	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

### 1. INFORMACIÓN GENERAL

<b>Fecha Informe:</b> 18 de octubre 2024	<b>Auditoría No.</b> 20242300001853	<b>Fecha Auditoría:</b> Del 16 de septiembre al 04 de octubre de 2024
---	--	--

**Proceso / Regional:**

**Estratégicos:** Direccionamiento Estratégico, Tecnología, Talento Humano, Relación con la Ciudadanía.  
**Misionales:** Control Migratorio, Verificación Migratoria, Extranjería.  
**Apoyo:** Administrativo, Contractual, Financiero, Documental, Jurídica, Comunicaciones.  
**Evaluación y Seguimiento:** Control Interno, Gestión Mejora, Control Disciplinario Interno.  
**Regionales:** Amazonas, Oriente.

**Servidores que atendieron la Auditoría:**

- Gerentes de los procesos y Directores Regionales
- Equipos de trabajo de cada proceso y de las regionales

**Equipo Auditor:**

- Funcionarios de la Entidad capacitados y certificados en la Norma ISO 9001:2015, en total 34, de las diferentes dependencias.
- Se distribuyeron en 18 grupos, teniendo en cuenta que el auditor líder hubiera realizado con anterioridad mínimo una auditoría.

### 2. OBJETIVO, ALCANCE Y CRITERIOS DE LA AUDITORIA

**2.1 Objetivo:**

Evaluar los 18 procesos del Sistema de Gestión de la UAEMC, en el nivel central y en 2 regionales, bajo los parámetros de la norma ISO 9001:2015, con el fin de verificar que el sistema de calidad implementado haya alcanzado los objetivos establecidos y que su mantenimiento es el adecuado.


**2.2 Alcance:**

El presente informe comprende el resultado de las auditorías internas de calidad, la vigencia a evaluar fue el primer semestre 2024 en el nivel central y 2 regionales escogidas por rotación, así: 1) Ámbito central: Los 16 procesos determinados en el SIG, 2) Ámbito Regional: Amazonas y Oriente con incidencia en los tres procesos misionales y el proceso de Relación con la Ciudadanía.

**2.3 Criterios:**

Los criterios para cada auditoría son los numerales de la norma ISO 9001:2015, los cuales debieron ser integrados de manera específica en cada plan de auditoría interna de calidad, por el equipo auditor asignado.

- NTC ISO 9001:2015.
- Documentos asociados.
- Requisitos del Sistema de Gestión de Migración Colombia
- Requisitos del Cliente.
- Salidas no conformes.
- Requisitos Legales.


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

### 3. HALLAZGOS DE AIC RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

#### 3.1 Hallazgos que apoyan la conformidad del sistema de Gestión con los requisitos, así como el desempeño y la eficacia del mismo.

Durante el desarrollo de las auditorías se observó buena disposición, receptividad y actitud por parte de los Gerentes, directores regionales y equipos de trabajo de los procesos.

