

\*20252300000593\*

Radicado No.: 20252300000593

Fecha: 2025-03-28

230 - OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PARA:** Martha Hernández Arango. Directora Nacional (E) Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia

**DE:** Jefe Oficina de Control interno

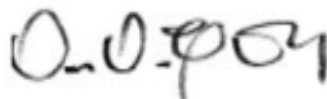
**ASUNTO:** Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD) II Semestre 2024

**FECHA:** 2025-03-28

Cordial saludo,

De manera atenta me permito remitir, informe de seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) correspondiente al segundo 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

## **Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F D-F) segundo semestre 2024 Oficina de control interno**

### **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 D-F) para el segundo 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 segundo 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 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
- 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

## **Alcance**

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

## **Metodología**

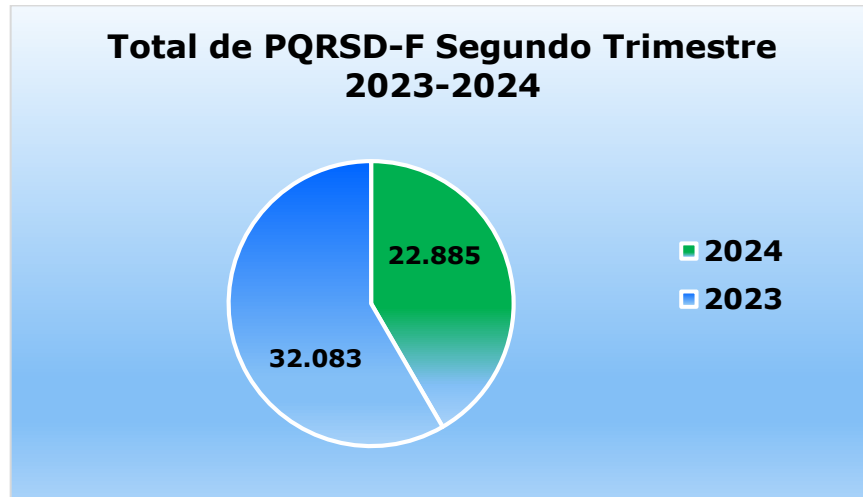
Con el fin de evaluar el cumplimiento legal sobre de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRSD-F D-F), se desarrollaron las siguientes actividades:

- 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.

## **Resultados de Seguimiento**

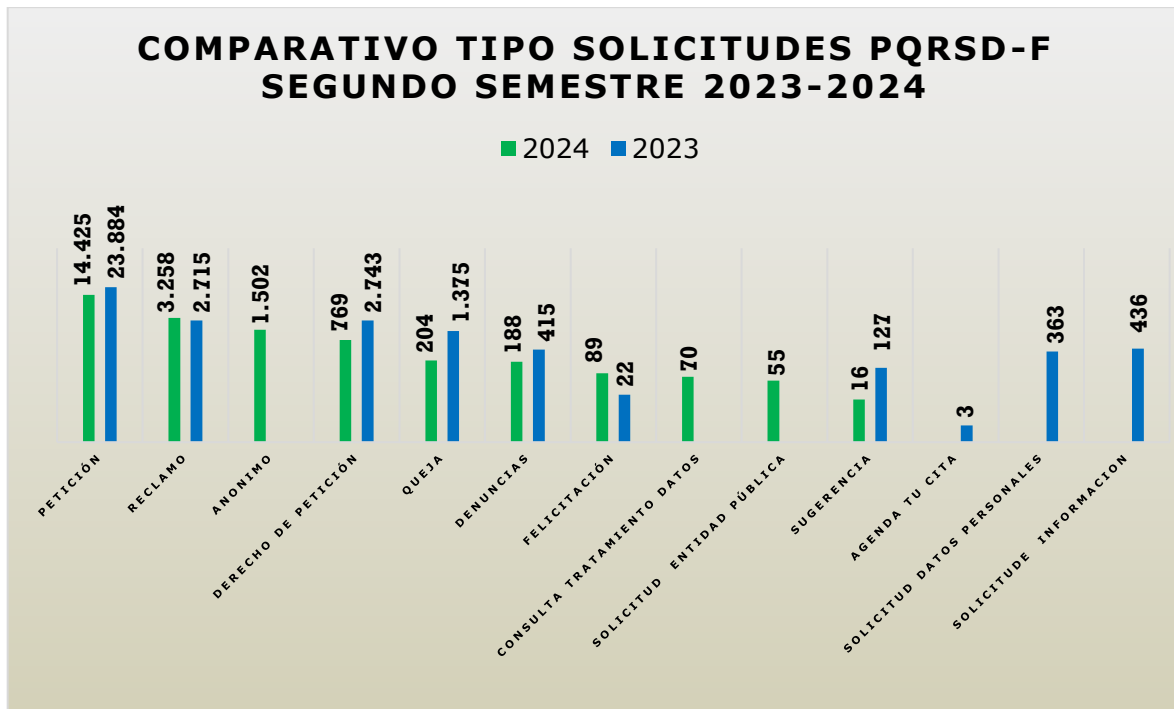
En el segundo semestre de 2024, la Entidad gestionó un total de 22.885 PQRSD-F a

través de sus diversos canales de atención ciudadana. Estas solicitudes, fueron gestionadas utilizando la herramienta Centro de Consulta Ciudadana C3 y ARANDA, se evidenció una disminución del 29% en comparación con el mismo periodo del año 2023. A continuación, se detalla:



Fuente: Información recopilada de acuerdo a los datos suministrados por el grupo Relación con la ciudadanía del Centro de Consulta Ciudadana C3 – Aranda

### 1. Comparativo I Semestre 2024 – II Semestre 2024



Basándonos en el gráfico anterior, podemos concluir :

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se presentó un decrecimiento significativo en los siguientes tipos de PQRSD-F D-F: peticiones, reclamos, derechos de petición, queja, denuncias, felicitación y sugerencia, respecto al mismo periodo en la vigencia 2023.
- Se presentaron nuevas tipologías de PQRSD-F y así mismo se suprimieron algunas durante el actual periodo de seguimiento respecto al segundo semestre 2023. Entre ellas, categoría anónima, consulta tratamiento de datos y solicitud de entidad pública.

