

MEMORANDO

20242300001363
Radicado No.: 20242300001363
Fecha: 2024-08-30
230 - OFICINA DE CONTROL INTERNO

PARA: Carlos Fernando García Manosalva. Director Nacional Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia

DE: Jefe Oficina de Control interno

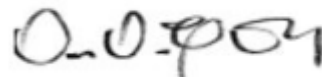
ASUNTO: Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) I Semestre 2024

FECHA: 2024-08-30

Cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer semestre de 2024, donde se presentan los aspectos más relevantes evidenciados por parte de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con la información suministrada por parte del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía; esto con el fin de coadyuvar al fortalecimiento del Sistema de Control Interno y el mejoramiento continuo de la entidad.

Atentamente,



OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Carolina Insignares - Yaneth Guauña. Oficina de Control Interno

Revisó: Oscar Orlando Gómez Pinto- Jefe Oficina de Control interno

Fecha de elaboración: 27 de agosto de 2024

Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) primer semestre 2024

Oficina de control interno- Primer semestre 2024

Introducción

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual reza: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad... La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular..."*; la Oficina de Control Interno se permite presentar el seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en adelante (PQRSD-F) para el primer semestre de la vigencia 2024; para el efecto se tomó una muestra de peticiones, con el objetivo de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos, con el objetivo de aportar al mejoramiento continuo de la Entidad.

Para la elaboración del presente informe, la Oficina de Control Interno tiene como fuentes de información el servicio de la herramienta Centro de Consulta Ciudadana C3. Así mismo, la información recopilada con el proceso Gestión Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía y la Oficina Asesora Jurídica.

Este informe se constituye en un insumo para la toma de decisiones, ya que permite mejorar la gestión, prevenir situaciones generadoras de riesgos de corrupción y la identificación y promoción de oportunidades de integridad y transparencia en materia de servicio al ciudadano, que propendan en el mejoramiento continuo de la atención a las inquietudes presentadas por las partes interesadas.

Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD-F correspondientes al primer semestre de la vigencia 2024, 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.

Criterios

- 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 PQRS
- 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 PQRS UAEMC
- ERCP.01 Atención PQRDSF, Virtual, escrita y verbal v3.
- Guía Atención al Ciudadano - ERCG.01 (v3).
- Guía Atención PQRSD - ESCG.04 (v3).
- Guía gestión de la información Servicio al Ciudadano ESCG.08 v1
- Guía Reglamento PQRS ESCG.10 v1
- Guía Atención y Gestión de PQRS-F a través del Centro de Consulta Ciudadana - ERCG.13 C3 v1.

Alcance

El presente informe tiene como alcance las PQRSD-F radicadas en el primer semestre 2024 ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia por medio de la plataforma Centro de consulta ciudadana C3.

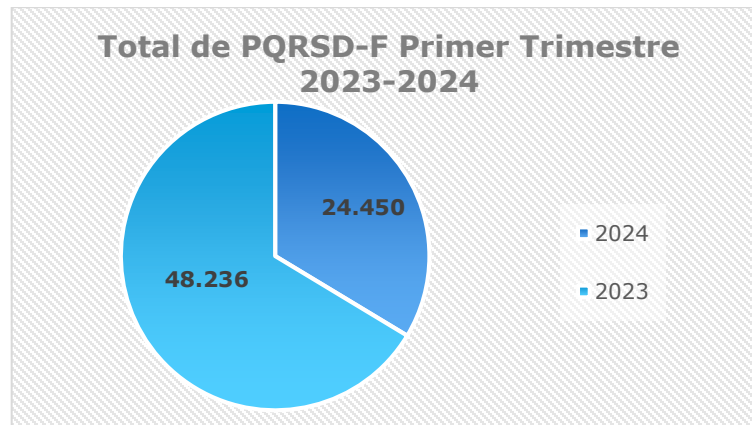
Metodología

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

- Verificación de la oportunidad y calidad en la atención los PQRS, 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 (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.