- El Manual SIG de la entidad se actualizó y fue publicado en el mes de julio/24 en su versión 2, mediante Resolución No. 2561 del 11 de julio 2024, con el propósito de actualizar el marco normativo, algunas definiciones e incorporar la nueva visión de la entidad, la cual fue aprobada mediante Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Cuarto trimestre 2022 (Revisión por la Alta Dirección), como consta en acta No. 16 de 2023. El documento final se encuentra publicado en la intranet y en cada uno de los mapas de riesgos de los procesos. *(Numeral 4.1. Norma ISO 9001:2015. Comprensión de la organización y de su contexto).*
- La entidad identifica las partes interesadas las cuales son pertinentes al sistema integrado de gestión, la alta dirección realiza revisión. Es por ello que la última actualización se efectuó y aprobó en Comité Institucional de Gestión y Desempeño del I Trimestre 2024. *(Numeral 4.2. Norma ISO 9001:2015. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas).*
- Se evidenció que la entidad mantiene la información documentada necesaria del sistema integrado de gestión en la intranet de la entidad *(Numeral 4.3. Norma ISO 9001:2015. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad).*
- Los Gerentes de proceso y Directores Regionales, así como los equipos de trabajo conocen su objetivo, entradas, actividades y salidas esperadas, identificándolo a través de la caracterización del proceso ubicándola en la intranet, así como el cumplimiento alineado a las funciones del decreto 4062 de 2011. *(ISO 9001:2015, Numeral 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos y 7.3 Toma de Conciencia).*
- Los procesos conocen su mapa de riesgos ubicándolos a través de la Intranet, en donde identifican los riesgos de gestión y riesgos de corrupción, dichos riesgos cuentan con el monitoreo del I semestre 2024, así mismo se conocen los controles que permiten mitigar su materialización. *(Numeral 6.1. Norma ISO 9001:2015. Acciones para abordar riesgos y oportunidades).*
- La entidad ajustó la visión de la entidad y su contexto estratégico, incorporándola en la caracterización de los 16 procesos. *(Numeral 6.3. Norma ISO 9001:2015. Planificación de los cambios).*
- La entidad cuenta con los recursos físicos, técnicos, financieros, tecnológicos y demás que están vinculados a los entregables de la entidad, se garantizan con el Plan Anual de Adquisiciones y los proyectos, para su correcto desempeño, previa identificación de las necesidades de ingresos necesarias para su operación. *(Numeral 7.1. Norma ISO 9001:2015. Recursos).*
- Los procesos tienen los documentos publicados en la intranet, en un repositorio virtual al alcance de todos los funcionarios, información documentada que está actualizada y es de fácil acceso para su consulta. Se tiene claro el procedimiento para actualizaciones y/o modificaciones de la documentación del proceso. *(Numeral 7.5. Norma ISO 9001:2015. Información documentada).*


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

- Los procesos misionales identifican las salidas no conformes a su cargo a través del formato EVGMF.06 Control y Seguimiento Salidas No Conformes. *(Numeral 8.7. Norma ISO 9001:2015. Control de las salidas no conformes.)*
- En los dieciséis (16) procesos y las 2 regionales auditadas se realiza la medición a través de mecanismos como los indicadores y Planes, los cuales se miden de forma periódica. Se evidenció que los procesos conocen sus indicadores y saben dónde ubicarlos en la Intranet. *(Numeral 9.1. Norma ISO 9001:2015. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación).*
- Se observó que los procesos realizan actividades de autoevaluación y autogestión, contempladas en el plan de acción y los acuerdos de gestión. *(Numeral 10.2. Norma ISO 9001:2015 No conformidad y acción correctiva.)*


### Oportunidades Mejora

En el desarrollo del Programa anual de la vigencia 2024, se detectaron cuarenta (40) oportunidades de mejora, las cuales se resumen a continuación:


