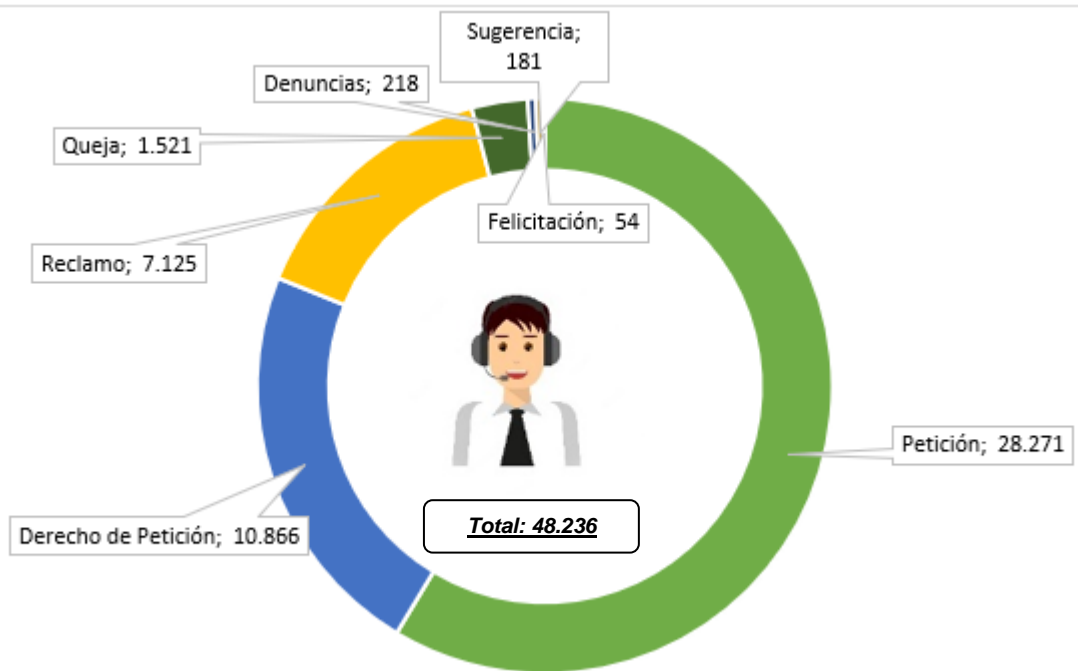
	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>PROCESO</b>	Gestión Control Interno	<b>CÓDIGO</b>	EVGCIF.05
	<b>FORMATO</b>	Informe de comunicación de Resultados	<b>VERSIÓN</b>	5

ROL ATENDIDO: Seguimiento.

<b>INFORME No.</b> 20232306732312	<b>FECHA:</b> 29/09/2023	<b>INFORME PRELIMINAR:</b>	
		<b>INFORME DEFINITIVO:</b>	<b>X</b>
<b>Periodo objeto de revisión:</b>	Primer Semestre 2023		
<b>Objetivo del Ejercicio:</b>	Verificar el cumplimiento y adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, durante el primer semestre 2023, atendiendo las disposiciones legales vigentes, referentes al tema en mención; como también el procedimiento interno y información disponible en el aplicativo Centro de Consulta Ciudadana C3, la información publicada a través de la página web.		


**PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS**

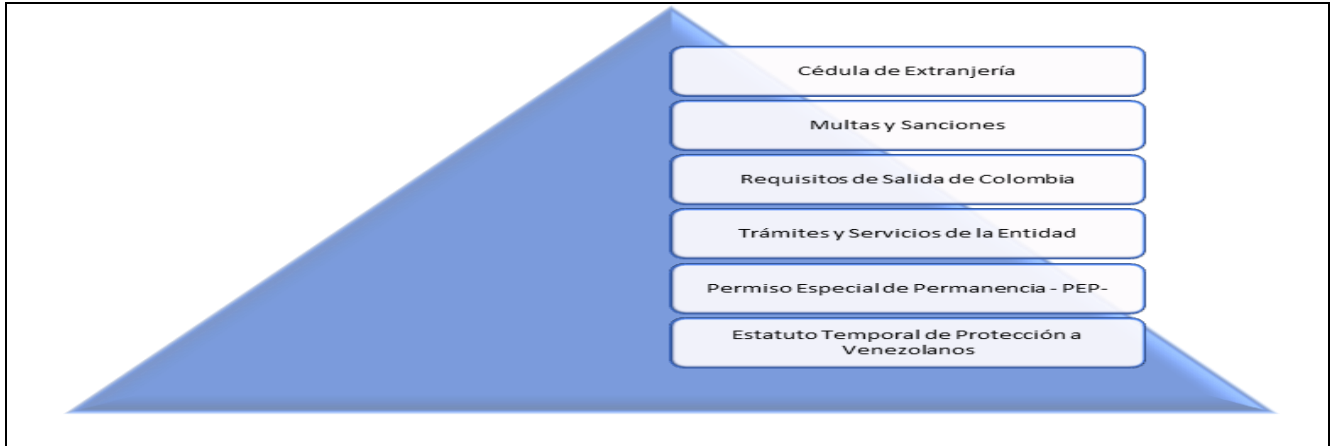
**Solicitudes De PQRSD-F Registradas Durante el Primer Semestre 2023**



