	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

## INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA O DEFINITIVO DE AUDITORIA

1. NOMBRE DEL LUGAR/DEPENDENCIA O PROCESO:	Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) I semestre 2025
2. RESPONSABLE:	Oscar Orlando Gómez Pinto
3. AUDITOR LIDER:	
4. EQUIPO AUDITOR	Doris Yaneth Guauña Pisso - Técnico Administrativo Ana Carolina Insignares Castañeda - Técnico Administrativo
5. FECHA DE LA AUDITORIA:	20252300001683

## 6. Objetivo


Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD-F correspondientes al primer semestre de la vigencia 2025, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

## 7. Alcance

El presente informe tiene como alcance las PQRSD-F radicadas en el primer semestre 2025 ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia por medio del aplicativo Aranda.

## 8. Criterios Utilizados

- Constitución Política, Art. 23
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Resolución 786 de 2015 adopción del Manual SC v2
- Directiva 03 de 2020 Política de Servicio al Ciudadano 2020 v2
- Política Servicio al Ciudadano v3
- Circular 016 de 2023 Lineamientos sobre radicación, recepción y traslados de PQRSD-F
- Circular 017 de 2022 Gestión de Peticiones.
- Circular 19 de 2022 lineamientos gestión de peticiones entidad.
- Circular 22 de 2022 Lineamientos gestión de buzones.
- Circular 16 de 2023 Lineamientos en PQRSD-F UAEMC

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

- Circular 23 de 2023 Aspectos a tener en cuenta para atender PQRSD-f
- ERCP.01 Atención PQRDSF, Virtual, escrita y verbal v3.
- Guía Atención al Ciudadano - ERCG.01 (v3).
- Guía Atención PQRSD-F - ESCG.04 (v3).
- Guía gestión de la información Servicio al Ciudadano ESCG.08 v1
- Guía Reglamento PQRSD-F ESCG.10 v1
- Guía Atención y Gestión de PQRSD-F -F a través del Centro de Consulta Ciudadana – ERCG.13 C3 v1.
- Instructivo Manejo del correo de autoridades administrativas versión 2

## 9. Metodología


Con el fin de evaluar el cumplimiento legal sobre de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRSD-F D-F), se desarrollaron las siguientes actividades:

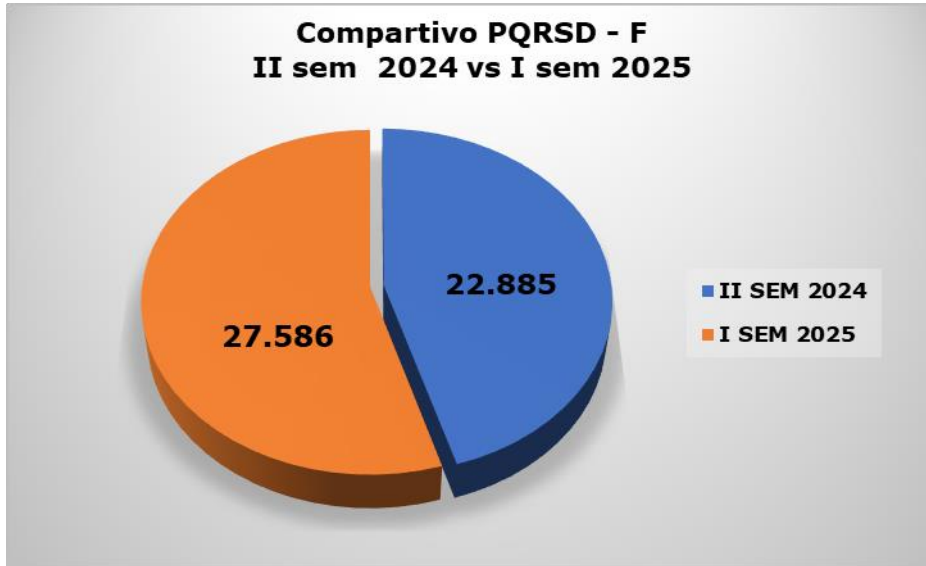
- Verificación de la oportunidad y calidad en la atención los PQRSD-F , se cotejaron datos y estadísticas de los informes mensuales elaborados por el proceso y publicados en la web.
- Revisión de cumplimiento de términos y actualización del estado de la PQRSD-F D (Solucionada, Ampliación de términos, Asignada a la dependencia competente, Petición incompleta).
- Verificación sobre la funcionalidad del canal web para la recepción de la recepción de solicitudes.
- Verificación de los filtros para el ingreso de datos en el sistema de información para el registro de PQRS
- Verificación de la funcionalidad de los canales de atención de la entidad.

## 10. Resultado del seguimiento

En el primer semestre de 2025, la Entidad gestionó un total de 27.586 PQRSD-F a través de sus diversos canales de atención ciudadana. Estas solicitudes, fueron gestionadas utilizando la herramienta ARANDA, se evidenció un aumento del 20.55% en el primer semestre de la vigencia 2025 en comparación con el segundo semestre 2024.

