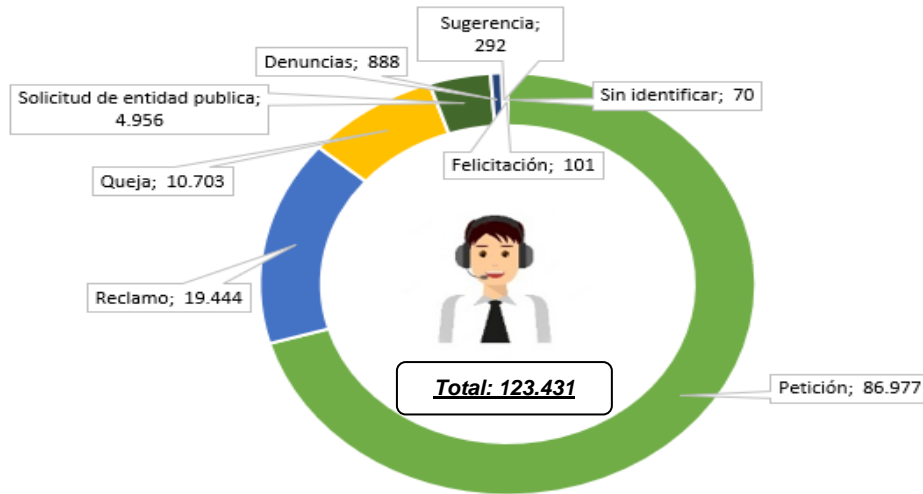
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	5

ROL ATENDIDO: Seguimiento.

INFORME No. 20232300000463	FECHA: 30 de marzo de 2023	INFORME PRELIMINAR:	
		INFORME DEFINITIVO:	X
Periodo objeto de revisión:	Segundo Semestre 2022		
Objetivo del Ejercicio:	Verificar el cumplimiento y adecuada atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, durante el segundo semestre 2022, 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.		

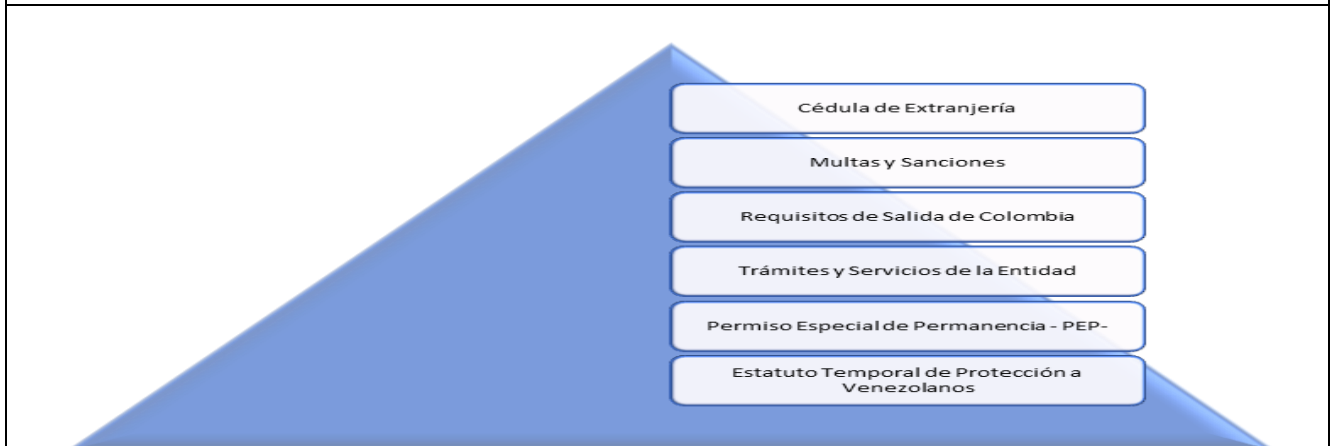
PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS


Solicitudes De PQRSD-F Registradas Durante El Segundo Semestre 2022.



En el aplicativo C3, se recepcionarán 123.431 PQRSD- F, en el segundo semestre 2022.

Los Temas Más Consultados en las Solicitudes de los Ciudadanos



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

Manejo de Buzones





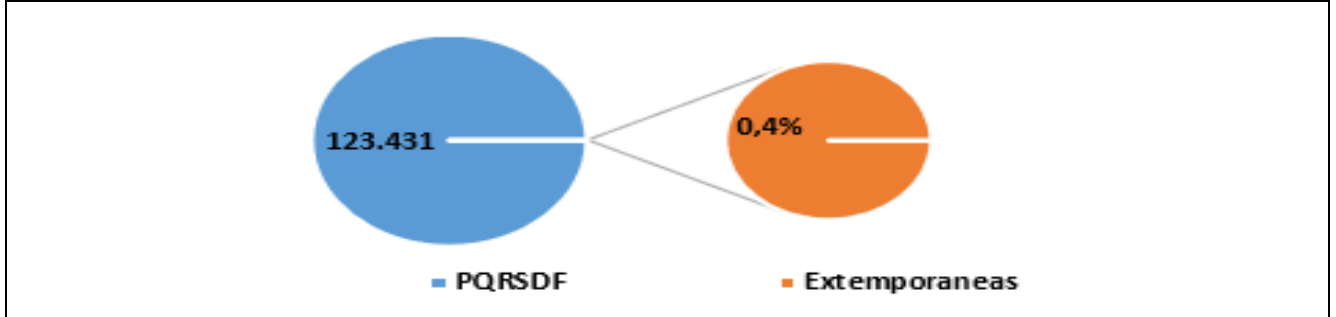

Regionales

Caribe	Amazonas
Aeropuerto el Dorado	Andina
Eje Cafetero	Antioquia
Nariño	Atlántico
Occidente	Guajira
San Andrés	Oriente
	Orinoquia



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

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




En el aplicativo C3, se observan un total de 123.431 PQRSD-F en el periodo del segundo semestre 2022, presentado extemporaneidad 439 radicados, equivalentes al 0.4% del total de las PQRSD-F.

Solicitudes PQRSD-F Anónimas.

<https://www.migracioncolombia.gov.co/atencion-al-ciudadano-2/pqrs-sin-datos-de-contacto>



Se verifico en la página Web UAEMC, el link para dar respuestas a PQRSD-F anónimas y sin datos de contacto, donde se dio cumplimiento con lo estipulado en la Ley 1437 de 2011 - artículo 69, en el botón "PQRS SIN DATOS DE CONTACTO".

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

Recomendaciones	
✓	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.
✓	Se sugiere realizar mesas de trabajo con todos los procesos involucrados directamente, para mitigar el riesgo reputacional.

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

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Oficina De Control Interno	UAEMC - 31 de enero 2023	Correo electrónico