



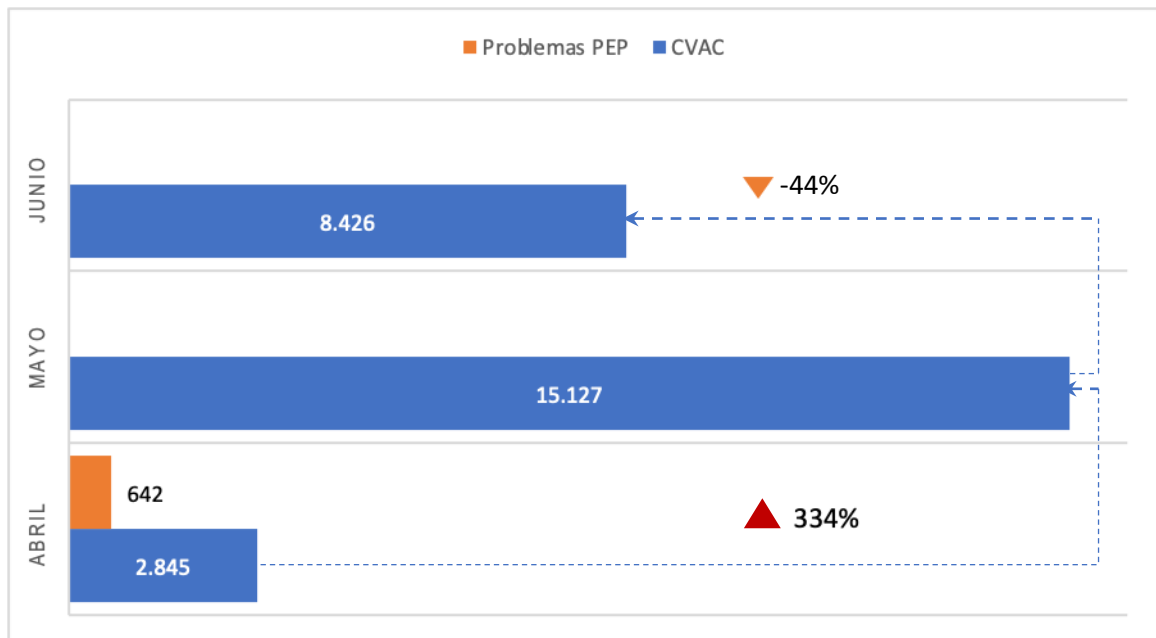
INFORME EJECUTIVO TRIMESTRAL SERVICIO AL CIUDADANO ABRIL- JUNIO 2021

El presente informe realiza un análisis consolidado de la gestión de las PQRSD recibidas en el segundo trimestre de 2021 (abril, mayo y junio) y se hace un recuento de las acciones de seguimiento a la gestión de la atención de las PQRSD en el periodo y 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, Abril, Mayo y Junio de 2021

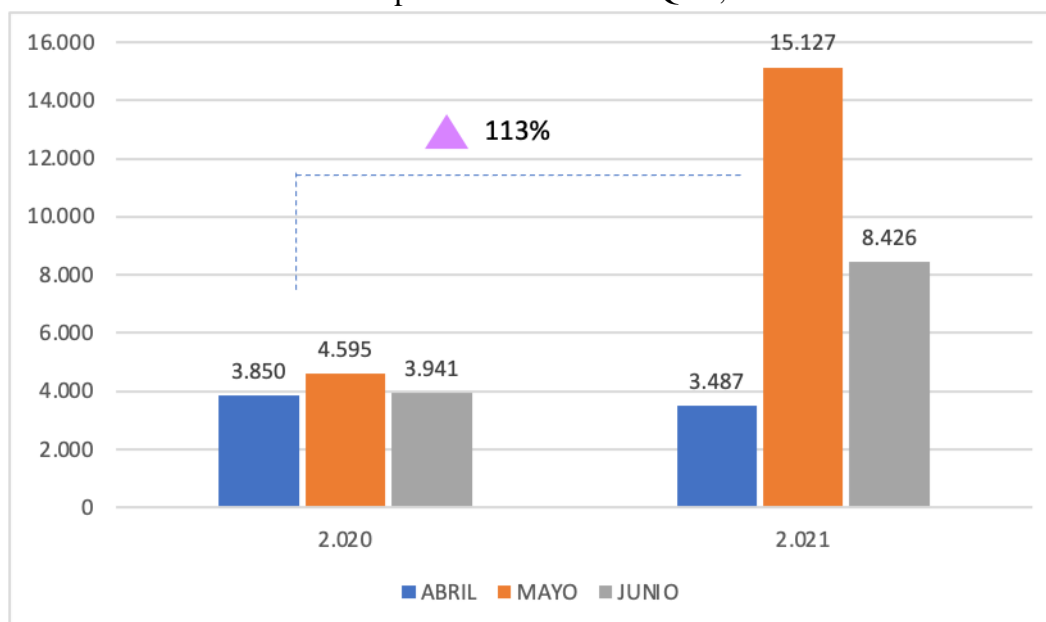


En el segundo trimestre Migración Colombia registró en el Centro Virtual de Atención al Ciudadano -CVAC- 27.040 peticiones ciudadanas, (que incluyen la recepción de 642 Pqrsd por problemas PEP). lo que representa un aumento del 145% desde abril hasta junio aproximadamente.