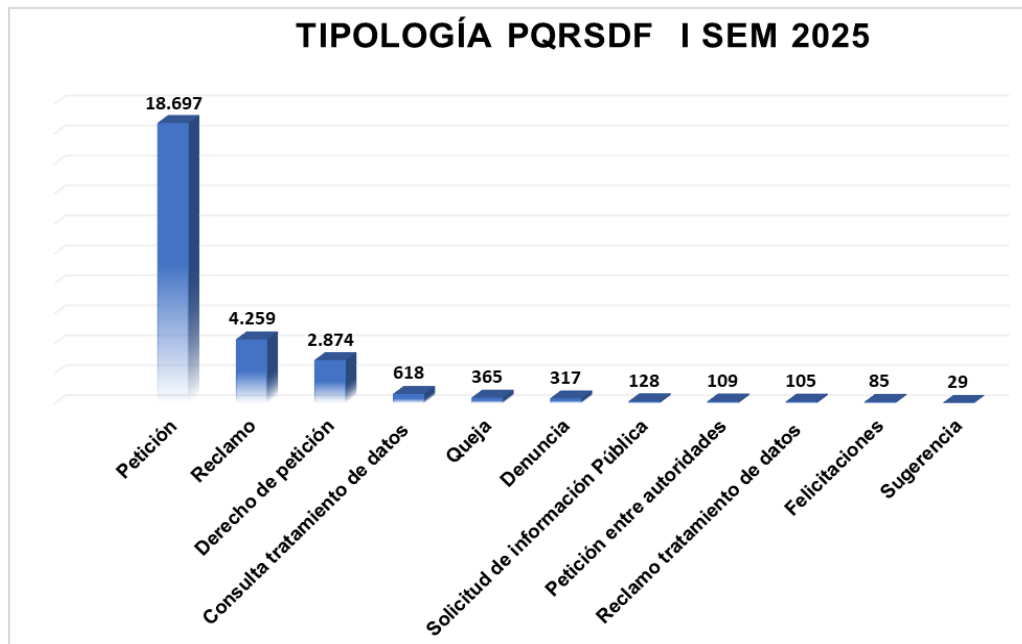
A continuación, se detalla:

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6




Fuente: Información recopilada de acuerdo a los datos suministrados por el grupo Relación con la ciudadanía del aplicativo – Aranda

### 1. Tipos de PQRSD F I Semestre 2025



Fuente: Información recopilada de acuerdo a los datos suministrados por el grupo Relación con la ciudadanía del aplicativo – Aranda


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

### Comportamiento general de acuerdo a la tipología:

- El volumen total de solicitudes se concentra en unas pocas tipologías, lo que refleja un uso predominante de la figura de Petición, seguido por Reclamo y Derecho de petición.
- El resto de tipologías tienen una participación significativamente menor, con valores que no superan los 700 casos.

### Principales hallazgos:

- **Peticiones:** Representan con amplia diferencia la tipología más frecuente, constituyendo la gran mayoría de los registros. Esto indica que la ciudadanía usa este mecanismo principalmente para solicitar información, trámites o servicios.
- **Reclamos:** Ocupan el segundo lugar, evidenciando un número importante de inconformidades.
- **Derecho de petición:** También se destaca como una herramienta utilizada por los usuarios para ejercer su derecho constitucional a obtener información de la entidad en cuanto trámites y servicios.
- **Consultas de tratamiento de datos:** Aunque con menor volumen a las anteriores, esta tipología está direccionada al tema de protección, tratamiento de datos personales y consulta en base de datos en su mayoría.
- **Quejas y Denuncias:** Reflejan un nivel moderado de insatisfacción con procedimientos o conductas, aunque muy por debajo de las peticiones y reclamos.
- **Solicitudes de información pública, Peticiones entre autoridades y Reclamos sobre tratamiento de datos:** Se presentan en menor proporción, indicando casos específicos y más focalizados.
- **Felicitaciones y Sugerencias :** Son los menos frecuentes, indica que la retroalimentación positiva o propositiva aún es limitada.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6


## 2. Categorías frecuentes en las PQRSD-F de los ciudadanos:

CATEGORIA	CANTIDAD
Cédula de Extranjería	3.761
Estatuto Temporal de Protección	3.760
Requisitos Ingreso a Colombia	3.231
Canales de Contacto	2.841
Requisitos Salida de Colombia	2.297
Certificado de Movimientos Migratorios	2.509
Multas y Sanciones	2.318

Fuente: Análisis y clasificación de información suministrada por el grupo Relación con la ciudadanía - Aranda

De acuerdo con la gráfica, se evidenció que:

- Con relación a la categoría “cédula de Extranjería”, la cantidad de PQRSD-F obedece a las novedades que se presentan con relación a las demoras en la entrega del documento. Así mismo, con la dificultad que manifiestan los peticionarios para realizar con éxito el proceso de agendamiento de citas para trámites y servicios en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios a nivel nacional, sobre todo aquellos que cuentan con más afluencia.
- Dentro de la categoría “Estatuto Temporal de Protección”, las consultas más habituales están relacionadas con la aprobación o impresión del PPT, correcciones por errores en los datos del documento, casos en los que el PPT ya fue aprobado o impreso, pero aún no ha sido entregado, solicitudes de ciudadanos venezolanos que desean obtenerlo y dudas vinculadas con el PEP Tutor.
- En cuanto a la categoría “Requisitos de Ingreso a Colombia”, los principales motivos de consulta están enfocados en la consulta de impedimentos para ingresar al territorio nacional y en la confirmación que solicitan los nacionales venezolanos interesados es saber si su documento PPT es válido tanto para salir como ingresar al país.
- En la categoría “Canales de contacto”, la cifra corresponde a las solicitudes relacionadas con asuntos internos de la entidad y trámites de tipo administrativo.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

- La cifra de requerimientos asociados al “ Certificado de Movimientos Migratorios” (CMM) corresponde a las consultas de ciudadanos que no superan la validación necesaria para la expedición del documento y que preguntan por qué su certificado aún no ha sido enviado.
- En la categoría “Multas y Sanciones”, las consultas provienen de ciudadanos nacionales y extranjeros que desean conocer el estado de los procesos administrativos sancionatorios aperturados.