- Los procesos y regionales auditados de la entidad, tienen identificada la información que es necesaria para el ejercicio de sus funciones; sin embargo, como resultado de las auditorías se evidenció la utilización de documentos que no se encuentran incorporados al SIG o los mismos no se encuentran actualizados conforme a la estructura del SIG o en las tablas de retención documental. *(Numeral 7.5. Información Documentada Norma ISO 9001:2015).*
- El proceso de gestión Direccionamiento Estratégico, en su procedimiento Visualización estadística de tableros por proceso EDP.22 V1, describe que el responsable es el funcionario(a) suscrito al GDEIM – Desarrollador, quien como actividad deberá registrar en documento la modificación realizada para llevar seguimiento de estas modificaciones, entregando como salida Acta de reunión o comité, de esta última no se presenta la respectiva acta de reunión o comité, solo se genera la interacción mediante correos electrónicos, en este orden de ideas, es necesario cumplir con la salida final estimada en el procedimiento descrito. *(Numeral 7.5. Información Documentada Norma ISO 9001:2015).*
- De conformidad con la Norma ISO 9001:2015, algunos procesos, a pesar de la realización de varios tipos de retroalimentaciones hacia a los funcionarios, en lo que corresponde a la interiorización del Sistema de Gestión adoptado por la Entidad, Política y objetivos de calidad del SIG, es necesario que se preserve de todas ellas un registro documental (acta / informe). *(Numeral 4.4. Norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos, 7.3 Toma de Conciencia y Numeral 7.5. Información documentada).*
- Los procesos cuentan con tablas de retención documental, sin embargo, al realizar la verificación las mismas no están actualizadas de acuerdo a los grupos internos de trabajo y tipos documentales, éstas se encuentran sujetas a la gestión del grupo de Archivo y Correspondencia, encargados de realizar esta actualización para lo cual deben formular un plan de trabajo para la actualización de las mismas. *(Numeral 7.5. Información Documentada Norma ISO 9001:2015).*
- Cuando se presentan no conformidades los procesos realizan la formulación de sus planes de mejora, sin embargo, en el proceso de auditoría se identificaron acciones que no han sido formuladas de forma que ataquen la causa raíz de la no conformidad para su subsanación, así como es pertinente que la eficacia sea evaluada de forma que se garantice el cumplimiento de las actividades para la subsanación de la no conformidad. *(Numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva Norma ISO 9001:2015).*

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

- El proceso de la Subdirección Administrativa y Financiera no ha tenido la necesidad de elaborar planes o acciones de mejora debido a que los indicadores han estado dentro del margen de tolerancia, sin embargo, como autocontrol hacen seguimiento a través del POA para detectar desviaciones y que no se presenten inconvenientes, este Plan al ser una herramienta de seguimiento y control es importante que pueda ser adoptada como un formato dentro del Sistema Integrado de Gestión, el proceso viene trabajando con la Oficina Asesora de Planeación para que sea incluido dentro del SIG. *(ISO 9001:2015 – Numeral 9.1.3)*
- En el proceso gestión Extranjería, es importante realizar una retroalimentación y seguimiento a las PQRSDF relacionadas con los trámites de extranjería y realizar un seguimiento y medición de las mismas. *(Numerales 5.1.2 Enfoque al Cliente y numeral 8.5 Producción y Provisión del Servicio ISO 9001:2015)*
- En el proceso gestión Extranjería, es importante alinear el resultado de salidas no conformes con el tipo de PQRSDF que se presentan y evaluar las de mayor recurrencia para tomar acciones frente a las mismas. *(Numerales 8.6 Liberación de Productos y Servicios y 8.7 Control de las salidas no conformes ISO 9001:2015)*
- En el proceso gestión Extranjería, debe medir la gestión de la eficacia en la gestión de expedición y entrega de Cédulas de Extranjería y Permisos de Protección Temporal PPT, teniendo en cuenta la oferta de valor hacia el cliente y de servicio de la entidad, a través, de indicadores como el de oportunidad en la gestión de los Certificados de Movimientos Migratorios (CMM) y oportunidad en la gestión de los Permisos Temporales de Permanencia (PTP). *(Numerales 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios y 9.1 Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación Norma ISO 9001:2015).*
- El proceso gestión Relación con la ciudadanía conoce el mapa de riesgos a través de la Intranet, sin embargo, no se encuentra evidencia documentada de socialización a los riesgos durante el periodo auditado. *(Numeral 6.1. Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades Norma ISO 9001:2015).*
- Se evidenció que en los documentos del proceso, no aparecen publicados los Planes de Gestión Ambiental – PIGA para las regionales Eje Cafetero y Antioquia, de acuerdo a lo establecido en el numeral 7. *PROYECCIÓN DE LA GESTIÓN AMBIENTAL EN LA UAEMC* del documento *PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2023*; lo cual es importante establecer un mecanismo de control para el cumplimiento del cronograma establecido en el plan de gestión ambiental, toda vez, que en la auditoría se evidenció que para el primer semestre 2024 están incluidas dichas regionales. *(Plan de Gestión Ambiental 2023 v1.pdf).* *(Numeral 8.4 Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente Norma ISO 9001:2015).*
- En el proceso gestión Control Interno, el monitoreo de riesgos evidenciado en el periodo auditado, se presentó de manera extemporánea. El mismo fue presentado el 12 de abril de 2024. Según la Guía de riesgo (V.4) vigente en el periodo auditado, el mismo debía realizarse los diez primeros días hábiles siguientes al fin de cada semestre con destino a la Oficina asesora de Planeación. La Guía (V.5), en transición, indica como fecha máxima “Segundo seguimiento: Co corte al 31 de diciembre. El reporte de este monitoreo deberá realizarse dentro de los quince (15) primeros días hábiles del mes de febrero”. Plazo que desde esta nueva guía tampoco se cumplió. *(Numeral 10.2 No Conformidad y Acción Correctiva Norma ISO 9001:2015).*
- Manejar una carpeta compartida al interior del proceso, donde se unifique la información y evidencias que el proceso administra, con el objeto de tener fácil acceso y consulta de la mismas, así como, salvaguardar la información en caso de rotación de personal. *(Numeral 7.5. Información documentada Norma ISO 9001:2015).*