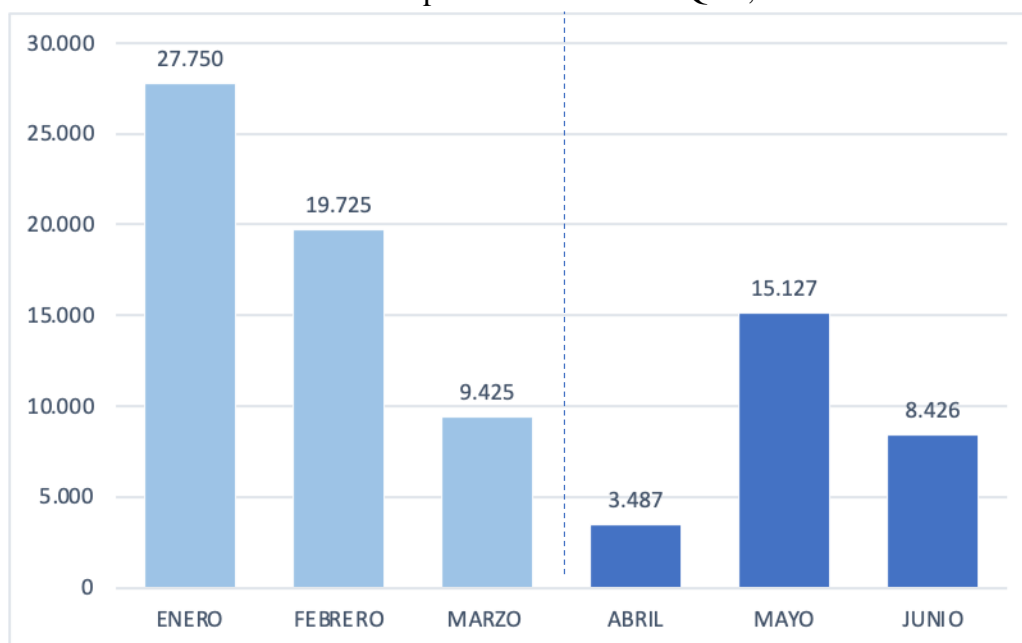


Al analizar esta variación, vemos como en el primer mes influye la entrada del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos en Mayo, y como, luego de una masiva campaña de socialización por parte de la entidad, esta se reduce; sin embargo se mantiene desde el inicio del trimestre. Por otra parte, la reducción de peticiones de “Problemas PEP” se genera a raíz de su cierre el 7 de abril de 2020.