### 3. Manejo de buzones

Con base a la información suministrada por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía, se evidenció que once (11) regionales dieron cumplimiento a cabalidad con lo señalado en la norma con relación al tema de buzones, mientras las regionales Orinoquia y San Andrés presentan las siguientes novedades en el periodo objeto de este seguimiento, así:

<b>Reporte Apertura de Buzones I Semestre 2025</b>	
<b>Regional</b>	<b>Observación</b>
<b>Orinoquia</b>	No realizaron reporte de seis (06) actas digitales durante el mes de febrero 2025, en la semana del 10 al 14 .
<b>San Andrés</b>	No realizaron reporte de diez (10) actas digitales durante el mes de marzo y mayo 2025.

Se evidencia que a pesar de existir novedades objeto de mejora en dos regionales, se atendieron las sugerencias y se adoptaron alternativas para contribuir al oportuno reporte de apertura de buzones a nivel nacional.

Con relación a este tema, el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía indica : “se han implementado acciones para reforzar la importancia de realizar la apertura semanal de los buzones enviando correos electrónicos a las regionales. Adicionalmente, se solicitó un informe a cada una de las regionales para que informaran la cantidad y ubicación exacta de los buzones, con el fin de llevar un control adecuado sobre los mismos”.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6


#### 4. Revisión de cumplimiento de términos y actualización del estado de la PQRSDF

Del total **27.586** de las PQRSDF, se tomó una muestra aleatoria de la cual, 20 casos se evidenciaron observaciones que fueron remitidas para revisión del proceso.


En periodo de validación del presente informe el Grupo de atención y Relacionamento con la ciudadanía GARC, informa : *“ Al momento en que se reciben las solicitudes, son asignadas por el administrador al agente de PQRSDF del Primer Nivel de Servicio. El agente revisa la solicitud y o bien la atiende, o bien la asigna por su complejidad a un enlace competente de segundo nivel (regionales y dependencias), para que sean atendidas, pasando a ser su respuesta, responsabilidad de la regional o dependencia. En casos especiales, diferentes a los de competencia del GARC, en los que se detecta que son “demasiado repetitivas”, o “casos de manejo especial”, son asignados al GARC. Algunos de estos casos generan desgaste administrativo al interior no solo del grupo, sino en algunas situaciones dentro de la entidad.”*

Sin embargo, se dejan las observaciones de 16 casos dado que todas ellas fueron solucionadas al usuario fuera de los términos de ley, y se retiran las novedades relacionadas con ampliación de términos.

No.	Estado	Numero de Radicado Aranda	OBSERVACIONES
1	Archivada	52263	Solicitud radicada el 2 de enero 2025 a con respuesta proporcionada el 13 de febrero 2025 , lo que evidencia que la Petición fue solucionada al usuario fuera de los términos establecidos
2	Archivada	52306	Petición radicada el 2 de enero 2025 con respuesta proporcionada el 13 de febrero 2025. Por lo tanto, se evidencia que la petición fue solucionada al usuario fuera de los términos establecidos.
3	Segunda Respuesta	52311	Queja radicada el día 2 de enero 2025, el día 28 de enero se informa al ciudadano ampliación de términos hasta el día 18 de febrero, fecha en que se proporciona respuesta al ciudadano. El día 13 de mayo 2025 se proporciona nueva respuesta dando alcance a la anterior. El día 27 de mayo 2025 se brinda respuesta en cumplimiento al fallo de tutela dando nuevo alcance a la respuesta inicial de la PQRSDF.
4	Archivada	52322	Petición radicada el día 2 de enero 2025, se proporciona respuesta al peticionario el día 13 de febrero. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.

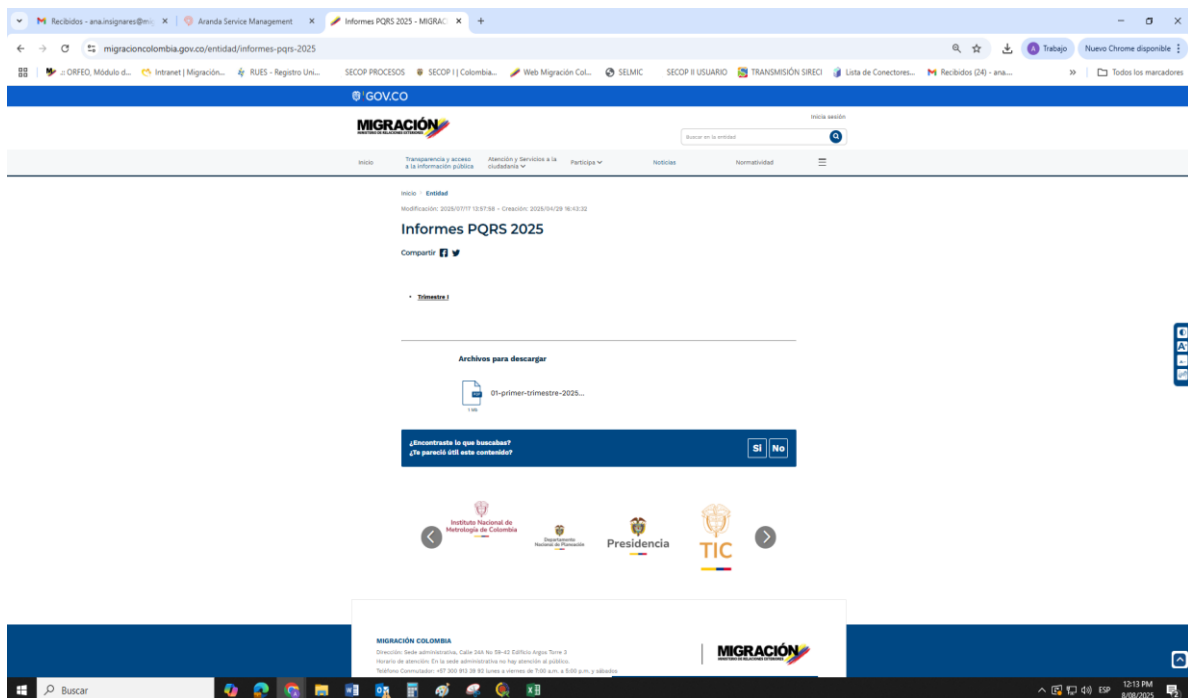
	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