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

- Evaluar desde el proceso gestión Direccionamiento Estratégico la posibilidad de disponer enlaces a nivel regional que permitan la interiorización del SIG, como herramienta de construcción de conocimiento. *(ISO 9001:2015, Numerales 5.1.1 Generalidades y 7.3 Toma de Conciencia).*
- La estructura de la fórmula del indicador denominado “Cumplimiento del plan de transferencias documentales primarias” está sujeta a modificaciones, toda vez que, no se tiene en cuenta lo programado en el Plan de Transferencias Documentales. *(Numeral 9.1.1. Generalidades ISO 9001:2015)*
- El proceso gestión de Mejora, de acuerdo al objetivo del proceso indica implementar acciones encaminadas a mejorar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y el logro de la excelencia en la prestación de los servicios, mediante la medición y el análisis de información que permitan identificar oportunidades y necesidades de mejora, con relación a la Guía para el tratamiento de Salidas no Conformes en su numeral 5.4.3 Seguimiento por parte de la Alta Dirección y el rol de la Oficina Asesora de Planeación en esta actividad, se recomienda fortalecer la revisión por parte de la Alta Dirección frente al comportamiento y tendencias de las salidas no conformes a través del indicador definido por el proceso Gestión Mejora, con la finalidad de evaluar la recurrencia por tipo de salida no conforme y el impacto de las mismas frente al desempeño del Sistema Integrado de Gestión. De esta manera, se podrán formular acciones correctivas mediante planes de mejora para los casos reiterados e identificar ajustes en los mapas de riesgo, para incluir nuevos riesgos asociados a las salidas no conformes o ajustes a la información de los riesgos e indicadores existentes.
- En el proceso G. Jurídica se revisó el procedimiento AGJP.02 en el cual es necesario revisar y actualizar las salidas en cuanto al uso de Ekogui. *(Numeral 7.5. Norma ISO 9001:2015. Información documentada).*
- Solicitar a la oficina de comunicaciones, revisar la disparidad de los documentos del proceso G. Tecnológica en la consulta en intranet, dado que se presentan diferencias en la documentación cuando se baja la versión comprimida del manual; es decir, desactualizada en relación con la consulta de cada documento en la pestaña del desplegable SIG. *(Numeral 7.5. Norma ISO 9001:2015. Información documentada).*
- Culminar en el proceso gestión Contractual, la construcción del indicador de gestión propuesto por el Coordinador del proceso, relacionado con la liquidación de los contratos que mida variables críticas como tiempos de ejecución, cumplimiento de términos, y satisfacción del cliente y que el mismo sea incluido en el SIG. *(Numeral 9.1.3 de la Norma ISO 9001:2015).*
- El proceso Gestión Verificación Migratoria, no se evidencia dentro del Sistema de Integrado de Gestión, guías, procedimientos y formatos asociados al Grupo de Investigación de Policía Judicial (GITP). *(Numeral 7.5. Norma ISO 9001:2015. Información documentada).*
- El proceso gestión Control Disciplinario Interno, identifica que cuenta con un grupo denominado Grupo de Instrucción y mencionan la separación de funciones mediante las resoluciones 1490 de 2022 y 4237 de 2022, en las cuales si bien mencionan la competencia de la etapa de instrucción a cargo de la Subdirección de Control Disciplinario Interno, no existe un acto administrativo que defina que el Grupo de Investigación Disciplinaria se encuentra en dicha Subdirección, ya que el artículo 3° de la resolución 1490 de 2022 asigna el mencionado grupo a la Subdirección de Talento Humano.
- Las guías EVCDG.01 Remisión de Noticias Disciplinarias v2 y EVCDG.02 Atención Denuncias Presuntos Actos de Corrupción v1 deben incluir los formatos que utilicen para estas así como la información clara en la página web, ya que al revisar en la misma no se evidencia el formulario para