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

CATEGORIA	CANTIDAD
Estatuto Temporal de Protección	3595
Cédula de Extranjería	2744
Requisitos Ingreso a Colombia	2030
Petición	1800
Certificado de Movimientos Migratorios	1558
Requisitos Salida de Colombia	1548
Canales de Contacto	1202
Multas y Sanciones	1086

Fuente: Análisis y clasificación de información suministrada por el grupo Relación con la ciudadanía Centro de Consulta Ciudadana del C3 - Aranda

De acuerdo con la gráfica, se evidenció que:

- La categoría de mayor solicitud en segundo semestre de 2024, fue "Estatuto Temporal de Protección" los motivos de consulta más frecuentes de esta categoría obedecen a consultas con relación a la aprobación o impresión del PPT, errores en los datos del PPT, el PPT se encuentra aprobado o impreso y no ha sido entregado, ciudadanos venezolanos que desean obtener el PPT y consultas relacionadas con el Pep tutor.
- Respecto a la categoría "cedula de Extranjería", el incremento se debe a los inconvenientes presentados con la entrega del documento y la dificultad que manifiestan los peticionarios ante las agendas para citas en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, sobre todo aquellos que cuentan con más demanda dentro del territorio nacional.

- En cuanto a las categorías “Requisitos de Ingreso a Colombia”, los principales motivos de consulta fueron por parte de los nacionales venezolanos interesados en confirmar, sí el documento PPT era válido tanto para salir como ingresar al país.
- Respecto a la categoría “peticiones” se logró evidenciar que obedece a la no categorización de los usuarios ante el proceso de radicación de la PQRSFD.
- 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 colombianos no logran aprobar la validación de identidad, los ciudadanos extranjeros desconocen que deben tramitar el CMM de manera presencial, consulta de movimientos migratorios por parte de terceros y limitación de agendamientos de citas.
- En cuanto a la categoría “canales de contacto” se concluye que son todas aquellas peticiones de la ciudadanía relacionadas con el concurso de méritos desarrollado en la entidad.
- Para el caso de “Multas y Sanciones” obedece a la consulta por parte de los ciudadanos nacionales y extranjeros con relación al estado de los procesos administrativos sancionatorios aperturados.

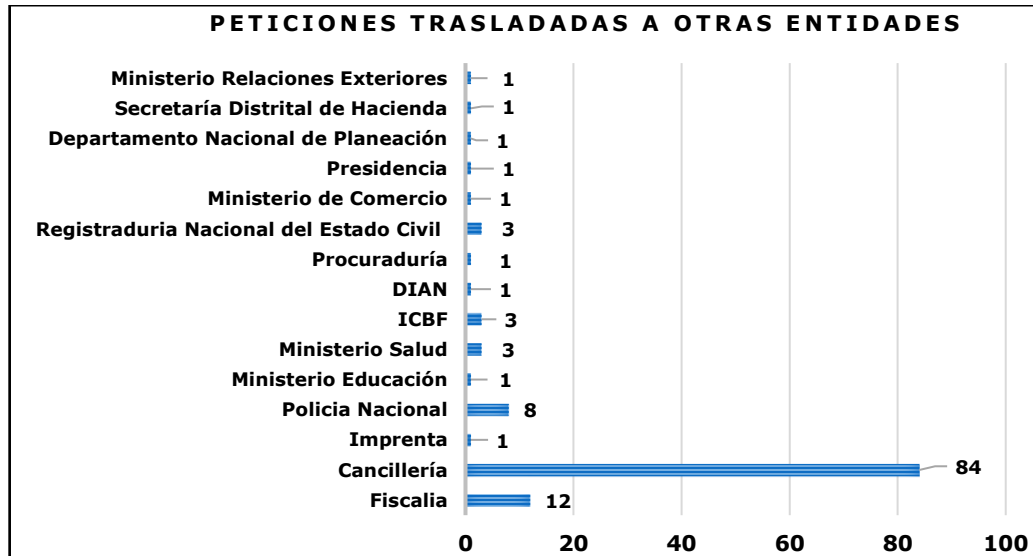
### 3. Manejo de buzones

Con base a la información suministrada por el Grupo de Atención y Relacionamiento con la ciudadanía, se analizó el comportamiento de las PQRS-D-F por regional, derivado de la apertura de buzones así:

PQRS POR REGIONAL MES	TOTAL
Amazonas	3
Andina	94
<b>Antioquia</b>	<b>0</b>
Atlántico	7
Caribe	36
<b>Eje Cafetero</b>	<b>0</b>
El Dorado	21
Guajira	2
Nariño	6
<b>Occidente</b>	<b>1</b>
<b>Oriente</b>	<b>6</b>
Orinoquia	0
San Andrés	2
<b>TOTAL</b>	<b>178</b>

Se evidencia que el comportamiento del total de PQRSD-F del canal presencial por regional, no es coherente teniendo en cuenta diferentes aspectos como son: la zona donde se encuentra la regional, la afluencia de usuarios y la cantidad de servicios que prestan; en el segundo semestre 2024 presentaron un bajo registro de PQRSD-F en las regionales Antioquía, Occidente, Oriente y Eje cafetero.