Gráfica 2. Comparativo trimestral PQRS, 2020-2021



Gráfica 3. Comparativo trimestral PQRS, 2021

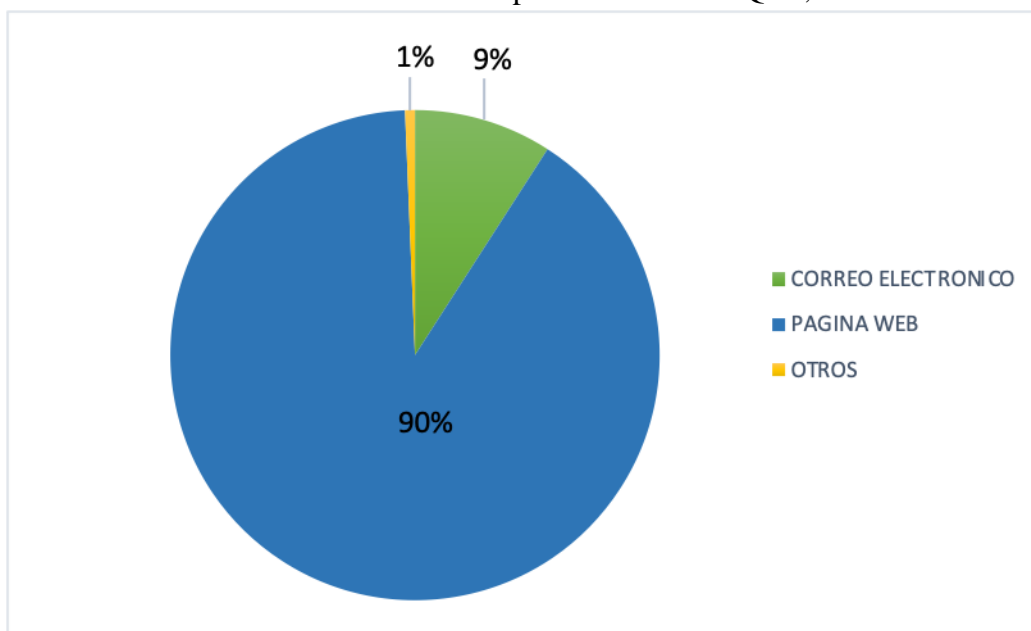




La Grafica 2 y 3, muestran comparativamente los totales por mes frente al año inmediatamente anterior y en lo corrido del primer semestre de 2021, es así que con respecto al año 2020, el incremento fue de 113% considerando los nuevos mecanismos que se han implementado y en lo corrido del 2021 el comportamiento ha fluctuado pero que se mantiene en promedio mensual por encima de 13 mil pqrs.

El esfuerzo institucional por reducir las pqrs, es entregar por diferentes canales mayor información, convocar a la participación ciudadana y participar en diferentes escenarios para su socialización nacional.

Gráfica 4. Canales de Recepción trimestral PQRS, 2021



Fuente: CVAC, Migración Colombia

El 90% de las PQRS que se reciben en la entidad, es vía CVAC, canal oficial de recepción <https://apps.migracioncolombia.gov.co/centrovirtual/interna/formularioPQRSPEP.php>, seguido del correo electrónico (9%) y otros.

Tabla 1. Canales de Recepción por mes PQRS, 2021

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
BUZÓN PCM-CFSM	57	51	57	165
CORREO ELECTRÓNICO	678	1.088	641	2.407
PAGINA WEB	2.106	13.985	7.727	23.818
PRESENCIAL-VERBAL	1	1	1	3
TELEFÓNICO*	3	2	0	5
TOTAL	2.845	15.127	8.426	26.398



Tabla 2. Tipo de PQRS, Abril, Mayo y Junio de 2021

TIPO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PETICION	2.584	14.233	7.782	24.599
RECLAMO	138	640	384	1.162
QUEJA	47	87	116	250
SUGERENCIA	18	84	85	187
DENUNCIAS	45	49	45	139
FELICITACION	13	34	14	61
TOTAL GENERAL	2.845	15.127	8.426	26.398

Gráfico 5. Porcentaje de participación por tipo de PQRS

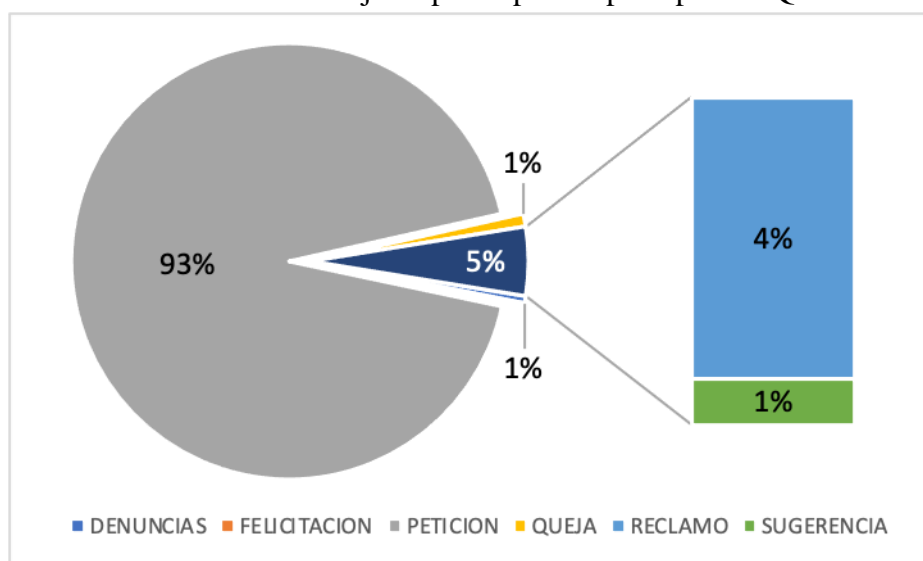


Tabla 3. Motivo de PQRS, por mes.