	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

denuncias como lo menciona el numeral **5.4 Canales para la denuncia de presuntos actos de corrupción**, así como tampoco se pudo identificar el informe publicado que menciona el numeral **5.7 Gestión para la atención de denuncias por presuntos actos de corrupción**: “*Semestralmente, la Subdirección de Control Disciplinario Interno elaborará un informe del estado de trámite de las denuncias, el cual será publicado en la página web de Migración Colombia.*” de la guía EVCDG.02 Atención Denuncias Presuntos Actos de Corrupción v1.

#### 4. HALLAZGOS DE AIC RELACIONADOS CON LAS NO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE LA AUDITORIA


A continuación, se relacionan por proceso y regional los hallazgos detectados en el ciclo auditor:

No. auditoría	PROCESO	AMBITO (Nivel central o regional)	FECHA EJECUCIÓN AUDITORIA	EQUIPO AUDITOR	RADICADO ORFEO	OPORTUNIDADES DE MEJORA	NC
1	Gestión Tecnológica	Nivel Central	25/09/2024	4	20242300001613	4	0
2	Control Migratorio	Nivel Central	04/10/2024	18	20242300001693	3	0
3	Gestión Comunicaciones	Nivel Central	03/10/2024	15	20242300001643	3	0
4	Gestión Extranjería	Nivel Central	23/09/2024	3	20242300001573	4	1
5	Gestión Talento Humano	Nivel Central	26/09/2024	6	20242300001563	0	1
6	Gestión Relación con la Ciudadanía	Nivel Central	27/09/2024	9	20242300001683	1	3
7	Gestión Administrativa	Nivel Central	01/10/2024	13	20242300001653	3	0
8	Gestión Control Interno	Nivel Central	02/10/2024	14	20242300001763	1	2
9	Gestión Direccionamiento Estratégico	Nivel Central	23/09/2024	2	20242300001523	2	0
10	Gestión Financiera	Nivel Central	20/09/2024	1	20242300001503	2	0
11	Gestión Documental	Nivel Central	03/10/2024	17	20242300001793	2	0
12	Gestión Mejora	Nivel Central	26/09/2024	5	20242300001533	3	0
13	Gestión Jurídica	Nivel Central	27/09/2024	7	20242300001583	3	0
14	Gestión Contractual	Nivel Central	30/09/2024	10	20242300001623	2	0
15	Gestión Verificación Migratoria	Nivel Central	01/10/2024	11	20242300001753	1	1
16	Gestión Control Disciplinario Interno	Nivel Central	01/10/2024	12	20242300001743	3	0
17	Gestión Control Migratorio Gestión Extranjería Gestión Verificación Migratoria	Regional Amazonas	27/09/2024	8	20242300001733	1	0
18	Gestión Relación con la Ciudadanía	Regional Oriente	03/10/2024	16	20242300001723	2	0
<b>Total</b>						<b>40</b>	<b>8</b>