#### 4. Traslados a otras entidades.



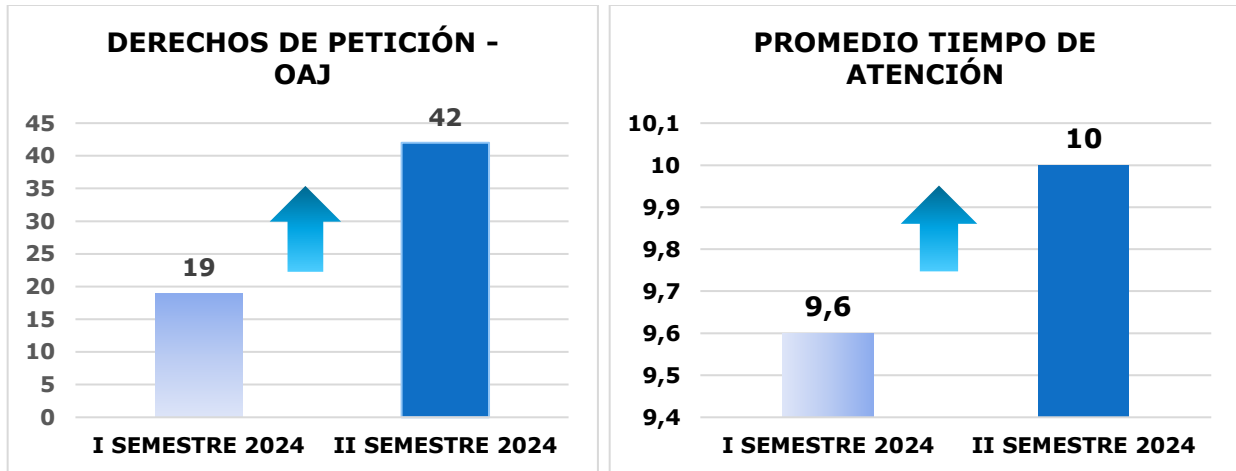
De acuerdo a la información analizada se logró determinar que en el periodo objeto de este seguimiento, se trasladaron 121 peticiones a otras entidades, de acuerdo con la competencia de éstas. Los datos reflejan que 84 corresponden a Cancillería, el principal motivo de traslado obedece a temas de trámite de visa y pasaportes.

Con relación a las peticiones trasladadas a la Fiscalía y Policía Nacional se evidenció que las denuncias eran trasladadas de manera errónea a estas dos entidades, debido a una incorrecta instrucción del supervisor de campaña del momento. Una vez detectada la situación se toman acciones correctivas ante los lineamientos impartidos anteriormente y se indica remitir los casos que cuenten con información completa para la verificación correspondiente a la respectiva regional.

#### 5. Atención Derechos de Petición - Oficina Asesora Jurídica

La Oficina Asesora Jurídica (OAJ), reportó que en el segundo semestre de la vigencia 2024, se dio trámite a cuarenta y dos (42) derechos de petición. Se evidenció a través de la plataforma C3 Aranda, que el tiempo promedio de respuesta general a estas peticiones, fue de diez (10) días; es decir, se encuentra por debajo de los tiempos legales establecidos.

**Tabla datos comparativos I semestre 2024 – II semestre 2024.**



Del total de derechos de petición, once (11) fueron trasladados por competencia a otras áreas o regionales de la Entidad y dos (2) de ellos trasladadas a otras entidades.

Es importante señalar, que estas peticiones recibidas en el periodo objeto de este informe en comparación con el primer semestre de la vigencia 2024 aumentaron.

## 6. Revisión de cumplimiento de términos y actualización del estado de la PQRSD-F

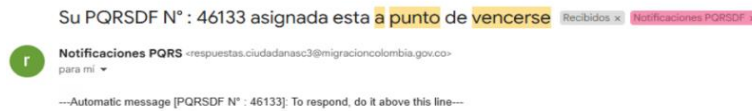
Del total 22.885 de las PQRSD-F, se tomó una muestra aleatoria de 30 solicitudes, de los cuales 11 se evidenció las siguientes observaciones:

No.	Estado	Numero de Radicado C3 o Aranda	OBSERVACIONES
1	Asignada a la dependencia competente	20241107104440266507	Dependencia asignada enlaceservicio.adminfinanciera el 12/07/2024, sin embargo, la respuesta la emite enlaceservicio.subtalentohumano el 28/10/2024, excediendo el tiempo legal de respuesta
2	Solucionada	20240108110475269759	Se evidencia que el área responsable de emitir respuesta comunica al usuario que se revisará la solicitud, sin embargo, en la trazabilidad de la PQRS por el botón de consulta no se encuentra documento de cuál fue la solución definitiva, así mismo, en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, no cuenta con documento de solución dado al usuario, sin tener la certeza que se dio cumplimiento o no a la petición del ciudadano
3	Rechazada	20242908108457274603	Se evidencia que la solicitudes de estas PQRS fueron solucionadas dentro de términos de ley, dentro del contenido de las mismas solicitan al usuario