5	Archivada	52363	Petición radicada el 2 de enero 2025, trasladada a la Regional Andina el día 3 de enero y hasta el día 13 de febrero es proporcionada la respuesta al peticionario donde se solicita ampliar y/o adicionar información. se evidencia que la petición fue solucionada al usuario fuera de los términos establecidos.
6	Solucionada	52443	Solicitud radicada el 3 de enero 2025, trasladada a la Subdirección de Talento Humano en la misma fecha. Sólo hasta el día 5 de mayo 2025. Se brinda respuesta excediendo los términos establecidos.
7	Solucionada	55171	Petición radicada el 20 de enero 2025 , fue trasladada el 21 de enero 2025 a la Subdirección de Talento Humano, quienes el día 10 de febrero 2025 fecha límite de respuesta dentro de los tiempos de ley, realizan ampliación de términos , indicando que a más tardar el día 3 marzo se remitirá respuesta. Sin embargo, sólo hasta el 27 de abril se proporciona respuesta definitiva al peticionario. Lo anterior, evidencia que no se cumplieron con los términos de ley para proporcionar una oportuna respuesta.
8	Archivada	60128	Solicitud radicada el 13 de febrero 2025 con respuesta proporcionada el 18 de marzo 2025. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
9	Solucionada	67702	Petición radicada el día 3 de marzo 2025, trasladada a la Regional Andina el 4 de marzo , posteriormente se reasigna a la regional Antioquía quienes emiten respuesta el día 10 de abril 2025. Se evidencia que la petición fue solucionada al usuario fuera de los términos establecidos.
10	Solucionada	77180	Reclamo radicado el día 4 de abril 2025, con respuesta el 7 de mayo 2025. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
11	Solucionada	83468	Petición radicada el 23 de abril 2025, se reasigna al enlace regional caribe el día 24 de abril , quienes proporcionan respuesta el día 27 de mayo. Lo anterior, evidencia que se brindó respuesta excediendo los términos de ley.
12	Solucionada	89175	Petición radicada el día 16 de mayo 2025 con respuesta del 17 de junio 2025. Lo anterior, evidencia que se brindó respuesta excediendo los términos de ley.
13	Solucionada	90237	Petición radicada el 21 de mayo 2025 con respuesta el día 18 de junio 2025. Lo anterior, evidencia que se brindó respuesta excediendo los términos de ley.
14	Solucionada	95098	Petición radicada el 10 de junio 2025 , se proporciona respuesta el día 8 de Julio . Lo anterior, evidencia que se brindó respuesta excediendo los términos de ley.
15	Solucionada	95464	Petición radicada el día 11 de junio 2025 con repuesta del 10 de julio, donde se indica al ciudadano que su requerimiento será revisado y que la respuesta final será enviada al correo del peticionario. Se evidencia respuesta brindada excediendo los términos de ley.
16	Solucionada	96565	Petición radica el día 16 de junio 2025 con respuesta del día 14 de julio 2025. Respuesta no consistente con relación a la solicitud del peticionario.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6


## 5. Informes de gestión que deben publicarse sobre canales de atención ciudadana primer semestre 2025.

5.1 Consultado el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/entidad/informes-pqrs-2025>, se evidenció que el proceso de Gestión Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, no ha publicado el informe correspondiente al segundo trimestre de 2025 (observación realizada en el *Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F D-F) primer y segundo semestre 2024*). Lo anterior se constata por medio de la siguiente imagen:



En fase de validación el proceso indica : *“El informe de PQRSD-F del segundo trimestre se encuentra en proceso, teniendo en cuenta que se tuvo que verificar la auditoría de calidad de los meses de mayo y junio. Adicionalmente debido a la contingencia de PQRSD-F por cambio de contact center en los meses de febrero y marzo, se retrasó la emisión de estos informes. Una vez concluido el ajuste de las auditorías de calidad, se procederá a la emisión correcta del informe y su publicación, se espera que para el mes de septiembre los informes se encuentren al día”*.

5.2 Una vez revisado el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/entidad/informes-de-solicitudes-de-acceso-a-la-informacion-publica>, se evidenció en lo correspondiente a los meses de enero a abril de la vigencia 2025, que la información: \* Informe de QRSD-F, \*

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

Informe de solicitudes de Acceso a la Información Pública, \* Informe de Agendamiento Nacional, se encuentra publicada correctamente. Sin embargo, para los meses de mayo y junio está pendiente la publicación del Informe de QRSD-F.

