### 1.1 Estadísticas de PQRS por dependencia

El siguiente cuadro muestra la distribución de las PQRS en la entidad. Según la información, la dependencia que atendió el mayor número de PQRS fue el Grupo de Atención al Ciudadano, que representa el 96% de las solicitudes recibidas; seguida por las Regionales con el 3%; y nivel central con el 1 % de las solicitudes.

Tabla 4. Principales motivos de PQRS, por mes.

Dependencia enlace	2021			Total Trim
	Julio	Agosto	Septiembre	
GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18.334	26.013	21.946	66.293
SUBDIRECCIÓN DE EXTRANJERÍA	437	149	19	605
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL MIGRATORIO	124	80	27	231
SUBDIRECCIÓN DE VERIFICACIÓN MIGRATORIA	15	16	3	34
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	38	30	27	95
OFICINA DE COMUNICACIONES	5	11	6	22
SUBDIRECCIÓN DEL TALENTO HUMANO	9	6	4	19
SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	3	2		5
SUBDIRECCIÓN DE CONTROL DISCIPLINARIO	3			3
REGIONAL ANDINA	302	280	158	740
REGIONAL ANTIOQUIA	94	90	85	269
REGIONAL AEROPUERTO EL DORADO	76	89	76	241
REGIONAL OCCIDENTE	64	80	52	196
REGIONAL ORIENTE	39	44	42	125
REGIONAL CARIBE	42	45	14	101
REGIONAL EJE CAFETERO	36	25	15	76



REGIONAL ORINOQUIA	16	14	15	45
REGIONAL GUAJIRA	7	5	9	21
REGIONAL NARIÑO - PUTUMAYO	7	12	1	20
REGIONAL ATLÁNTICO	4	10	6	20
OFICINA ASESORA JURÍDICA	11	2	3	16
OFICINA DE TECNOLOGÍA		4	2	6
REGIONAL SAN ANDRES	1		1	2
REGIONAL AMAZONAS	1		1	2
<b>Total general</b>	<b>19.668</b>	<b>27.007</b>	<b>22.512</b>	<b>69.187</b>

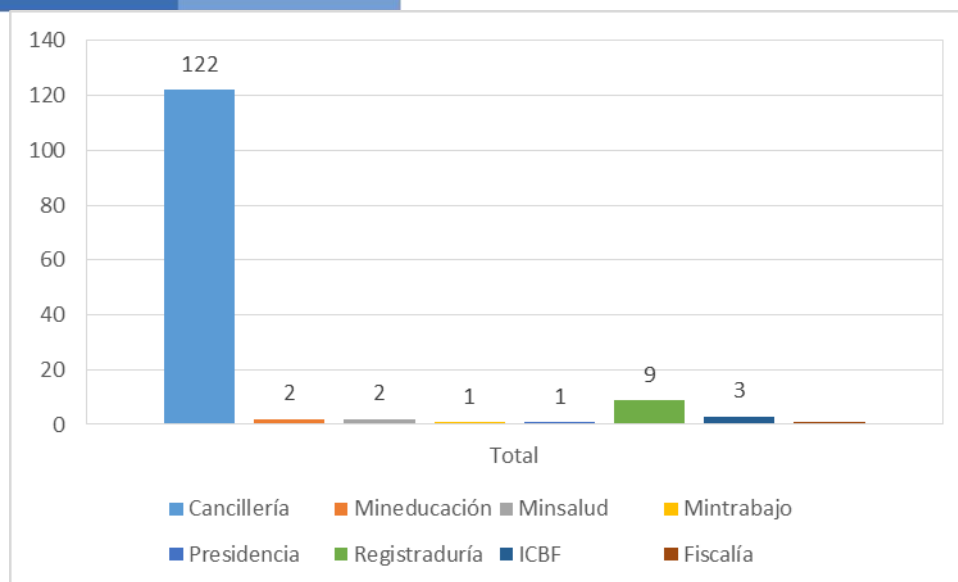
Gráfico 5. Participación de las dependencias en la gestión de PQRS



### 1.2 Traslado a Entidades

La entidad traslado 141 PQRS a otras autoridades frente a su competencia en concordancia con el Art. 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo previsto en la Ley 1437 del 2011 y la Ley 1755 el 2015, en su orden así: Cancillería (122), Registraduría (9), ICBF (3), Mineducación (2), Mintrabajo (1), Minsalud (2), Fiscalía (1) y Presidencia de la Republica (1).