	MOTIVO	
ABRIL	Permiso Especial de Permanencia (PEP)	906
	Derecho de Petición	357
	Información en general	320
	Estatuto Temporal de Protección	232
	Certificación Trámite	86
	Certificado de Movimientos Migratorios Online	61
	Información general	52
	Salvoconducto	51
	Extranjero en actividades ilegales	40
	Otros	740
	Total	2845



MAYO	MOTIVO	Total
	Estatuto Temporal de Protección	7014
	Derecho de Petición	2304
	Permiso Especial de Permanencia (PEP)	1814
	Información en general	790
	Certificación Trámite	251
	Certificado de Movimientos Migratorios	227
	Certificado de Movimientos Migratorios Online	197
	Información general	189
	Cédula de Extranjería	132
	Otros	2209
	Total	15127

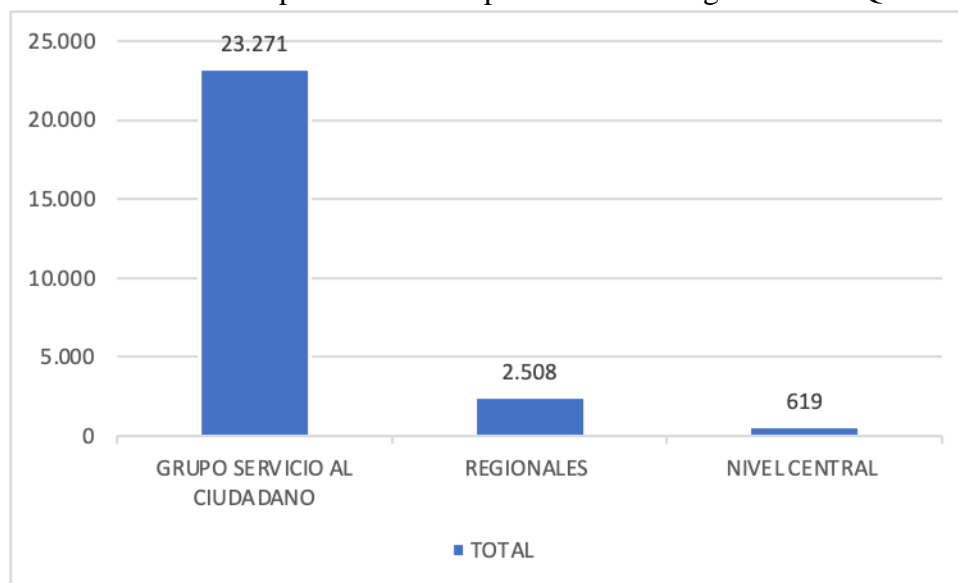
JUNIO	MOTIVO	Total
	Estatuto Temporal de Protección	3361
	Información en general	968
	Derecho de Petición	698
	Permiso Especial de Permanencia (PEP)	471
	Información general	226
	Certificación Trámite	279
	Certificado de Movimientos Migratorios Online	197
	Información sobre multas	117
	Certificado de Movimientos Migratorios	100
	Otros	2009
	Total	8426

En el segundo trimestre, el motivo “Estatuto Temporal de Protección” fue el motivo principal de consulta de información, teniendo en cuenta la aprobación del Gobierno Nacional a este mecanismo jurídico para amparar a los migrantes venezolanos que viven en Colombia a partir del 05 de mayo de 2021.

Por otra parte, del total de peticiones, el 88% de las solicitudes fueron asignadas al Grupo de Atención al Ciudadano de la entidad, seguido de las regionales con el 10% y 2% otras áreas.



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



Fuente: CVAC, Migración Colombia

Traslado a Entidades: La entidad traslado 149 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 del 2015, en su orden así: Cancillería (102), Registraduría (20), Mintrabajo (5), Minsalud (6), Presidencia de la República (1) y otras entidades (15).

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

Tabla 4. Número de Interacciones por mes.