4	Petición Incompleta	20240108110473269924	que amplíen información transcribiendo lo siguiente: "...le pedimos ampliar la información necesaria para poder brindar una orientación y adelantar las verificaciones pertinente.", no obstante, en el estado de las PQRS se clasifican de manera distinta RECHAZADA y PETICION INCOMPLETA, en el entendido que se rechazan si son solicitudes irrespetuosas, oscuras o reiterativas, acorde al Art. 19 de la Ley 1755 de 2015.
5	Asignada a la dependencia competente	20240508270251	Se observó que excede los termino de ley para dar respuesta
6	Solucionada	20242509115491279299	Petición solucionada al usuario fuera de los términos establecidos. La respuesta proporcionada es acorde a la solicitud.
7	Ampliación de términos	41729	Petición trasladada por competencia desde la Procuraduría por medio de correo autoridades administrativas el día 21 de octubre 2024, sin embargo, en Aranda tiene fecha de registro 31/10/2024. Se realiza solicitud de ampliación de términos el día 25/11/2024 donde se le informa al peticionario que obtendrá respuesta a su solicitud a más tardar el día 16 de diciembre de 2024. A la fecha de la presente revisión 01/04/2025 se venció la ampliación de términos y no se ha proporcionado respuesta.
8	Archivada	41429	Respuesta proporcionada fuera de términos, Adicionalmente la petición llega al correo autoridades administrativas el día 21/10/2024 y es registrada en aranda hasta el día 30/10/2024 (7 días después). No hay registro de ampliación de términos.
9	Solucionada	46848	Solicitud radicada el 25/11/2024 por Traslado por competencia por parte de la Secretaria Distrital de Gobierno por medio del correo autoridades administrativas, sin embargo, en Aranda tiene fecha de registro 29/1/2024. Posteriormente el día 03/12/2024 fue reasignada a la Subdirección de Extranjería quien el mismo día devuelve la petición al Primer Nivel PQRSDF. Sólo hasta el día 21/03/2024 se da respuesta al peticionario por parte del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, indicando: " Gracias por contactar a Migración Colombia. De acuerdo con su solicitud, nos permitimos informarle que debido a fallas tecnológicas de la plataforma de PQRSDF se evidenció que su solicitud no se encontraba dentro de la base de datos de PQRS recibidas para ser asignada y respondida. El día de hoy se realizó una revisión por parte de la entidad donde fue encontrada su petición en estado abierto. Por lo anterior, para dar trámite a su requerimiento procedimos a radicar nuevamente su solicitud quedando con el número de PQRSDF N°: 74172. Ofrecemos nuestras disculpas sin antes mencionar que el inconveniente presentado se dio por fallas tecnológicas de las cuales la entidad no tiene competencia directa. Finalmente, es importante hacerle saber que la entidad siempre esta puesta en atender y responder todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que se puedan presentarse observando una adecuada respuesta de fondo." . A la Fecha de la presente revisión la PQRSDF No. 74172 se encuentra asignada a la Subdirección de Extranjería desde el 25/03/2025.
10	Con ampliación de términos	48375	Solicitud radicada en Aranda 06/12/2024, sin embargo, la petición llega al correo autoridades administrativas por parte de Cancillería el día 30/11/2024, Una vez consultada el historial de petición se evidencia que se reasignó petición a la subdirección de Control Migratorio el 09/12/2024, nuevamente el 12/12/2024 es trasladada a la Subdirección de talento humano, posteriormente el 23/12/2024 la Subdirección de Talento Humano devuelve la petición a la Subdirección de control migratorio. El día 27/12/2024 se solicita ampliación de términos y el 08/01/2025 se traslada nuevamente a la Subdirección de Talento Humano encontrándose la petición a esa fecha con ampliación de términos hasta el día 21/01/2025. Al momento de la presente revisión 31/03/2025 no se evidencia registro de respuesta.
11	PROGRESO Asignación a enlace competente	51403	Solicitud radicada en Aranda 23/12/2024, sin embargo, la petición llega al correo autoridades administrativas el día 19/12/2024, Una vez consultado el historial de petición se evidencia que se reasignó petición a la subdirección de Talento humano el 24/12/2024, Al momento de la presente revisión 31/03/2025 no se evidencia registro de respuesta.

En periodo de validación el grupo de Relación con la Ciudadanía informa: "que actualmente el sistema de atención de las PQRSDF genera alertas automáticas que son

enviadas a los enlaces de servicio al ciudadano notificándoles sobre el vencimiento de las solicitudes, Se adjunta imagen".

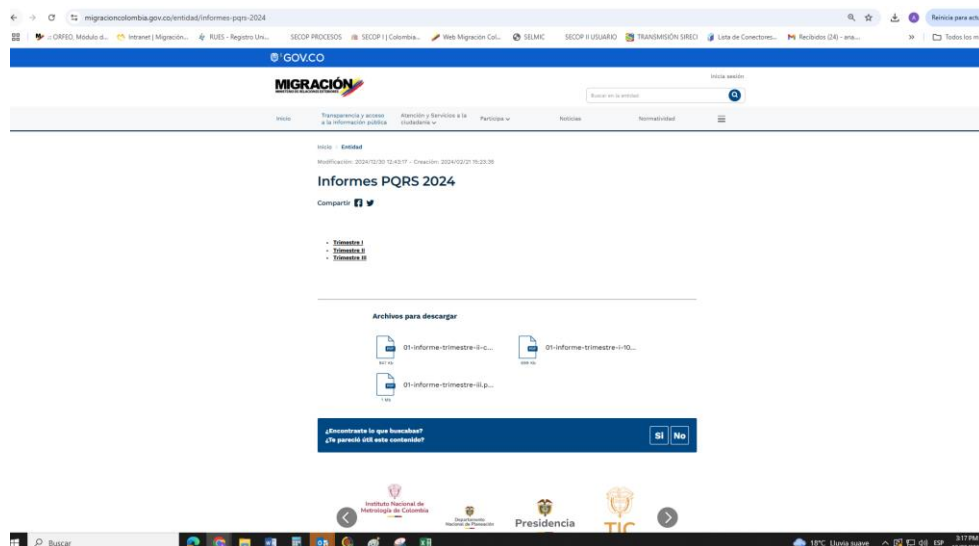


#### PQRSDF Asignada a su usuario

Apreciado enlace de servicio, le recordamos que la PQRSDF N° : 46133 se encuentra próxima a vencer. Lo invitamos a solucionar su petición. En caso de requerir días adicionales para dar respuesta, recuerde que podrá ampliar términos.