Gráfico 6. Participación de las dependencias en la gestión de PQRS



### 1.3 Acciones de Mejora

- De acuerdo con el Decreto 417 del 2020, “Por el cual se declara un Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio Nacional” y el Decreto Legislativo 491 de 2020, “Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica, en el Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones. Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria, se ampliarán los términos señalados en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (...)”, la atención de PQRS se ha garantizado a través de los canales de comunicación virtual y presencial para el tercer periodo como resultado de las medidas adoptadas por la Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano de Migración Colombia, brindando un servicio oportuno, ágil, y de calidad, logrando el correcto direccionamiento a las dependencias encargadas de dar respuesta. A partir del 1 de agosto de inicio la asignación progresiva a los enlaces antes del día 5.
- En el tercer trimestre se realizaron varias solicitudes para el correcto funcionamiento del CVAC+, que incluye la revisión periódica de inconsistencias o novedades informadas por los funcionarios enlaces frente al estado de las PQRS asignadas o al acceso a la plataforma.
- Debido a una serie de pruebas realizadas por MinTic se realizaron varias modificaciones y actualizaciones tanto en la aplicación como en el servidor con el fin de mejorar la seguridad de la misma.
- En la operatividad, se unificaron los perfiles de los enlaces regionales, de forma que se agilizaron las asignaciones y se viene adelantando la publicación de los datos a través del visualizador **Tableau** para la ciudadanía y los usuarios internos.



- Con el propósito de verificar que las PQRS hayan sido respondidas con los criterios de calidad adecuados, el Grupo de Atención al Ciudadano continúa verificando una a una las respuestas de los enlaces regionales, con el fin de que hayan cumplido con los siguientes criterios:
  - Respuesta oportuna
  - Redacción con lenguaje claro y coherencia en la respuesta
  - Inclusión del nombre del funcionario y dependencia de quienes proyectan respuestas a los requerimientos
  
- Respecto a las solicitudes que fueron recepcionadas por el correo servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co se viene requiriendo su registro a través del Centro Virtual de Atención a la Ciudadanía, con el fin de recopilar una mayor información para el trámite y respuesta correspondiente.
  
- Se vienen articulando esfuerzos con la Oficina de Tecnología de la Información y la Subdirección de Extranjería para la generación de las respuestas a las PQRS a través de elaboración de contenidos, inducciones a los contratistas en el manejo de la herramienta y seguimiento/alertas frente a los términos de ley.

## 2. TOTAL DE INTERACCIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD – CANAL TELEFÓNICO

Tabla 5. Número de Interacciones por mes.

Interacciones	Julio	Agosto	Septiembre	Total
Call Center	73.660	98.680	66.110	238.450

Al Call Center de Migración Colombia ingresaron 238.450 interacciones en el tercer trimestre de 2021, de las cuales se atendieron 113.535 por los diferentes canales de atención (español, inglés, video llamada, chat y conmutador).

- **Comparativa llamada Entrantes – Contestadas (trimestre)**

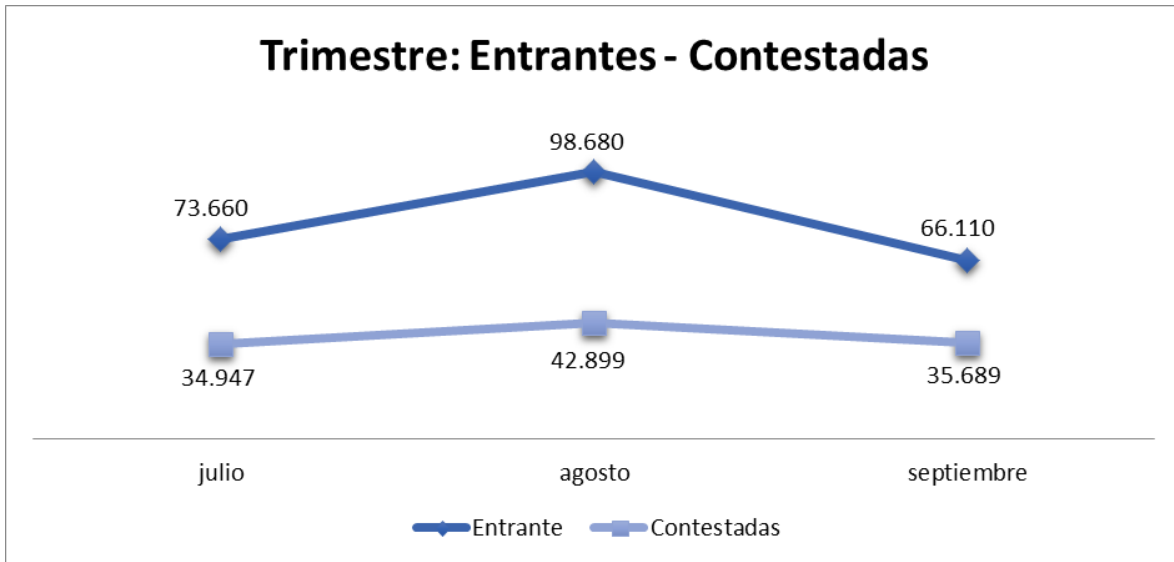
En septiembre, se presentó una disminución del 49,26% en comparación con agosto. Frente a julio, se tiene una disminución del 11,42% respectivamente.