Introducción

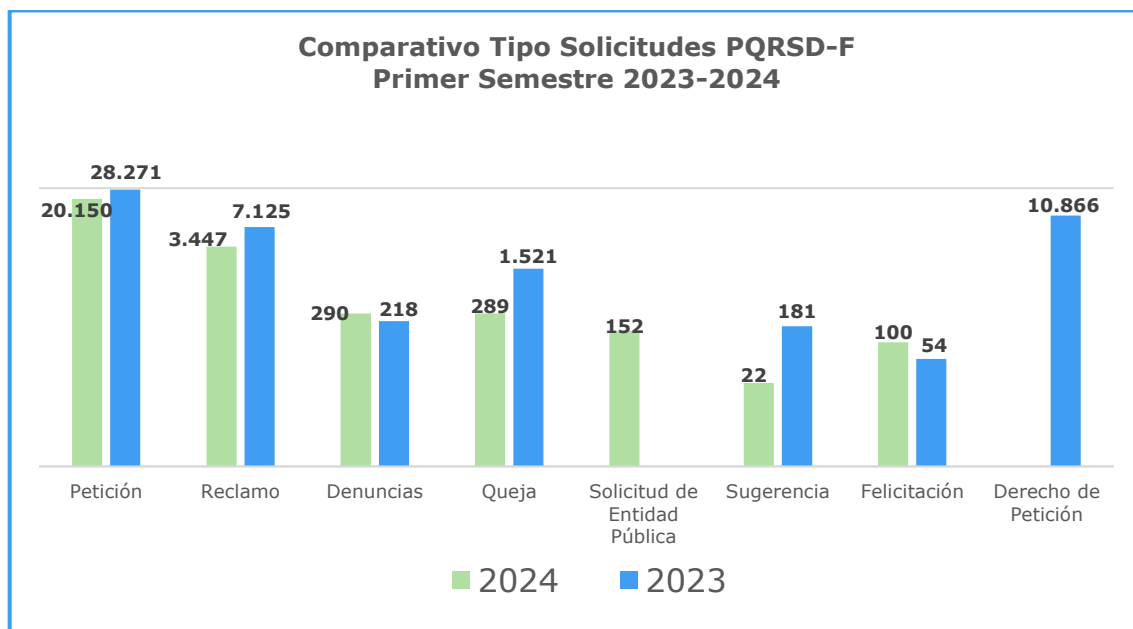
Durante el primer semestre de 2024, la Entidad recibió a través de los diferentes canales de atención ciudadana un total de **24.450** PQRSD-F, administradas mediante la herramienta Centro de consulta ciudadana C3, las cuales se detallan a continuación:



Fuente: Base de Datos - Centro de Consulta Ciudadana C3

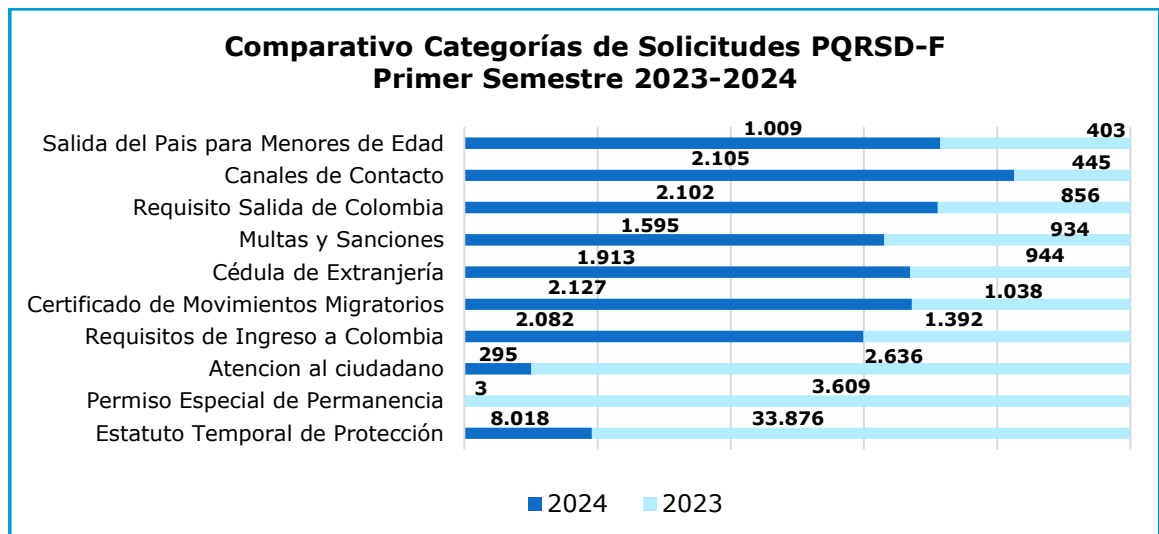
De acuerdo con la gráfica, se evidencia una disminución del 51% en la cantidad de PQRSD-F recibidas, pasando de 48.236 en el primer semestre de 2023 a 24.450 en el mismo periodo del año 2024.