Interacciones Canales	Abril	Mayo	Junio
Telefónico	59.903	100.707	74.823

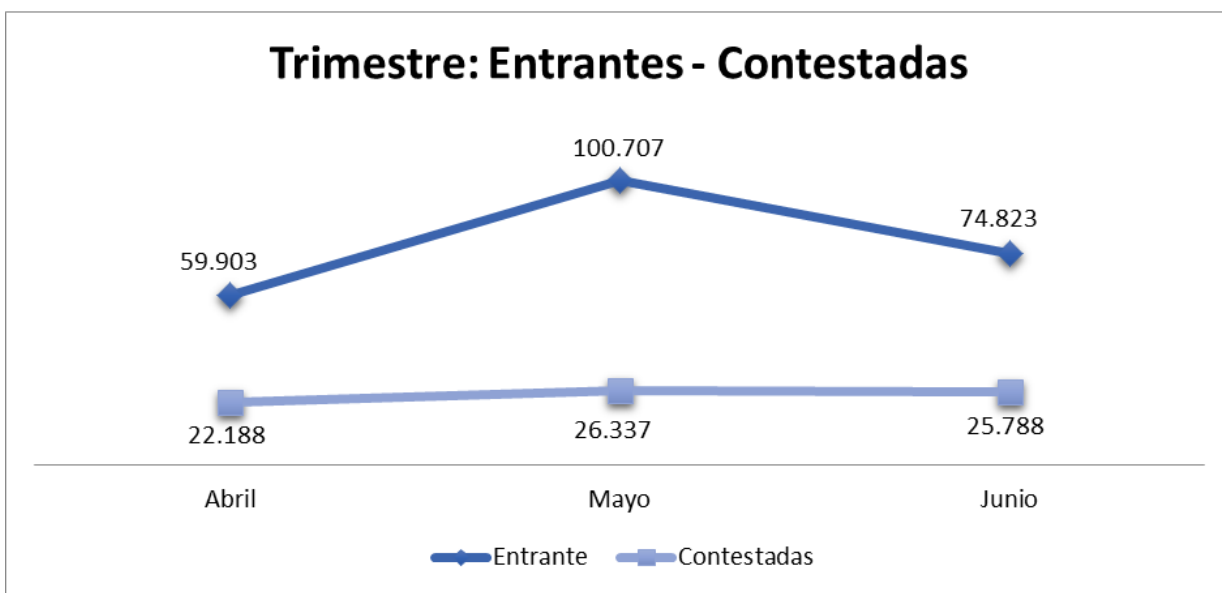
Al Call Center de Migración Colombia ingresaron 235.433 interacciones en el segundo trimestre de 2021, de las cuales se atendieron 74.313 por los diferentes canales de atención (Español, Inglés, Video Llamada, Chat y Conmutador).



Comparativo llamada entrantes – Contestadas trimestre

En junio se presentó una disminución del 34,59% en comparación con mayo; frente a abril se presentó un aumento del 19,94% respectivamente.

Gráfico 7. Comparación trimestral de llamadas entrantes vs contestadas

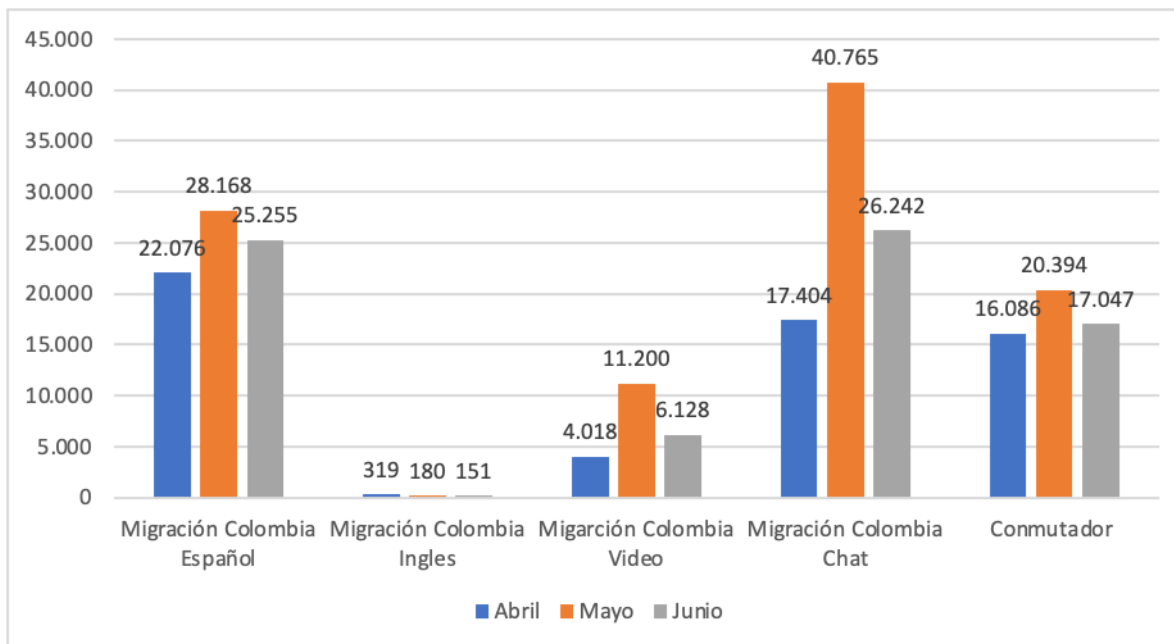




Llamadas entrantes – Contestadas:

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

Gráfico 8. Número de llamadas por canal.