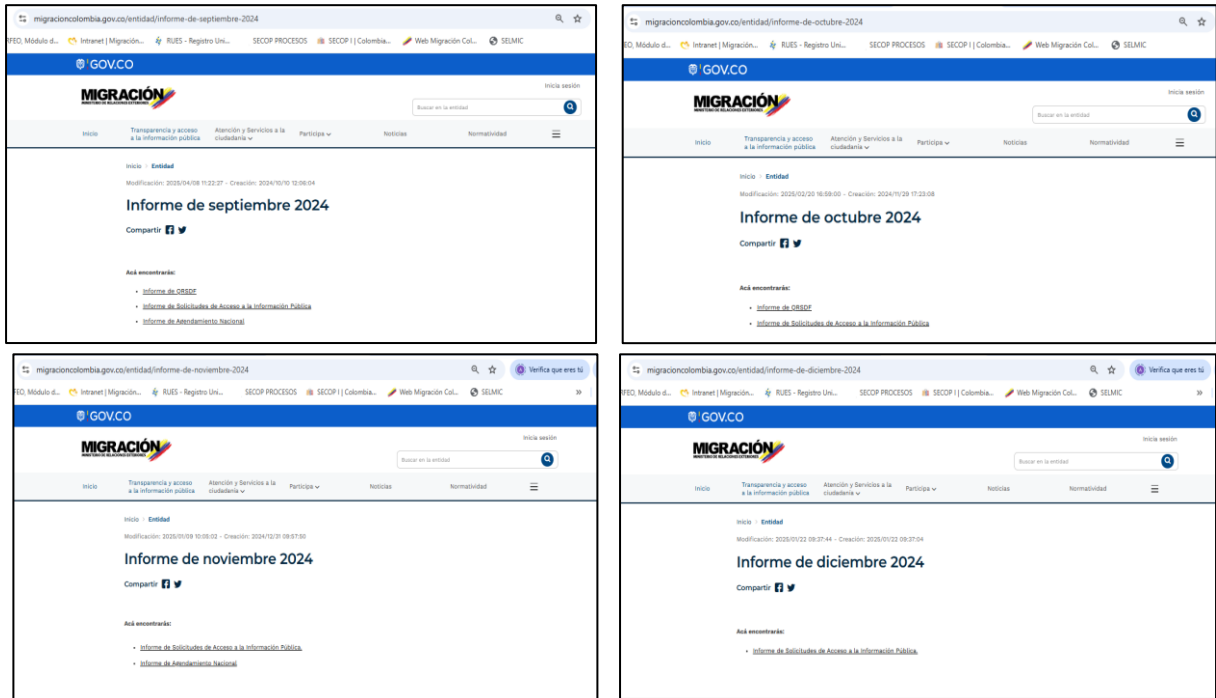
## 7. Informes de gestión que deben publicarse sobre canales de atención ciudadana segundo semestre 2024

7.1 Consultado el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/informes-PQRSD-F-618325/informes-de-PQRSD-F>, se evidenció que el proceso de Gestión Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, no ha publicado el informe correspondiente al cuarto trimestre de 2024 (observación realizada en el Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F D-F) primer semestre 2024). Lo anterior se constata por medio de la siguiente imagen:



7.2 Una vez revisado el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/entidad/informes-de-quejas-y-reclamos>, se evidenció en lo correspondiente a los meses del segundo semestre 2024, que la

información: \* Informe de QRSD-F, \* Informe de solicitudes de Acceso a la Información Pública, \* Informe de Agendamiento Nacional, se encuentra publicada completa hasta el mes de septiembre 2024. Para los meses de octubre, noviembre y diciembre no se encuentran debidamente publicados como se observa en el siguiente registro:



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

- 8.1 **Telefónico** : Se realizó prueba a través del canal telefónico +57 300 913 39 92, con el objeto de obtener información para la radicación de una PRQSD-F; se interactuó con una operadora, proporcionando como usuario los datos de 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, haciendo énfasis que únicamente se realiza por la página Web de Migración Colombia, no se reciben peticiones de manera presencial en oficinas de migración a nivel nacional. En validación del informe preliminar, el grupo responsable, indica : *" que el ciudadano puede realizar de manera presencial su solicitud en cualquier punto de atención, una vez es recibida es radicada por la plataforma ARANDA, adicionalmente se cuenta con los buzones donde el ciudadano puede diligenciar su PQRSD-F en el formato establecido".* sin embargo, se mantiene la observación en razón a la prueba realizada.

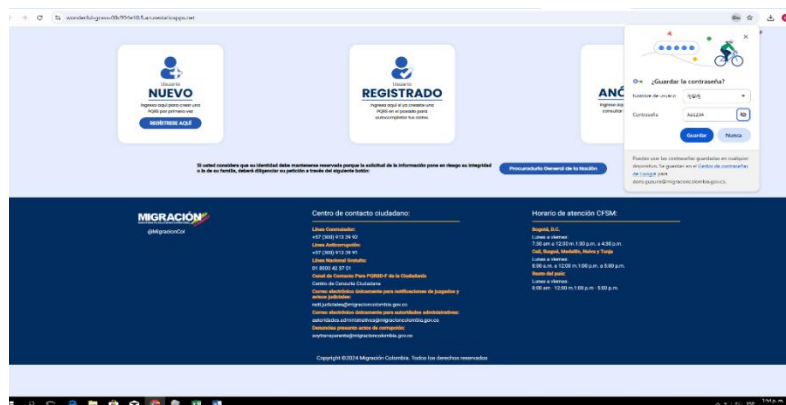
8.2 **Virtual:** Acorde a lo anterior, se realizó la siguiente verificación por medio del link <https://www.migracioncolombia.gov.co/> **Botón PQRS:**

### 8.2.1 Diligenciamiento del formulario para el registro de una PQRS-D-F en la Plataforma ARANDA

Al ingresar a la página web de la entidad y realizar la creación de un nuevo registro para formular una PQRS-D-F a través del link <https://wonderful-grass-00c994e10.5.azurestaticapps.net/>, se evidenció que no existe filtros para registrar información en los campos de **NOMBRES** y **APELLIDOS**, acepta caracteres numéricos, de igual forma, en el campo de registro para **TELEFONO FIJO** acepta letras mayúsculas y minúsculas, y en el campo **CELULAR** acepta un formato de número que no corresponde a un formato para número móvil.