1. Comparativo 2023-2024



Durante el primer semestre de la vigencia 2024, se presentó una disminución significativa en los siguientes tipos de PQRSD-F: peticiones, reclamos, quejas, sugerencias y derechos de petición, respecto al mismo periodo en la vigencia 2023. La disminución, se atribuye a las diferentes acciones de mejora principalmente con jornadas de contingencia en las diferentes regionales para dar trámite a las peticiones relacionadas con el "Estatuto Temporal de Protección".

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



Fuente: Base de Datos - Centro de Consulta Ciudadana C3

De acuerdo con la gráfica, se evidenció que:

- La categoría de mayor solicitud en primer semestre de 2024, fue “Canales de Contacto”, la cual fue incluida en la plataforma en el presente año, teniendo como tema principal la solicitud de información con relación el concurso de méritos, del cual la entidad hace parte.
- Se evidenció una disminución significativa en la categoría “Estatuto Temporal de Protección a venezolanos” y “Permiso Especial de Permanencia-PEP”, lográndose esta medición, a las efectivas acciones de mejora como las jornadas masivas de entrega del documento de Permiso de Protección Temporal - PPT y ferias de servicio a nivel nacional.
- En cuanto a las categorías de “Salida del País para Menores de edad”, “Requisitos Salida de Colombia” y “Requisitos de Ingreso a Colombia”, el Grupo de Atención mencionó que uno de los principales motivos de consulta provenía de los nacionales venezolanos interesados en confirmar, sí el documento PPT era válido tanto para salir como ingresar al país.
- Respecto a las categorías “cedula de Extranjería”, el incremento se debe a los inconvenientes contractuales que se han presentado con el proveedor de las CE y la falta de apertura de agendas para citas en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios que cuentan con más demanda dentro del territorio nacional.
- Para el caso de “Multas y Sanciones” el crecimiento obedece a la consulta del estado de los procesos administrativos sancionatorios aperturados.

- Con relación a la categoría de “Certificado de Movimientos Migratorios”, los motivos más frecuentes de consulta son: la no entrega del documento solicitado, los ciudadanos extranjeros desconocen que deben tramitar el CMM de manera presencial, los ciudadanos colombianos no logran aprobar la validación de identidad y limitación de agendamientos de citas.

3. Manejo de buzones

Con base a la información suministrada por el Grupo de Atención y Relacionamento con la ciudadanía, se evidenció que ocho (08) regionales dieron cumplimiento con lo señalado en la norma, mientras las regionales Amazonas, Andina, Occidente, Orinoquia y San Andrés no acataron los lineamientos normativos, como se muestra en la siguiente tabla de información:

Reporte Apertura de Buzones I Semestre 2024	
Regional	Observación
Amazonas	No realizaron reporte de seis (06) actas digitales durante el mes de mayo
Andina	No realizaron reporte de un (01) acta digital durante el mes de enero
Occidente	No realizaron reporte de un (01) acta digital durante el mes de febrero y una (01) en el mes de marzo
Orinoquia	No realizaron reporte de seis (06) actas digitales durante el mes de enero, cuatro (04) en el mes de febrero, siete (07) en el mes de marzo, un (01) acta digital durante el mes de abril, tres (03) en el mes de mayo, siete (07) en el mes de junio
San Andrés	No realizaron reporte de dos (02) actas digitales durante el mes de marzo

4. PQRSD-F con respuestas extemporáneas en la plataforma Centro de Consulta Ciudadana C3

Durante el primer semestre de 2024 se observaron 374 radicados en extemporaneidad, equivalentes al 1.5% del total de las peticiones recibidas. Se tomó una muestra aleatoria de 20 registros para establecer si se dio respuesta de fondo sobre el requerimiento y mitigar reincidencias o posibles tutelas, encontrándose las siguientes observaciones en siete (07) de ellas:

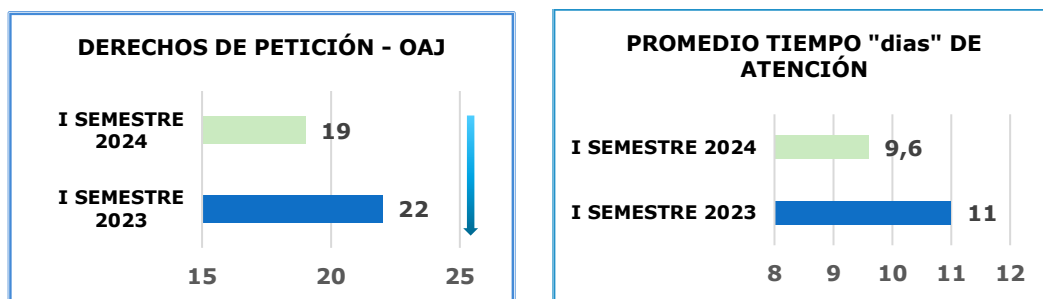
N.	Estado	Días transcurridos	Número Radicado	Observaciones
1	Solucionada	[23]	2024161104440241738	Solicitud radicada el 16/01/2024, se reasignó a la oficina de Comunicaciones el 17/01/2024, una vez consultada el historial de petición, la respuesta fue emitida el día 15/02/2024 y ratificada el 16/02/2024, observando una adecuada respuesta de fondo.
2	Solucionada	[23]	2024191108457242330	Solicitud radicada el 19/01/2024, se reasignó a la regional Caribe el 22/01/2024 por competencia; sin embargo, al verificar en el historial de la petición, la solución a la solicitud se registra el 21/02/2024, observando una adecuada respuesta de fondo.
3	Solucionada	[41]	20240705108457257550	Solicitud radicada el 07/05/2024, se reasignó al Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía

4	Petición Incompleta	[1]	20240907108457266139	08/05/2024, sin embargo, una vez verificado el historial de la solicitud, esta petición es nuevamente radicada el 09/07/2024 con N°20240907108457266139 debido a fallas tecnológicas de la plataforma de PQRS, se dio respuesta el 10/07/2024. Se evidenció que el estado de la petición se encuentra en "Petición Incompleta" y no "solucionada".
5	Ampliación de términos	[49]	20240606108453261355	Solicitud radicada el 06/06/2024, se reasignó a la regional Caribe el 07/06/2024 por competencia, al verificar en el historial de la petición, se dio respuesta el 28/06/2024 dentro de términos de Ley, comunicando al usuario la ampliación de términos hasta el 18/07/2024. Se evidenció que se dio solución de fondo el 23/08/2024, excediendo el tiempo en la fecha indicada.
6	Asignada a la dependencia competente	[46]	20241206127542261852	Solicitud radicada el 12/06/2024, se reasignó a la regional Orinoquia el 13/06/2024 por competencia, al verificar en el historial de la petición, se evidenció que no existe solución ni atención a la solicitud, encontrándose en el estado de la PQRS-F "Asignada a la dependencia competente". No se cumplió con lo establecido en la normatividad.
7	Solucionada	[35]	20241406104440262406	Solicitud radicada el 14/06/2024, se reasignó a la Subdirección de Talento Humano 17/06/2024 por competencia, al verificar en el historial de la petición, se dio respuesta de fondo el 05/08/2024.