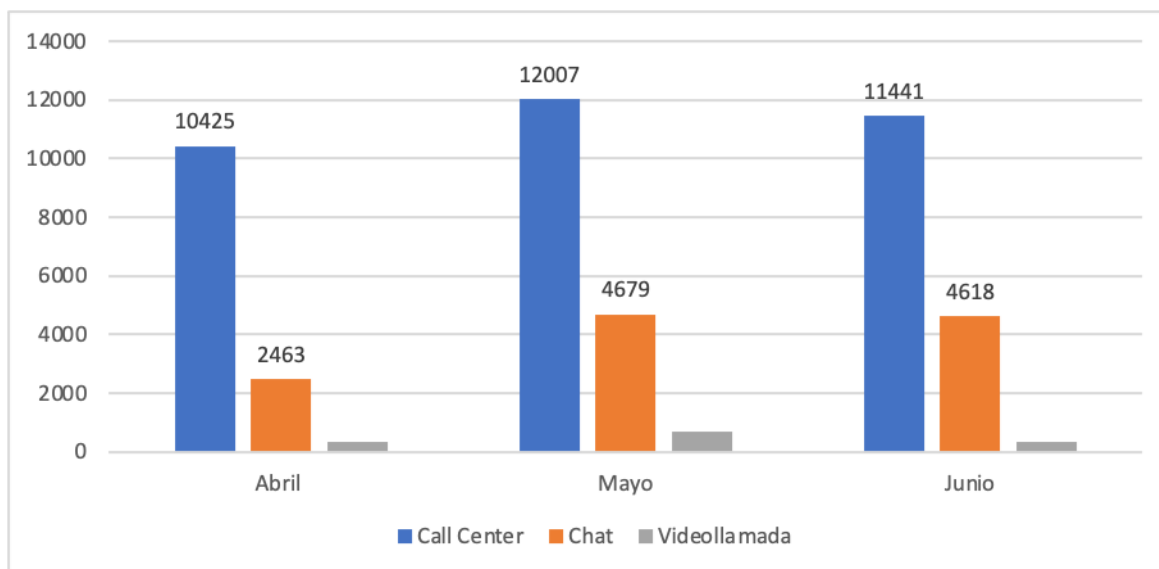
De las 235.433 interacciones registradas por los agentes del contact center para el segundo trimestre, 129.676 interacciones corresponden al canal voz, lo que representa el 55%, seguido de chat con 84.411 registros, una participación del 36%, y en un tercer lugar video llamada con 21.346 interacciones registradas, representando el 9% 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.

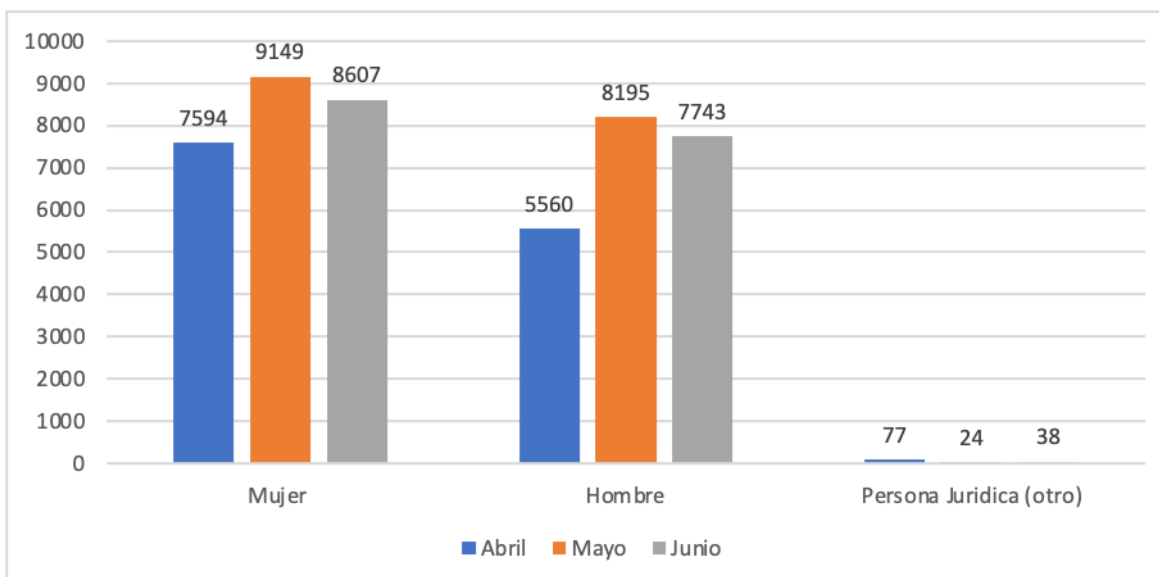


Gráfico 7. Número de llamadas por canal.