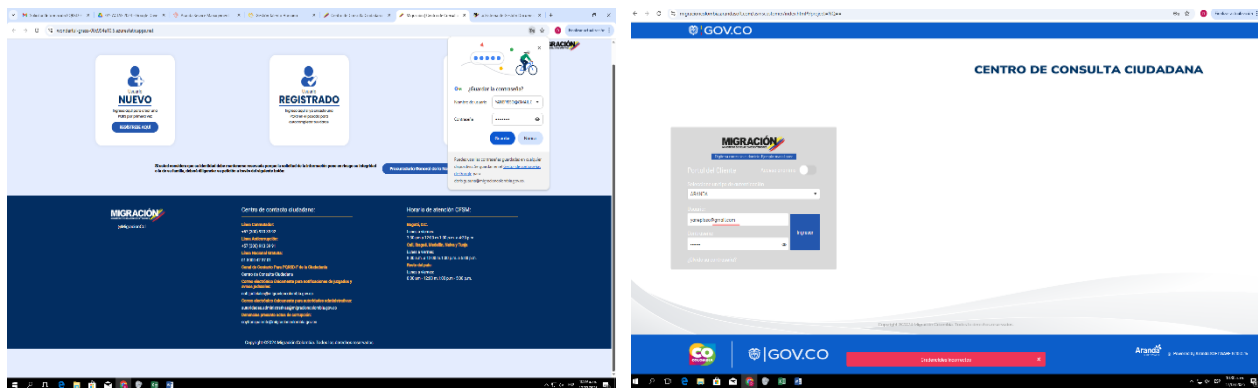
De otra parte, se registró información de un correo electrónico asignando una contraseña, la cual acepto dicho registro, el sistema genero mensaje informando recordar usuario y contraseña.



Al digitalizar los datos para ingresar a radicar PQRSD-F D-F, el sistema no acepta el acceso indicando: "Credenciales incorrectas". Se evidenció, que el aplicativo ARANDA no es amigable para un cliente externo, toda vez, que carece de filtros para el registro de la información tanto numérica como de texto en el formulario, falta de texto preventivos para el diligenciamiento de información, aunado a esto un cliente externo carece de conocimiento para saber qué tipo de autenticación debe elegir **ARANDA** o **MIGRACIONCOL**

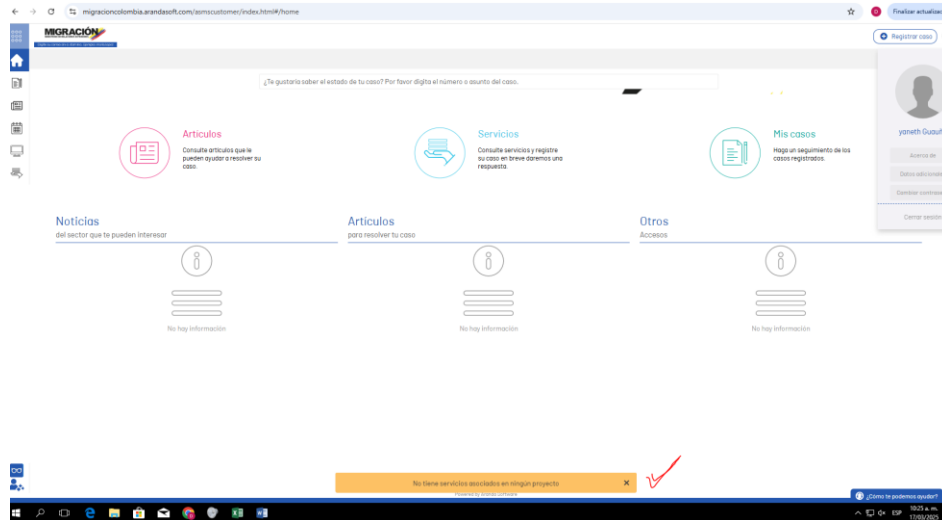


En la prueba realizada para registrar información en los campos del formulario de PQRSD-Fa través del link <https://migracioncolombia.arandasoft.com/asmscustomer/index.html#/home>, se evidenció lo siguiente:



No se observó un mensaje informativo indicando como ingresar al usuario creado. Se utilizó el correo electrónico. Usuario: yanepisso sin @gmail.com Clave: Aa12345. En la validación del informe preliminar, el grupo de Relación con la Ciudadanía, indica : "que existe un mensaje de información", sin embargo, se mantiene la observación en razón a que no se especifica para mayor claridad y guía para cliente externo e interno, que en el campo de "usuario" se debe digitar correo sin el dominio como esta en el ejemplo informativo.

De otra parte, en las opciones que proporcionan a un usuario registrado, en el ítem SERVICIO no despliega las 13 tipologías de peticiones, sin dar posibilidad de registrar una PQRSD-F.



Se establece que el aplicativo ARANDA no cuenta con una arquitectura de la información apropiada, tanto para el registro como para el llenado del formulario de una PQRSD-F.