En etapa de validación el proceso indica : “ *Lo que se refiere al informe de QRSD, este no se expide individual en este momento, sino que se incluye dentro del informe general de PQRSD, teniendo en cuenta el cambio de las tipologías por Plataforma Aranda, ya*

*que teniendo la opción de los tres tipos de Derecho de Petición (de Consulta, de Interés General y de Interés Particular), no es real la cantidad de quejas y reclamos que se radican mensualmente. Es por eso que, si se revisa el informe del primer trimestre, se encuentra un análisis más amplio de Reclamos, Quejas y Derechos de Petición”.*


Sin embargo, pese al reporte de esta novedad por parte del GARC, se mantiene la observación ya que se encuentra pendiente la publicación de lo correspondiente a este tema en el segundo trimestre.

## **6. Canales De Comunicación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia**

**6.1 Telefónico** : Se realizó prueba a través del canal telefónico +57 300 913 39 92, con el objeto de obtener información para la expedición de un Certificado de Movimientos Migratorios CMM a menor de edad; se interactuó con una operadora, la cual indicó preguntado qué servicio requería, posterior a esto solicitó datos como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, número de contacto, correo electrónico y tema de información, se recibió las orientaciones adecuadas para registrar una solicitud.

**6.2 Presencial:** Únicamente con cita agendada previamente.

Para este servicio se accedió a la página web de Migración Colombia (<https://www.migracioncolombia.gov.co/tema/tramites-y-servicios>) con el propósito de agendar una cita. Se observó que la conexión desde un computador de escritorio presenta interrupciones (imagen 1); Sin embargo, al realizar la prueba a través de una conexión móvil, se confirmó la cita mediante un correo electrónico enviado por Migración Colombia. El formato para el diligenciamiento del agendamiento es fácil de entender para el usuario y cuenta con filtros para el ingreso de la información que facilitan el proceso.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

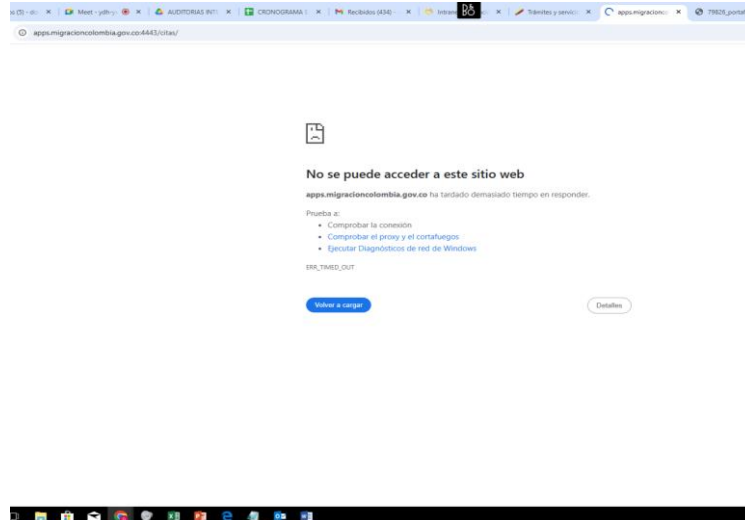



Imagen N. 1

**6.3 Virtual:** se efectuó la siguiente verificación por medio del link <https://www.migracioncolombia.gov.co/> Botón PQRS, encontrando que: Al ingresar al botón PQRS, se seleccionó el hipervínculo **RADICAR PQRS**, desplegando un formulario para registro de información, se procedió a registrar información requerida hasta el último paso para aceptar la **“Nota aclaratoria Habeas Data”** con el objeto de habilitar la opción de REGISTRAR, en este ejercicio, se evidenció que en la celda de **“correo electrónico”** contando con una etiqueta de campo con un asterisco (\*) para indicar que es obligatorio, carece de filtro para la validación de datos, toda vez, que deja indexar datos del correo electrónico sin el formato debido del dominio (Imagen N.2), sin embargo, el sistema valida la información incompleta y arroja a la siguiente página presentando tres opciones: nuevo usuario, usuario registrado y registrar PQRS anónimas (Imagen N.3).

En revisión y validación con el GARC indican: *“ En atención a la observación recibida respecto al diligenciamiento de los campos “Correo electrónico” y “Confirmación de correo electrónico” en el formulario de registro de usuario, se procedió a revisar el proceso y se envió un correo electrónico a la oficina de tecnología solicitando la revisión y configuración de los parámetros obligatorios ”*

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

Tipo de comunidad\*  
Sin pertenencia étnica

Correo electrónico\*  
YANEPISSO@GMAIL

Confirmación de Correo electrónico\*  
YANEPISSO@GMAIL

Contraseña\*  
\*\*\*\*\*

Confirmar Contraseña\*  
\*\*\*\*\*

**Nota aclaratoria Habeas Data** Al hacer clic el botón confirmar, usted acepta la remisión de la PQRS a Migración Colombia. Sus datos serán recolectados y tratados conforme con la Política de Tratamiento de Datos. En la opción consulta de PQRS podrá verificar el estado de la respuesta. En caso que la solicitud de información sea de naturaleza de identidad reservada, deberá efectuar el respectivo trámite ante la Procuraduría General de la Nación, haciendo clic en el siguiente link <https://www.procuraduria.gov.co/PQRSDF/Pages/default.aspx>. Recuerde que, al radicar de manera anónima, usted acepta las condiciones conforme a lo establecido en el artículo 38 de la Ley 190 de 1995, artículo 69 de la Ley 734 de 2002 y artículo 81 de la Ley 962 de 2005. Acepto