Así mismo, en comparación con el trimestre anterior; aumentaron las interacciones en un 1,3%.





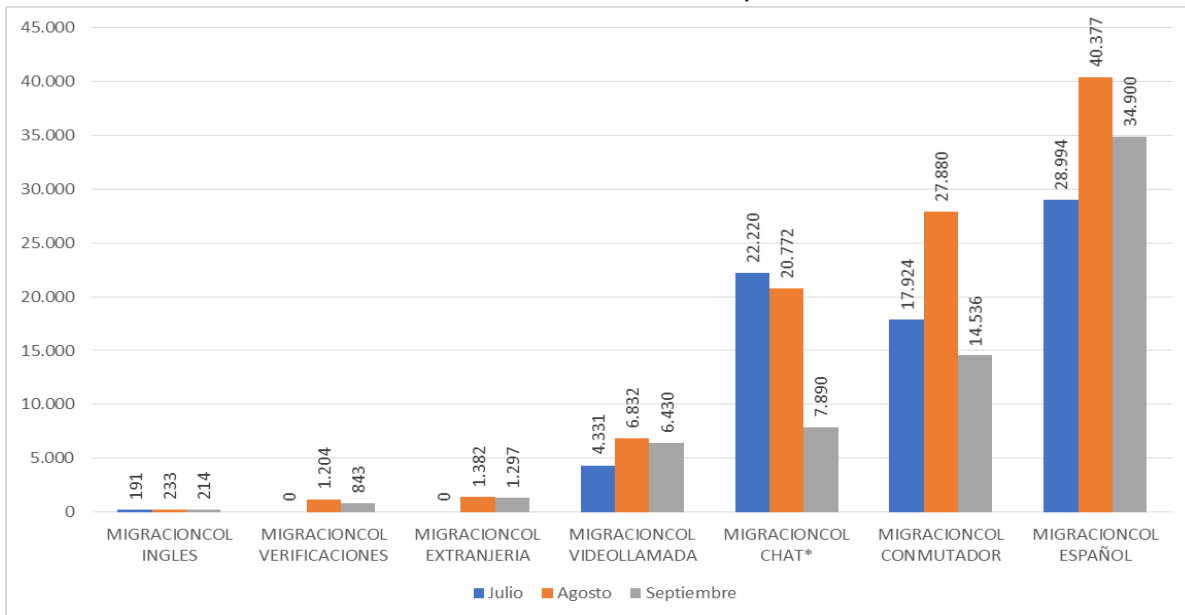
Gráfico 7. Comparación trimestral de llamadas entrantes vs contestadas



• Llamadas Entrantes – Contestadas:

En la gráfica se relacionan el volumen de llamadas entrantes y contestadas a diario en el canal:

Gráfico 8. Número de llamadas por canal.