### 8.2.2 Chat de servicio: <https://acortar.link/DASMEi>

Se observó que el formulario cuenta con filtros para ingreso de información, sin embargo, al dar clic en "iniciar atención" no está habilitado este servicio.

Por favor completa la siguiente información para ser atendido

Nombre\*  
Maria Rojas

Telefono\*  
3004508110

Email\*  
marojas@gmail.com

Tipo de documento\*  
Cedula de ciudadanía

Numero de documento \*  
36107875

Género\*  
Femenino

Fecha de nacimiento \*  
09/04/1990

Nacionalidad \*  
colombiana

País de residencia \*  
colombia

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

**Iniciar atención**

Por favor completa la siguiente información para ser atendido

Nombre\*  
Maria Rojas

Telefono\*  
3004508110

Email\*  
marojas ✘ Email inválido

Tipo de documento\*  
Cedula de ciudadanía

Numero de documento \*  
36107875

Género\*  
Femenino

Fecha de nacimiento \*  
09/04/1990

Nacionalidad \*  
colombiana

País de residencia \*  
colombia

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

**Iniciar atención**

## 9. Mejoras efectuadas al botón de consulta del Centro de consulta ciudadana C3 e Implementación de ARANDA PQRSD-F

Teniendo en cuenta el cambio de la plataforma de PQRSD-F para la entidad, desde el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía se evidenció que se establecieron unas actividades y capacitaciones, como consta en los soportes que allegaron.

**Botón de consulta Plataforma C3:** durante el cuatro trimestre del año 2024, con el apoyo de la Oficina de Tecnología se implementó un botón de consulta de PQRSD-F, donde fueron alojadas todas las solicitudes recibidas a través del C3 para realizar las búsquedas de los radicados de la ciudadanía. Este botón permite visualizar los datos del ciudadano, estado en el que fue cerrada la solicitud, fecha de radicación, fecha de emisión de la respuesta, enlace responsable del cierre de la PQRSD-F y descarga de la respuesta en formato PDF. Adicionalmente, la descripción y adjuntos cargados por el ciudadano. El acceso a este aplicativo, es únicamente para el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

**Plataforma PQRSD-F Aranda:** desde el mes de abril de 2024 la entidad dio inicio a las mesas de trabajo con el actual proveedor de la plataforma de PQRSD-F, se revisaron las herramientas necesarias para garantizar que la plataforma cumpliera con las funcionalidades requeridas tanto para la ciudadanía como para los enlaces de servicio al ciudadano. Asimismo, se realizaron pruebas para verificar su correcto funcionamiento y asegurar su eficiencia en la gestión de solicitudes.

## 10. Análisis Indicador Oportunidad en la Respuesta de PQRSD-F

INDICADOR 03: Oportunidad en la respuesta de PQRSD-F diciembre 2024 (1).xlsx - Excel									
Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda ¿Qué desea hacer?									
Pegar Fuente Alineación Número Estilos									
Z30 : X ✓ f 0									
MES	JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE		
DEPENDENCIA/ REGIONAL-ITEM	Total PQRSD-F Gestionadas en el mes	Total PQRSD-F Resueltas en términos de Ley	% de Cumplimiento	Total PQRSD-F Gestionadas en el mes	Total PQRSD-F Resueltas en términos de Ley	% de Cumplimiento	Total PQRSD-F Gestionadas en el mes	Total PQRSD-F Resueltas en términos de Ley	% de Cumplimiento
4 Grupo de Servicio al Ciudadano	2.781	2.781	100,0%	2.853	2.853	100,0%	2.251	2.251	100,0%
5 Regional Amazonas	1	1	100,0%	0	0	0,0%	11	10	90,9%
6 Regional Andina	587	562	95,7%	803	791	98,5%	819	466	56,9%
7 Regional Antioquia	235	231	98,3%	278	265	95,3%	320	309	96,6%
20 Subdirección Control Migratorio	233	233	100,0%	180	179	99,4%	223	223	100,0%
21 Subdirección Extranjería	50	49	98,0%	20	20	100,0%	16	15	93,8%
22 Subdirección Verificación Migratoria	12	12	100,0%	22	21	95,5%	13	12	92,3%
23 Subdirección Talento Humano	77	60	77,9%	45	34	75,6%	108	19	17,6%
24 Oficina de Planeación	5	5	100,0%	4	3	75,0%	8	8	100,0%
25 Oficina Jurídica	5	5	100,0%	4	4	100,0%	7	7	100,0%
26 Oficina de Tecnología	2	2	100,0%	10	10	100,0%	9	7	77,8%
27 Oficina de Comunicaciones	2	1	50,0%	6	4	66,7%	0	0	0,0%
28 Oficina de Control Interno	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
29 Dirección	0	0	0,0%	2	2	100,0%	1	0	0,0%
30 Secretaría General	0	0	0,0%	0	0	0,0%	0	0	0,0%
<b>31 TOTAL</b>	<b>4.872</b>	<b>4808</b>	<b>99%</b>	<b>4.923</b>	<b>4876</b>	<b>99,05%</b>	<b>4.820</b>	<b>4324</b>	<b>90%</b>

Fuente: Indicador Oportunidad en la Respuesta de PQRSD-F II semestre 2024

De acuerdo con la imagen anterior, la información contenida en "auxiliar calidad" del indicador presenta las siguientes observaciones:

- No se encuentra actualizado la denominación del grupo Servicio al Ciudadano por Relación con la Ciudadanía. Se sugiere actualizar denominación del grupo.
- Se evidenció, que para las DEPENDENCIA/REGIONAL-ITEM que no registran cifras de PQRSDF gestionadas ni resueltas durante un mes, el cumplimiento asignado es del 0%. Se sugiere, adoptar un criterio adecuado para el total de % de cumplimiento, toda vez, que un total de 0% se puede interpretar que no hubo gestión a las solicitudes, teniendo en cuenta el objetivo del indicador. En validación del informe preliminar, el grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, indica: *"que a partir de la vigencia 2025 se viene registrando el texto (no aplica ) "NA" en la columna de información porcentaje de cumplimiento cuando no se tiene asignación de PQRSDF. Es importante precisar que el 0% no afecta el resultado general del indicador. En este orden de ideas, se mantiene la observación, toda vez, que, para el periodo de evaluado de este seguimiento, se evidenció el porcentaje".*

A continuación, se detallan las DEPENDENCIAS o REGIONALES que presentan mayor PQRSDF No resueltas en términos de Ley, identificadas, a partir de la formula Total PQRS respondidas en términos de Ley - Total PQRSDF gestionadas en el mes, para el periodo de este seguimiento a las PQRS. así:

DEPENDENCIA/ REGIONAL	PQRSDF Gestionadas II SEM 2024	PQRSDF No Resueltas en términos de Ley II SEM 2024
Regional Andina	3.288	712
Subdirección Talento Humano	311	131
Regional Antioquia	1.338	55
Regional Caribe	217	38
Regional Orinoquia	229	31
Subdirección Verificación Migratoria	96	20
Regional Atlántico	331	11
Regional El Dorado	822	9
Subdirección de Control Disciplinario	59	8
Grupo de Servicio al Ciudadano	12.140	6
Oficina de Tecnología	34	4
Subdirección Extranjería	149	3
Oficina de Comunicaciones	8	3
Regional Occidente	987	2
Regional Oriente	826	2
Subdirección Administrativa y Financiera	27	2
Dirección	8	2
Regional Amazonas	19	1
Regional La Guajira	261	1
Regional San Andrés	11	1
Subdirección Control Migratorio	1.209	1
Oficina de Planeación	35	1
Regional Eje Cafetero	312	0
Regional Nariño	142	0

Oficina Jurídica	26	0
Oficina de Control Interno	0	0
Secretaría General	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>22.885</b>	<b>1.044</b>

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

Se concluye, que el cambio de plataforma ha sido un factor que ha contribuido a la pérdida de datos relacionados con las solicitudes de PQRSDF, así como a la dificultad en su ubicación para poder ser resueltas adecuadamente, adicional a este factor se cuenta con alta rotación e ingreso de personal, lo que impacta la capacidad de ofrecer una atención continua y efectiva a las PQRSF-D.

### **Recomendaciones:**

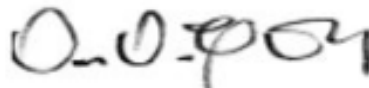
Mediante el Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias g(PQRSD) I Semestre 2024 Radicado N. 20242300001363, se realizaron recomendaciones de mejora; sin embargo, se observó que algunas no han sido tenidas en cuenta, ya que las mismas continúan presentándose para el presente seguimiento. Agradecemos en un término de 5 días hábiles a la recepción del presente informe, dar respuesta con acciones concretas a las siguientes recomendaciones:

- Es importante establecer un control adecuado en el manejo de los buzones para las PQRSF-D, asegurando que estén disponibles y accesibles al público en todo momento. Además, es fundamental garantizar que se utilicen correctamente, 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.
- Fortalecer el proceso de notificaciones que se realiza desde el grupo de Relación con la Ciudadanía, a las diferentes dependencias de la entidad a través de los enlaces de servicio al ciudadano para recordar el vencimiento de las PQRSDF, con el objeto de evitar incumplimientos en los términos de Ley en la atención de las solicitudes.
- Publicar oportunamente los informes de gestión en la página web de la entidad de acuerdo a la periodicidad establecida.
- Implementar filtros numéricos, alfanuméricos y de texto en el formulario para la creación de un usuario que necesite registrar una PQRSF-D en la Plataforma ARANDA. Estos filtros especificarán condiciones que optimizarán la recopilación de datos, garantizando así una gestión eficiente y precisa de las PQRS
- Optimizar la arquitectura de la información en el aplicativo ARANDA con el objeto de agilizar la gestión de las PQRSF-D, ofrecer al usuario mejor comprensión, fácil acceso

a la información, mejorar la usabilidad, la navegabilidad y mejorar la calidad del sitio en internet, atendiendo a las necesidades de los clientes internos y externos.

- Fortalecer las instrucciones dirigidas a los asesores de la línea telefónica, con el fin de garantizar que la información proporcionada al usuario por este medio sea clara y precisa, con relación a la posibilidad de realizar el proceso de radicación de una PQRSD-F de manera presencial en cualquier punto de atención al público de Migración Colombia. Lo anterior, teniendo en cuenta la prueba que se realizó por el canal telefónico y la información que en esa atención se brindo respecto a este tema.
- Implementar revisiones periódicas para actualizar la información de la disponibilidad de los canales de contacto que se encuentra en el documento de "**Base del conocimiento**" a través de la página Web de la entidad.
- 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.
- Desarrollar un plan de contingencia para asegurar la continuidad de la prestación del servicio.
- Implementar un programa de capacitación para el personal encargado de gestionar las PQRSDF. Asegurando de que estén familiarizados con los tiempos de respuesta establecidos por la ley y la importancia de cumplirlos.

Atentamente,



**OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO**  
**Jefe Oficina de Control Interno**

**Elaboró:** Yaneth Guauña - Ana Carolina Insignares Oficina de Control Interno  
**Revisó:** Oscar Orlando Gómez Pinto- Jefe Oficina de Control interno