Participación por sexo

En el call center de Migración Colombia se tipificaron en marzo 46.987 interacciones por los agentes, de las cuales se encuentra la tipología de consulta sexo; un 54% de los ciudadanos comunicados corresponden a mujeres, es decir 25.350 y el 21.498% a hombres con un total de 46.848. Para el mes en mención se encontraron 139 registros clasificados como personas jurídicas con una participación del 0,3%.

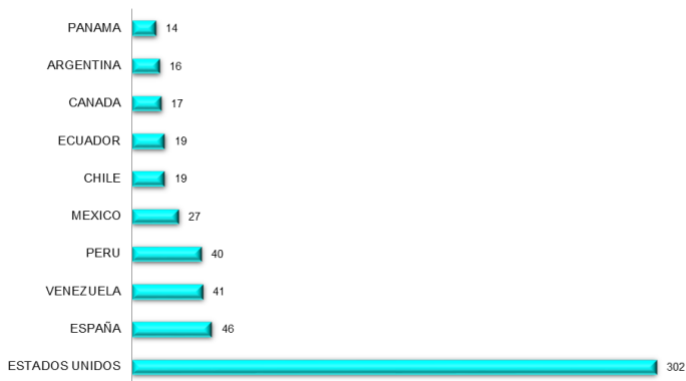




País de contacto – top 10

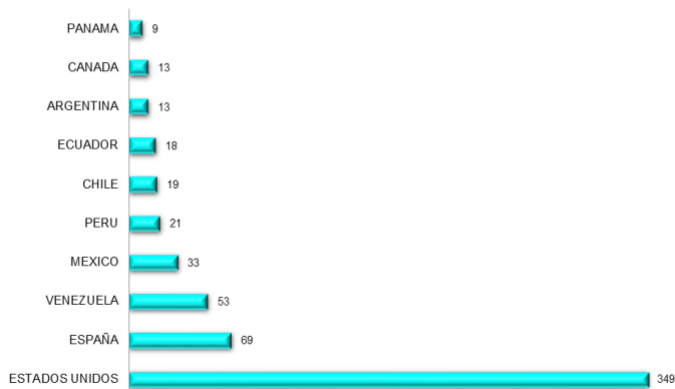
En el registro de tipificación en donde se realiza la captura del país de contacto en el cual se encuentra el ciudadano, el 93% corresponde a Colombia, el 7% restantes se encuentran los demás países, siendo Estados Unidos el país con mayor participación.

Top 10: País de Contacto



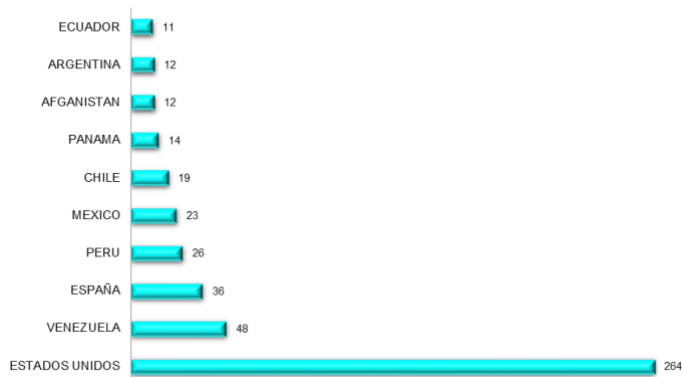
Abril. Como se evidencia en la gráfica, España es el segundo país de mayor contacto, seguido de Venezuela en la escala de la gráfica.

Top 10: País de Contacto



Mayo. Se mantiene el comportamiento del mes anterior a excepción del ingreso de Canadá que entró a ocupar el noveno puesto.

Top 10: País de Contacto



Junio. Se mantiene el comportamiento en los principales países, ingresó Afganistán en el listado.



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

Tabla 5. Tipo de Agendamiento por mes.

Tipo de Agendamiento	Abril	Mayo	Junio
Virtual Agendamiento (Preregistro Asistido P.Visibles)			108.856
Virtual Agendamiento (Registro Biométrico)			766.398
Virtual Trámites	16.403	18.807	17.319
Consolidado	76.306	119.514	967.396

En total se asignaron 967.396 agendas, de las cuales el 89% corresponden al Preregistro asistido en los Puntos Visibles y por Registro Biométrico. Ahora bien, 52.529 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