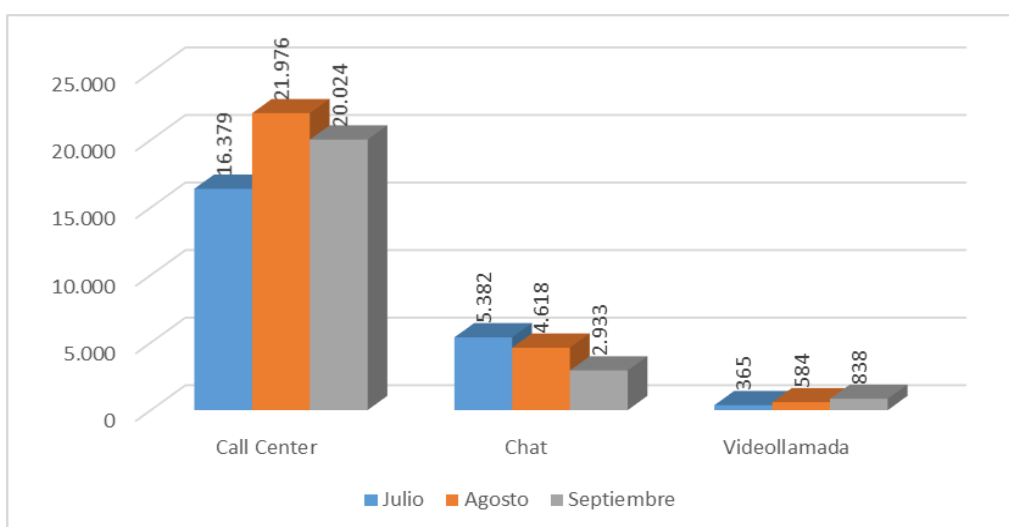


De las 238.450 interacciones registradas por los agentes para el tercer trimestre, 165.249 corresponden al canal telefónico y representan el 69%; le sigue chat, con 50.882 registros y una participación del 21%; y, en un tercer lugar, videollamada, con 17.593 interacciones registradas y una representación del 7% de participación.

- **Tipificación**

La tipificación es el registro que dejan los agentes de cada una de las preguntas, dudas y orientación que se realiza a través de los diferentes canales de comunicación que ofrece Migración Colombia en el Call Center, chat y video llamada.

Gráfico 7. Número de llamadas por canal.

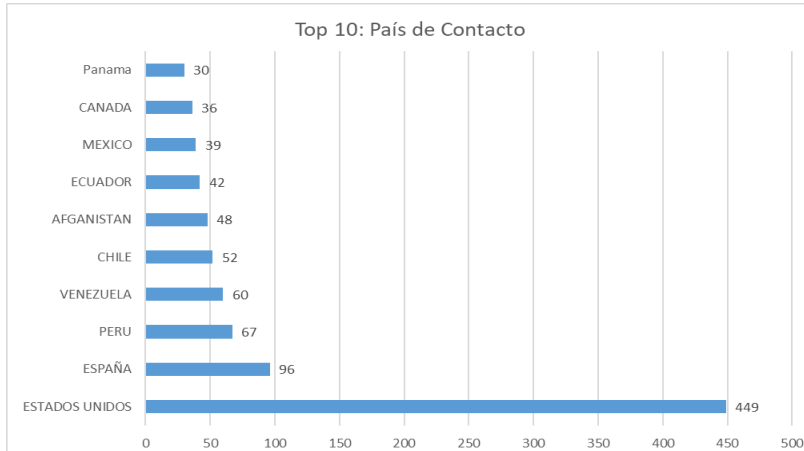


- **Participación por genero**

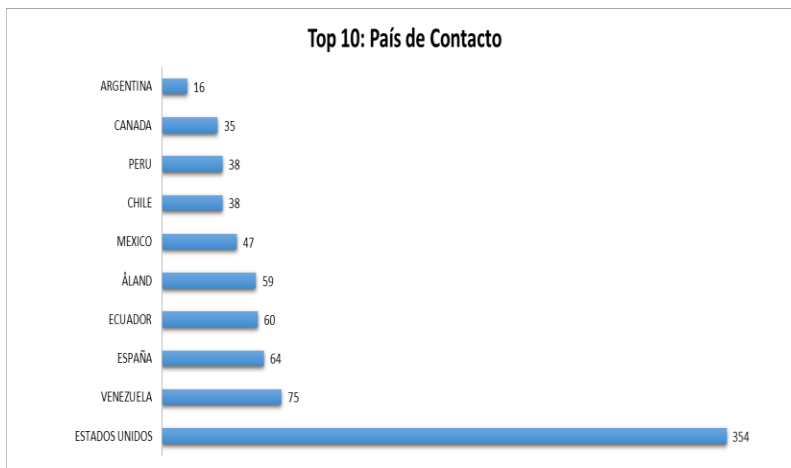
En el Call Center de Migración Colombia se tipificaron en marzo 73.103 interacciones por los agentes, de las cuales se encuentra la tipología de consulta de género; un 62,9% de los ciudadanos comunicados corresponden a mujeres, es decir 46.014; mientras el 36,7% a hombres con 26.816. Para el trimestre en mención, se encontraron 273 registros clasificados como personas jurídicas con una participación del 0,4%.