**Registrar** Cancelar

Después de hacer clic en el botón **Registrar**, si no puede ver la página para iniciar sesión haga clic en el siguiente enlace para radicar su PQRSDF: <https://migracioncolombia.arandasoft.com/asmscustomer/>

Imagen N. 2

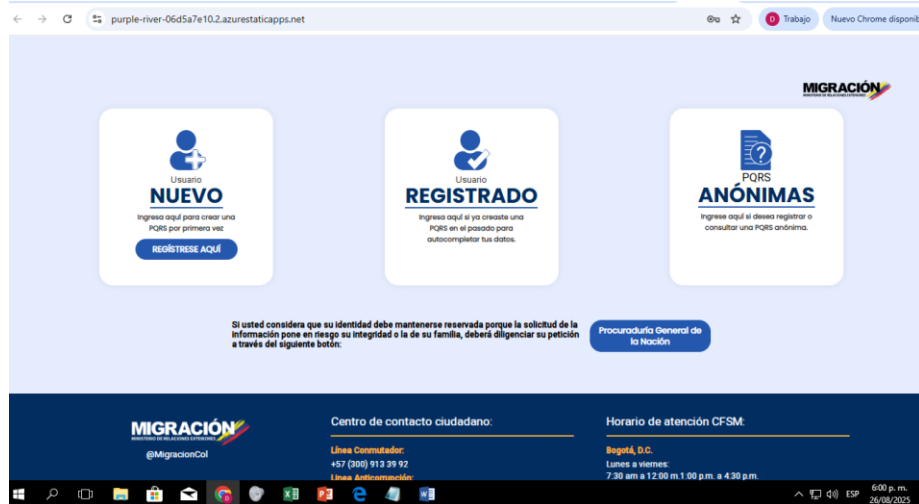



Imagen N. 3

Adicional a este ejercicio de registro se observó, que al ingresar a “USUARIO REGISTRADO” despliega un cuadro de dialogo del aplicativo Aranda Service Management - ARANDA, donde solicita a un cliente externo seleccionar tipo de autenticación ARANDA o MIGRACIONCOL.

Teniendo en cuenta lo observación anterior, la aplicación de ARANDA no es amigable para un cliente externo, toda vez, que un cliente no tendría el conocimiento a que hace referencia en la selección del tipo de autenticación, esta anotación persiste aun

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

dejándola registrada en el pasado Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) del periodo II Semestre 2024 con RADICADO N. 20252300000593, como una oportunidad de mejora. (Imagen N. 4)

En fase de validación el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía reporta en fase de validación : “ *En relación con el método de autenticación disponible para que el ciudadano inicie sesión, informamos que, durante las mesas de trabajo realizadas con el proveedor de la plataforma y la Oficina de Tecnología, se solicitó la eliminación de la opción “MIGRACIONCOL”. No obstante, según la información proporcionada por el proveedor, dicha opción no puede ser eliminada, ya que está vinculada a un proyecto interno de la entidad. Como solución, se acordó dejar predeterminada la opción “ARANDA”. Es importante destacar que el proceso contractual, de supervisión y de ejecución es liderado por parte de la Oficina de Tecnología quien define el proveedor, medio, aplicativo o sistema y la configuración de los parámetros contenidos en la plataforma de cara a la ciudadanía; por lo anterior, el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía solamente se encarga de la administración, recepción y gestión interna de las PQRSDF* ”.

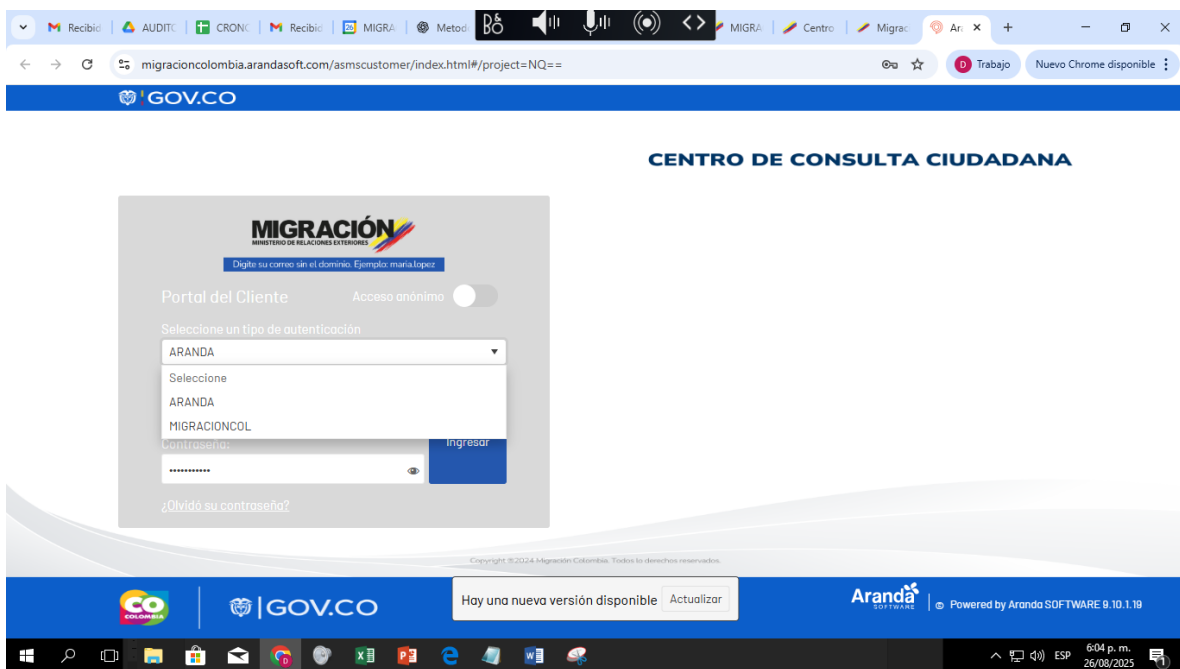



Imagen N. 4

**6.4 Chat de servicio:** se accede al link <https://acortar.link/DASMEj>, para realizar prueba de campo y se observó que:

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

- La celda de “nombre” teniendo un asterisco (\\*) como campo obligatorio para su diligenciamiento, no existe una leyenda relacionada a la celda que indique la necesidad de proporcionar toda la información necesaria, como nombres y apellidos, dejando que el usuario tanto interno como externo registre datos de manera discrecional (Imagen 5).
- De igual forma, se observó que en los campos “**Nacionalidad**” y “**País de residencia**”, no cuenta con la validación de datos en el campo, restringiendo los caracteres permitidos, lo cual permite que se digite cualquier carácter. (Imagen 5).
- Al dar clic en “iniciar atención” no está habilitado este servicio, observación que quedó incluida en el pasado Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) del periodo II Semestre 2024 con RADICADO N. 20252300000593.

chat2-cl555-boc.i6.inconcertcc.com/inconcert/apps/webdesigner/MigracionChatv2?token=822F598C3368ABB056CAF467F9F45578

Por favor completa la siguiente información para ser atendido

Nombre\*  
yaneth

Teléfono\*  
3124485960

Email\*  
yanepisso@gmail.com

Tipo de documento\*  
Cedula de ciudadanía

Numero de documento \*  
25276984

Género\*  
Femenino

Fecha de nacimiento \*  
14/07/1978

Nacionalidad \*  
X


País de residencia \*  
X

He leído y aceptado política de tratamiento de datos personales [Ver más](#)

Iniciar atención

Imagen N. 5

Durante la validación del presente informe el GARC indica: “Se reciben las observaciones y se proceden a remitir al proveedor de los canales de atención, con el fin de que sean revisadas y se realicen las modificaciones correspondientes”.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

**6.5 Video llamada:** Al ingresar al enlace <https://acortar.link/Wi7agu> y efectuar las pruebas respectivas, se identificó la necesidad de garantizar que el servicio de video llamada de la entidad se encuentre disponible de manera permanente, a fin de evitar interrupciones que limiten el acceso de los usuarios tanto interno como externo a la información y servicios, toda vez, que al realizar la prueba arrojó error.

Ante la observación anteriormente expuesta, el GARC en revisión y validación del presente informe indica : *“Es importante mencionar que, debido a la configuración de los permisos para navegar en internet, especialmente por las restricciones del proxy, el sistema no permite abrir el enlace desde los computadores de la entidad. Adicionalmente, se realizan pruebas a través de este canal con el fin de detectar cualquier irregularidad. (anexa los informes que se realizan)”*.


## **7. Mejoras efectuadas al botón de consulta de ARANDA PQRSDF**

Con respecto a las funcionalidades de la plataforma, en el primer semestre de la vigencia 2025 no se solicitaron nuevas mejoras, ya que éstas fueron requeridas y definidas previamente durante las mesas de trabajo realizadas al inicio del proceso de ajuste. Sin embargo, se trabajó en la revisión, actualización y depuración de la información contenida en la plataforma, en particular del árbol de tipificación, que organiza los tipos de petición, categorías y subcategorías relacionadas con los trámites y servicios de la entidad. Este trabajo se realizó con base en los hallazgos de las auditorías efectuadas, las cuales evidenciaron la necesidad de mejorar la precisión de la información al momento de radicar las PQRSDF, con el fin de que los datos registrados fueran más exactos y se reflejarán de manera adecuada en los informes institucionales.

Por otro lado, como resultado del seguimiento remitido por la Oficina de Control Interno, en el cual se identificaron inconvenientes en el diligenciamiento del formulario de registro de usuario en la plataforma de PQRSDF, se solicitó al proveedor la revisión y actualización, con el propósito de asegurar una correcta captura de los datos desde el ingreso del usuario al sistema optimizando el diseño y la funcionalidad del formulario, con el fin de garantizar su correcto uso y promover un acceso más efectivo y amigable a los servicios dispuestos en la plataforma.

## **8. Oportunidad en la Respuesta de PQRSDF**

De acuerdo con el indicador Oportunidad en la respuesta de PQRSDF del Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía, y al análisis de la información contenida en el mismo se detallan las dependencias o regionales que presentan mayor PQRSDF No resueltas en términos de Ley, identificadas, a partir de la formula Total PQRSDF respondidas en términos de Ley - Total PQRSDF gestionadas en el semestre, así:

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6


DEPENDENCIA/ REGIONAL	PQRSDF Gestionadas I SEM 2025	PQRSDF No Resueltas en términos de Ley I SEM 2025
Regional Andina	4979	1340
Regional Antioquia	1659	396
Regional Caribe	389	137
Subdirección Talento Humano	287	108
Subdirección Control Migratorio	1797	44
Subdirección Verificación Migratoria	297	40
Subdirección Extranjería	1280	19
Regional Orinoquia	284	16
Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	12966	10
Regional Atlántico	411	10
Subdirección de Control Disciplinario	59	9
Regional El Dorado	992	8
Regional La Guajira	199	6
Oficina de Planeación	50	6
Dirección	19	6
Regional Oriente	751	4
Subdirección Administrativa y Financiera	30	4
Regional Amazonas	11	1
Regional Eje Cafetero	398	1
Regional Occidente	1011	1
Regional San Andrés	15	1
Oficina de Tecnología	43	1
Secretaria General	1	1
Regional Nariño	180	0
Oficina Jurídica	25	0
Oficina de Comunicaciones	6	0
Oficina de Control Interno	0	0

Fuente: Información extraída de datos del Indicador Oportunidad en la Respuesta de PQRSDF II semestre 2024

La gestión muestra un nivel mayoritariamente eficiente, aunque existen dependencias y regionales con porcentajes elevados de incumplimiento.