ABRIL		MAYO		JUNIO	
Ciudad	Total	Ciudad	Total	Ciudad	Total
Bogotá, D.C	5.895	Bogotá, D.C	6.217	Bogotá, D.C	5.771
Medellín	2.441	Medellín	3.040	Medellín	3.169
Cúcuta	1.504	Cali	1.504	Cali	1.475
Cali	1.061	Cúcuta	1.494	Cúcuta	1.380
Bucaramanga	742	Bucaramanga	735	Bucaramanga	713
Villavicencio	480	Barranquilla	563	Barranquilla	515
Barranquilla	428	Cartagena	479	Pereira	510
Cartagena	401	Pereira	466	Cartagena	399
Armenia	393	Armenia	449	Armenia	382
Pereira	385	Villavicencio	397	Villavicencio	380
Tunja	304	Tunja	330	Santa Marta	350
Pasto	287	Santa Marta	299	Tunja	288
Santa Marta	250	Popayán	248	Ibagué	257
Popayán	232	Arauca	232	Pasto	227
Ibagué	193	Neiva	222	Popayán	219
Arauca	191	Pasto	204	Neiva	204
Neiva	188	Ibagué	199	Manizales	193
Manizales	185	Sincelejo	171	Arauca	187
Yopal	172	Manizales	163	Yopal	131
Riohacha	164	Riohacha	158	Riohacha	112
Sincelejo	116	Yopal	111	Montería	102
Valledupar	87	Valledupar	84	Valledupar	83
Montería	81	Montería	77	Sincelejo	65

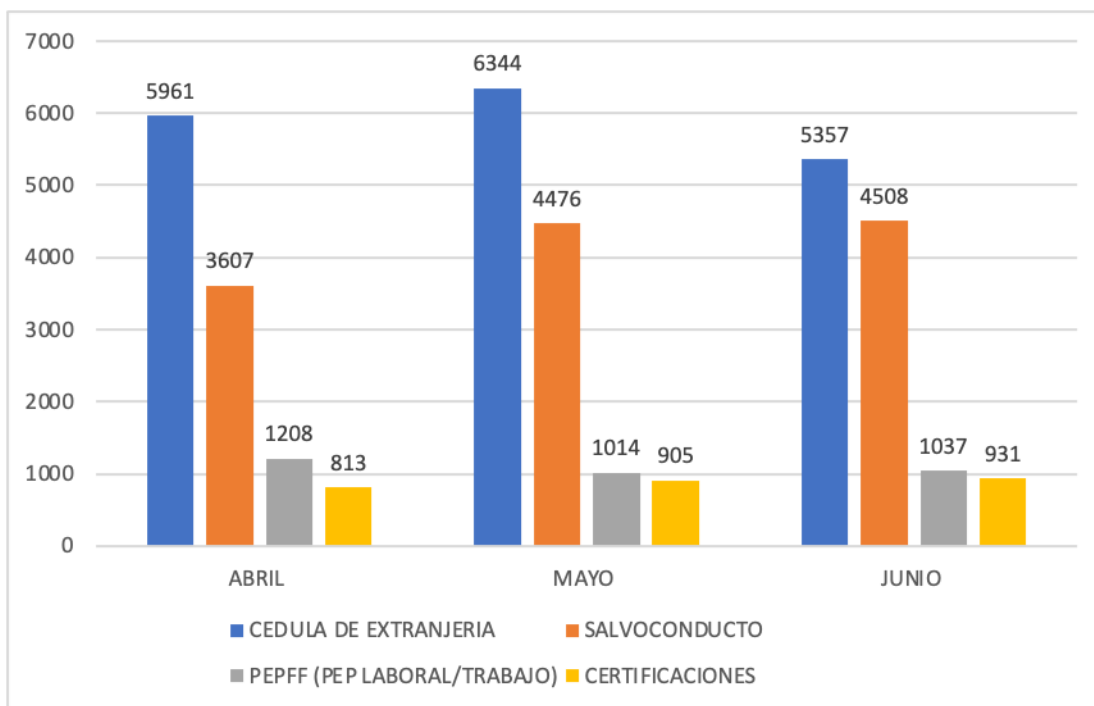


Maicao	79
Buenaventura	37
Inírida	27
Rumichaca	24
Leticia	19
Puerto Carreño	12
San Andrés Isla	10
Tumaco	6
P. Leguizamo	5
Quibdó	4
Total Citas	16.403

Maicao	66
San Andrés Isla	45
Puerto Carreño	37
Buenaventura	35
Inírida	29
Leticia	29
RUMICHACA	29
Quibdó	9
Tumaco	6
P, Leguizamo	4
Total Citas	18.807

Maicao	53
Rumichaca	48
Buenaventura	28
San Andrés Isla	28
Leticia	19
Inírida	13
Puerto Carreño	6
Tumaco	6
Quibdó	5
Puerto Leguizamo	1
Total citas	17.319

Gráfico 12. Agenda de Extranjería



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

Aplicación móvil Migración Colombia - Disponibilidad de la APP

Para el segundo trimestre de 2.021 la APP de Migración Colombia contó con una disponibilidad del 100%.

...