- **País de contacto – top 10**

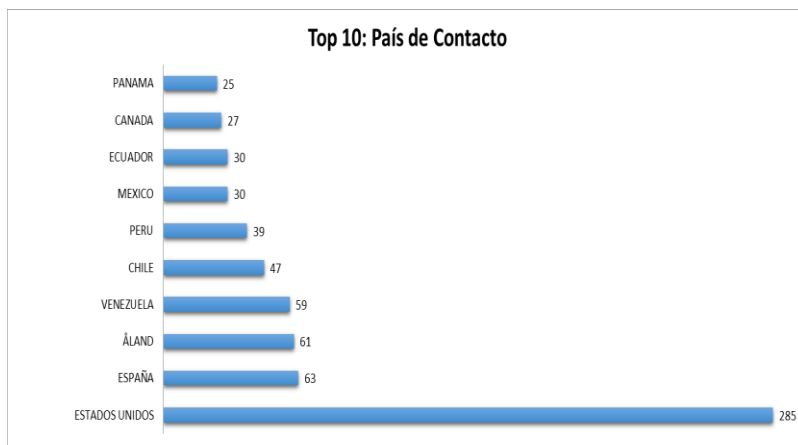
En el registro de tipificación en donde se realiza la captura del país de contacto en el cual se encuentra el ciudadano, el 93% corresponde a Colombia, los 7% restantes se encuentran los demás países, siendo Estados Unidos el país con mayor participación.



**Julio.** Como se evidencia en la gráfica, Estados Unidos es el primer país de mayor contacto, seguido de España (ver gráfica).



**Agosto.** Se mantiene el comportamiento del mes anterior a excepción del ingreso de Venezuela que entró a ocupar el segundo puesto. (ver gráfica)



**Septiembre.** Se mantiene el comportamiento en los principales países, ingresó Panamá en el listado. (ver gráfica)



## 1. TOTAL DE CITAS MENSUALES GESTIONADAS POR LA ENTIDAD – AGENDAMIENTO / PRESENCIAL

**Tabla 6. Tipo de Agendamiento por mes.**

Tipo de Agendamiento	Julio	Agosto	Septiembre
Virtual agendamiento (Pre-Registro Asistido Visibles)			
Virtual agendamiento (Registro Biométrico)			1.102.310
Virtual trámites	17.110	18.902	17.487
<b>Consolidado</b>	<b>17.110</b>	<b>18.902</b>	<b>1.119.797</b>

En total, se asignaron 1.119.797 agendas, de las cuales el 98% corresponden al Registro Biométrico y el 2% a agendas de otros trámites para un total de 53.499 agendas. Bogotá D.C. es la ciudad con mayor número de agendas en el mes, con una participación de 34% seguido de Medellín con el 16%. A continuación, se muestra la distribución de agendamiento por ciudad:

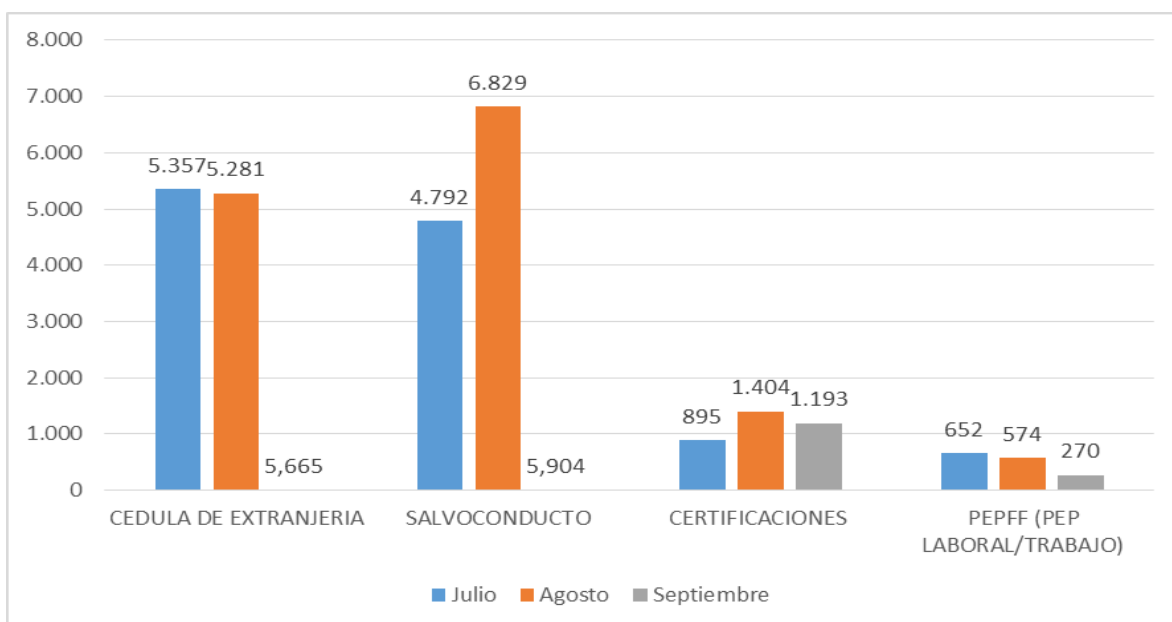
**Tabla 6. Agendamiento virtual por trámites en CFSM, 2021**