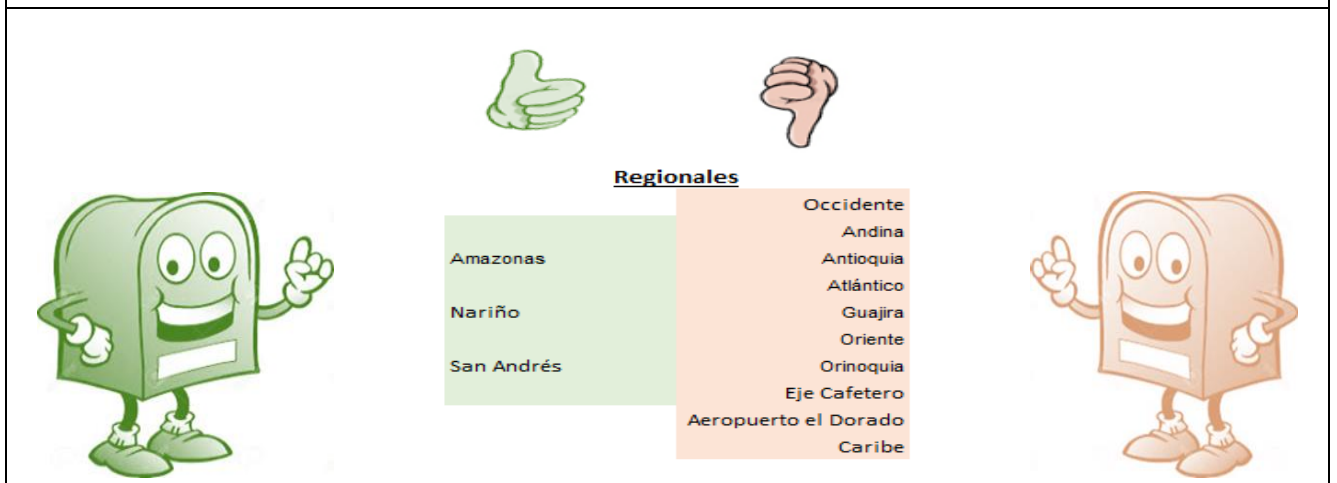
En el aplicativo C3, se recepción 48.236 PQRSD- F, en el primer semestre 2023.

**Los Temas Más Consultados en las Solicitudes de los Ciudadanos**

	<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>	5

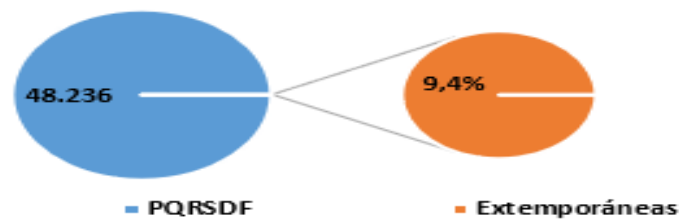


### Manejo de Buzones





La entidad ha dispuesto a nivel nacional en las Regionales, Puestos de Control Migratorio y Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, sesenta buzones. En tres Regionales se cumplió con lo establecido en la circular 022 de 2022 UAEMC y las diez restantes presentan observaciones.

### PQRSD-F Con Respuestas Extemporáneas del aplicativo Centro de Consulta Ciudadana C3



En el aplicativo C3, se observan un total de 48.236 PQRSD-F en el periodo del primer semestre 2023, presentado extemporaneidad 4.544 radicados, equivalentes al 9,4% del total de las PQRSD-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>	5

<b>Solicitudes PQRSD-F Anónimas.</b>
<p><a href="https://unidad-administrativa-especial-migracion-colombia.micolombiadigital.gov.co/entidad/pgrs-sin-datos-de-contacto-2023">https://unidad-administrativa-especial-migracion-colombia.micolombiadigital.gov.co/entidad/pgrs-sin-datos-de-contacto-2023</a></p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Se verifico en la página Web UAEMC, el link para dar respuestas a PQRSD-F <b>donde se fijan</b> aviso de las respuestas de PQRSD-F anónimas, sin datos de contacto y de aquellas PQRS en que los correos rebotan o regresan con un mensaje de error <b>y</b> correo electrónico errado, donde se dio cumplimiento con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 - artículo 69. en apartado “PQRS sin datos de contacto 2023”.</p>
<b>Recomendaciones</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ En el proceso de servicio al ciudadano con respecto a la articulación del aplicativo C3, se recomienda revisar y ajustar los controles de parametrización de los términos, para fortalecer la ejecución de estos y mitigar la materialización del riesgo.</li> <li>✓ Se sugiere actualizar la documentación del proceso Gestión Relación con la Ciudadanía ya se observa documentación en el SIG como Atención al Ciudadano, con el fin contribuir a la mejora continua.</li> <li>✓ Se sugiere realizar mesas de trabajo con todos los procesos involucrados directamente, para mitigar el riesgo reputacional.</li> </ul>

Para constancia se firma, una vez leído y aprobado por quienes en ella intervinieron:

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Oficina De Control Interno	UAEMC - 29 de septiembre 2023	Correo electrónico