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

De acuerdo con el desarrollo de las auditorías de calidad se detectaron ocho (8) No Conformidades que aplican a procesos gerenciados desde el nivel central, las cuales se mencionan a continuación:

- El proceso Gestión Extranjería, En lo relativo al procedimiento MEP.06 Expedición Certificados de Movimientos Migratorios (CMM) v2, el proceso tiene establecidos claramente los parámetros para la expedición del documento. Sin embargo, se evidenció desactualización en varios de los formatos, que relacionan a: [servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co](mailto:servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co) correo electrónico que no se encuentra activo, los colores utilizados en los formatos deben ser acordes a la guía de identidad visual, así como el uso adecuado de los logos de acuerdo a la implementación de la Ley “Chao marcas” que tiene como finalidad unir la imagen de las entidades estatales y prohibir las marcas de gobierno. Los formatos que requieren actualización son: MEF.04 Certificación movimientos migratorios - Actividad Migratoria v4, MEF.11 Modelo Salvoconductos v3, MEF.12 Certificado de movimiento migratorio y nacionalidad v4, MEF.37 Formato Permiso Temporal de Permanencia v2. *(Numeral 7.5. información documentada ISO 9001:2015)*
- Proceso Gestión Talento Humano, El proceso actualmente utiliza documentos que se encuentran incorporados y publicados en el manual, pero no cumplen con lo contemplado en la Guía elaboración y control de documentos EDG.18 v5, así como con la estructura del SIG. Se requiere actualización de: ATHG.20 Guía para el control del consumo de alcohol v1, ATHP.14 Control del consumo alcohol y sustancias psicoactivas v1. Así mismo, se evidencia que de acuerdo a la información manejada por el grupo de Administración y Selección de Personal; los procedimientos han surtido cambios que no han sido registrados en el SIG: Procedimiento ETHP.01 Ingreso de Personal v6, Guía ETHG.01 Nombramiento y posesión de personal v4. *(Numeral 7.5. información documentada ISO 9001:2015)*
- Proceso Relación con la Ciudadanía, se evidencia que el formato del proceso *ESCF.04 Presencial o virtual menores v1* y las guías *ESCG.03 Guía del Punto móvil de Servicios Migratorios v2*, *ESCG.04 Guía Atención de PQRSDf v3*, *ESCG.09 Guía de medios de participación para el ciudadano v1*. No se encuentran actualizadas conforme a lo mencionado en la guía EDG.18 Elaboración y control de documentos del SIG v5 en sus numerales 9.5 Documentación para la elaboración de las GUÍAS EDF.42 y 12. Codificación. *(Numeral 7.5. información documentada ISO 9001:2015)*
- En verificación al procedimiento ERCP.01 Atención PQRSDf virtual, escrita y verbal se identificó que en el formato allegado como evidencia ERCF.01 diligenciado el 24/06/2024 se encuentra en v4 y la versión actualizada en el SIG es la versión 5 de fecha de actualización del 09/02/2024. *(Numeral 7.5. información documentada ISO 9001:2015)*
- El proceso atención y relacionamiento con la ciudadanía cuenta con tablas de retención, las cuales se validan en la presente auditoría en donde se evidencia que aún no están actualizadas de acuerdo a la creación del nuevo grupo “Atención y relacionamiento con la ciudadanía” que asumió las funciones del Grupo Servicio al Ciudadano, mediante resolución No. 558 de 2023. *(Numeral 7.5. información documentada ISO 9001:2015)*
- Proceso Gestión Control Interno, al adelantar la revisión al procedimiento Auditoría de gestión EVGCIP.03 V.7, se evidencia el expediente 20242302417000006E en el aplicativo ORFEO que corresponde a auditoría especial de gestión a la Regional Caribe. Este expediente solo cuenta con cuatro de los veintidós (22) documentos soporte de salida indicados en cada paso del procedimiento. Las tablas de Retención Documental indicadas en el último paso del procedimiento no guardan relación con lo que acontece en las auditorías, en tanto que, por ejemplo, indica que los documentos se custodiaran en papel y en la oficina no existe un archivo físico de gestión. *(Numeral 7.5. información documentada ISO 9001:2015)*
- Las oportunidades de mejora definidas en la Auditoría Interna de Calidad de la vigencia 2023 no fueron efectivamente atendidas, en la medida que al realizar la revisión de los documentos del proceso se evidenciaron formatos como el de “Controles del proceso” en un formato con codificación EDF.19 /v1)