5. Atención Derechos de Petición - Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica (OAJ), reportó que en el primer semestre de la vigencia 2024, se dio trámite a diecinueve (19) derechos de petición. Se realizó revisión y verificación en la plataforma C3, donde se evidenció que el tiempo promedio de respuesta general a estas peticiones, fue de 9.6 días; es decir, se encuentra por debajo de los tiempos legales establecidos. Así mismo, los derechos de petición recibidos en comparación con el mismo periodo de la anterior vigencia disminuyeron.

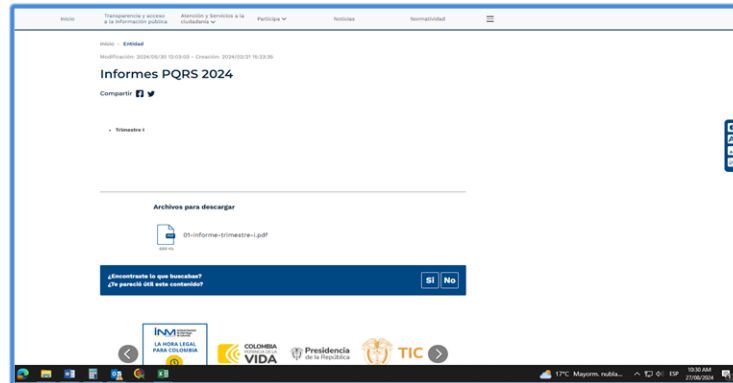
Tabla datos comparativos I semestre 2023 – I semestre 2024.



6. Informes de gestión que deben publicarse sobre canales de atención ciudadana primer semestre 2024

Consultado el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/informes-pqrs-618325/informes-de-pqrs>, se evidenció que el proceso de Gestión Atención y

Relacionamiento con la Ciudadanía, no ha publicado el informe correspondiente al segundo trimestre de 2024, como se muestra en la siguiente imagen:



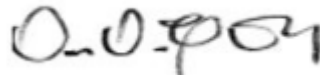
7. Diligenciamiento del formulario para el registro de una PQRSD-F en la plataforma C3

Al registrar información en los campos del formulario de PQRSD-F a través del link <https://pqrs.migracioncolombiac3.gov.co>, se evidenció que la celda "Comentarios/Observaciones", no cuenta con un control de mínimo de caracteres para ingresar la información, razón por la cual, permite digitar tanto un único carácter especial como una sola letra, procesándolo como una cadena de caracteres de datos para continuar con el registro de la solicitud, como se muestra en las siguientes imágenes:

A continuación, las debilidades identificadas en el desarrollo de la revisión, sobre las cuales agradecemos en un término de 5 días hábiles a la recepción del presente informe, dar respuesta con acciones concretas a las siguientes recomendaciones:

- Implementar o fortalecer los controles existentes que aseguran la identificación temprana de alertas sobre el cumplimiento de la oportunidad de las PQRSD-F
- Fortalecer el control actual que asegura la actualización oportuna de los estados de la PQRSD, para contar con información confiable.
- Implementar un control centralizado sobre la apertura de buzones a nivel regional.
- Publicar los informes de gestión en la página web de la entidad de acuerdo con la periodicidad establecida.
- Evaluar la implementación de una restricción sobre la información en el formulario web, para que se incluya un mínimo de caracteres en los comentarios/observaciones y evitar rechazos en la validación de peticiones por su contenido.

Atentamente,



OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Ana Carolina Insignares - Yaneth Guauña. Oficina de Control Interno

Revisó: Oscar Orlando Gómez Pinto- Jefe Oficina de Control interno

Fecha de elaboración: 29 de agosto de 2024