Julio		Agosto		Septiembre	
Ciudad	Total	Ciudad	Total	Ciudad	Total
Bogotá, D.C	5.974	Bogotá, D.C	7.306	Bogotá, D.C	6.602
Medellín	3312	Medellín	2.908	Medellín	3.118
Cali	1398	Cali	1.624	Cali	1.416
Cúcuta	1232	Cúcuta	943	Cúcuta	982
Bucaramanga	644	Bucaramanga	824	Bucaramanga	730
Pereira	510	Cartagena de Indias	604	Cartagena de Indias	462
Barranquilla	486	Pereira	495	Pereira	419
Cartagena de Indias	411	Barranquilla	476	Armenia	410
Armenia	376	Villavicencio	419	Tunja	385
Villavicencio	321	Armenia	383	Barranquilla	378
Santa Marta	270	Arauca	351	Arauca	375
Pasto	252	Tunja	344	Villavicencio	358
Popayán	241	Pasto	333	Pasto	238
Tunja	240	Santa Marta	308	Popayán	233
Arauca	187	Popayán	293	Santa Marta	221
Neiva	185	Ibagué	225	Ibagué	216
Ibagué	174	Neiva	204	Neiva	165
Manizales	164	Manizales	165	Manizales	151
Yopal	115	Yopal	121	Yopal	97



San Andrés Isla	111	Riohacha	89	Riohacha	85
Valledupar	99	Valledupar	83	Valledupar	85
Riohacha	80	Puerto de Buenaventura	76	Montería	64
Montería	80	Montería	75	Sincelejo	62
Sincelejo	67	Rumichaca	67	Rumichaca	60
Rumichaca	44	Sincelejo	64	San Andrés Isla	50
Maicao	43	Maicao	30	Maicao	44
Puerto de Buenaventura	38	San Andrés Isla	28	Puerto de Buenaventura	36
Puerto Carreño	19	Puerto Carreño	25	Puerto Carreño	16
Leticia	12	Tumaco	15	Inírida	9
Inírida	10	Leticia	11	Tumaco	9
Quibdó	9	Inírida	6	Puerto Leguizamo	7
Tumaco	6	Quibdó	5	Leticia	2
Puerto Leguizamo	0	Puerto Leguizamo	2	Quibdó	2
<b>Total Citas</b>	<b>17.110</b>	<b>Total citas</b>	<b>18.902</b>	<b>Total citas</b>	<b>17.487</b>

Gráfico 12. Agenda de Extranjería





En la gráfica se relacionan los trámites por los cuales se agendaron, Salvoconducto fue el trámite con mayor número de agendas en el mes en mención, seguido de Cédula de Extranjería y en tercer lugar Certificado de Movimientos.

- **Aplicación móvil Migración Colombia - Disponibilidad de la APP**

Para el tercer trimestre de 2021 la APP de Migración Colombia contó con una disponibilidad del 100%.

Proyectó: Paola López Cardona, Grupo Servicio al Ciudadano  
Revisó: Leidy Andrea Martínez Gutiérrez, Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano  
Autorizó: Juan Manuel Caicedo, Jefe Oficina de Comunicaciones y Servicio al Ciudadano