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.12
	<b>FORMATO</b>	Informe auditoría Interna de Calidad	<b>VERSIÓN</b>	7

formato eliminado con la Directiva 030 de 2018. Adicionalmente se evidencia un código de ética del auditor que al parecer no ha sido llevado a mesa técnica de calidad, pues no presenta codificación, logo institucional actualizado y demás requerimiento técnicos definidos por la entidad para la documentación que hace parte del SIG. (Numeral 10.1. Generalidades ISO 9001:2015)

- Proceso Gestión Verificación Migratoria, se evidencia que la guía MVG.13 Registro y consulta de información módulos de verificación SIRE y Platinum v1 no se encuentra actualizada conforme a lo mencionado en la guía EDG.18 Elaboración y control de documentos del SIG v5 en sus numerales 9.5 Documentación para la elaboración de las GUÍAS y al formato EDF.42 Guía v2 (Numeral 7.5. Norma ISO 9001: 2015. Información Documentada).

### 5. RESULTADOS DE LA REVISIÓN DE LAS CORRECCIONES Y ACCIONES CORRECTIVAS PARA LAS NC

A la fecha y hora de las auditorías, los procesos Verificación Migratoria, Control Migratorio, Mejora, Jurídica, Relación con la ciudadanía y Talento Humano, cuentan con plan de mejora abierto. (Numeral 10.2. Norma ISO 9001:2015 No conformidad y acción correctiva.)

### 6. CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA

- ✓ Se cumplió con el objetivo establecido en el plan anual de auditorías internas de calidad de la vigencia 2024, respecto a los recursos y procesos programados.
- ✓ Verificado el cumplimiento de los criterios de la norma ISO 9001:2015 y demás requisitos, se concluye que la entidad es conforme con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, así como lo descrito en los manuales, procedimientos, guías, formatos y demás requisitos, del sistema de gestión de calidad implementado en Migración Colombia, sin embargo cuenta con aspectos susceptibles de mejora los cuales fueron evidenciados a través de las diferentes no conformidades y oportunidades de mejora detectadas.
- ✓ El sistema es conveniente en cuanto a la disposición y empoderamiento por parte de los Gerentes, Directores Regionales y equipos de trabajo, sin embargo, se observaron aspectos a fortalecer, los cuales quedaron plasmados en cada uno de los informes de auditoría

### 7. ANEXOS QUE FORMAN PARTE DEL INFORME

No.	Descripción	Folios	Si / No
1	Plan de auditoría interna de calidad EVGCIF.10	Ver carpeta de cada proceso	Si
2	Lista de Verificación o Chequeo AIC EVGCIF.08	Ver carpeta de cada proceso	Si
3	Listas de asistencia apertura y cierre AIC	Ver carpeta de cada proceso	Si

EQUIPO AUDITOR	NOMBRE	FIRMA
Auditor Líder y de Apoyo	Funcionarios Certificados	Ver informe de cada proceso
Coordinador OPLA	María Alejandra Bohórquez	
Coordinador OCOI	Yaneth Guauña Pisso	
Revisión	Oscar Orlando Gómez Pinto	
Gerente del Proceso y/o Director Regional	NOMBRE	FIRMA
	Subdirectores, Jefes de Oficina y Directores Regionales	Ver informe de cada proceso