### 8.1 Dependencias/Regionales con mayor volumen de PQRSDF gestionadas.

1. Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía
2. Regional Andina

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

3. Subdirección de Control Migratorio
4. Regional Antioquia

Estas cuatro dependencias y regionales concentran más del 80% de la gestión nacional.

## 8.2 PQRSDf no resueltas en términos de ley:

1. Regional Andina
2. Regional Antioquia
3. Regional Caribe
4. Subdirección de Talento Humano:
5. Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía


Aunque el Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía gestiona casi la mitad de las PQRSDf del país, su nivel de incumplimiento es mínimo, mostrando un proceso eficiente.

Dependencias como Talento Humano y las Regionales Caribe, Antioquia y Andina presentan las cifras más representativas de incumplimiento en los términos de ley dispuestos para proporcionar respuesta.

## 11. Recomendaciones

Mediante el Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) II Semestre 2024, se realizaron recomendaciones de las cuales se logró evidenciar que algunas fueron atendidas gestionando revisión y mejora a las mismas, orientadas a asegurar la correcta recolección de la información desde el ingreso inicial del usuario en el sistema. No obstante, se identificaron algunos aspectos que requieren atención y acciones de mejora, así :

- Se recomienda ajustar y mejorar el proceso de notificaciones que el grupo de Relación con la Ciudadanía comunica a las dependencias, a través de los enlaces de servicio al ciudadano, de manera que se asegure la emisión oportuna de recordatorios sobre los plazos de las PQRSDf, previniendo posibles incumplimientos de los términos de Ley.
- Es importante establecer un control adecuado en el manejo de los buzones para las PQRSD-F, asegurando que estén disponibles y accesibles al público en todo momento. Además, es fundamental garantizar que se utilicen correctamente,

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

para que todos puedan hacer uso de ellos sin novedades y se puedan atender las solicitudes de manera eficiente. Lo anterior haciendo hincapié en el comportamiento de las PQRSDF que se originan por este medio en las regionales Antioquía, Occidente, Oriente y Eje cafetero.


- Como oportunidad de mejora, se propone fortalecer la gestión para asegurar que los informes de gestión se publiquen en la página web institucional de manera oportuna y en concordancia con la periodicidad establecida.
- Fortalecer la funcionalidad del sistema utilizado para la gestión de PQRSDF, incorporando alertas automáticas de vencimiento para las solicitudes, donde se tenga en cuenta los días que se tienen disponibles para una respuesta oportuna desde que el requerimiento es radicado y asignado.

El Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía, en validación del informe, indica : “ *Semanalmente, los días lunes o martes (en caso de que el lunes sea festivo), se envía un correo a las dependencias informando sobre las PQRSDF próximas a vencer y las que ya se encuentran vencidas. Adicionalmente, el sistema emite alertas automáticas a los correos electrónicos de los funcionarios responsables, recordándoles las PQRSDF que están próximas a su vencimiento*”.

- Continuar con la implementación de mecanismos de verificación para la adecuada clasificación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas en la entidad.

Ante esta recomendación el GARC informa : “*Los agentes se encuentran capacitados para volver a tipificar las solicitudes, no obstante, aquellas clasificadas como Derecho de Petición, no se deben volver a tipificar ya que el ciudadano es libre de radicar su solicitud como derecho de petición en cualquier momento*”.

- Fortalecer el programa de capacitaciones para el personal encargado de gestionar las PQRSDF.

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	6

- **Canales de Comunicación de la entidad :**

- Añadir un mensaje de prevención en la celda obligatoria de “correo electrónico” como "Por favor, ingresa una dirección de correo electrónico válida con el formato de dominio correcto (ejemplo: [nombre@dominio.com](mailto:nombre@dominio.com)) y posterior a esto una validación, Si la validación falla, despliega un mensaje de advertencia, por ejemplo: "La dirección de correo electrónico no tiene el formato correcto" o "Por favor, verifica el formato del dominio"; con el objeto de recopilar datos específicos y completos de manera estructurada y eficiente para un propósito determinado.
- Asegurar a través de mensajes informativos que los campos requeridos marcados como obligatorios, se diligencien de forma adecuada y completa, toda vez, son relevantes para el propósito del formulario.
- Implementar una herramienta para la validación de datos, asegurando que el valor a registrar sea de una lista predefinida.
- Se recomienda que las líneas de atención estén en servicio de manera continua y permanente, de modo que los usuarios puedan acceder oportunamente a la atención y a los servicios ofrecidos por la entidad

### 13. Responsables

**Doris Yaneth Guauña Pisso - Técnico Administrativo**  
**Ana Carolina Insignares Castañeda - Técnico Administrativo**

### 14. Distribución del informe

**Mónica Lucia Rocha Ardila**

**15/09/2025**