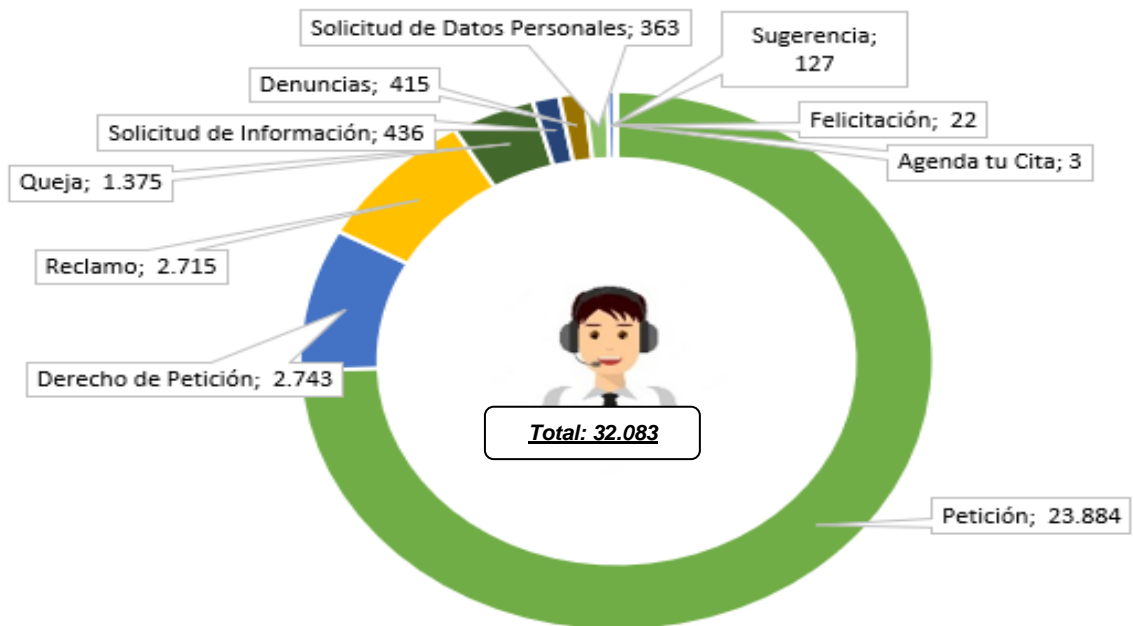
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	5

ROL ATENDIDO: Seguimiento.


INFORME No. 202430000693	FECHA: 7 de mayo de 2024	INFORME PRELIMINAR:	
		INFORME DEFINITIVO:	X
Periodo objeto de revisión:	Segundo Semestre 2023		
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 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 Segundo Semestre 2023



En el aplicativo C3 y el sistema PQRSDF MinTic se recepción 32.083 PQRSD- F, en el segundo semestre 2023.

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


Los Temas Más Consultados en las Solicitudes de los Ciudadanos

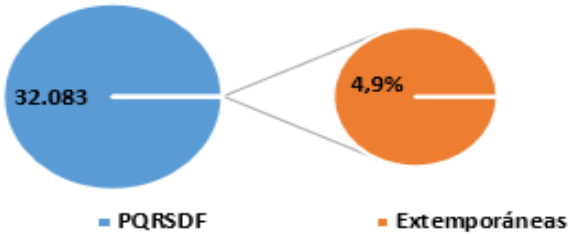



Manejo de Buzones



La entidad ha dispuesto a nivel nacional en las Regionales, Puestos de Control Migratorio y Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, sesenta (60) buzones. En dos Regionales se cumplió con lo establecido en la circular 022 de 2022 UAEMC y las once restantes presentan observaciones.

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

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

<p>En el aplicativo C3, se observan un total de 32.083 PQRSD-F en el periodo del segundo semestre 2023, presentado extemporaneidad 1.568 radicados, equivalentes al 4.9% del total de las PQRSD-F.</p>
Solicitudes PQRSD-F Anónimas.
https://unidad-administrativa-especial-migracion-colombia.micolombiadigital.gov.co/entidad/pqrs-sin-datos-de-contacto-2023

<p>Se verifico en la página Web UAEMC, el link para dar respuestas a PQRSD-F donde se fijan 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 y 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>
Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Se recomienda fortalecer los controles y el diseño de alertas tempranas para evitar la materialización de algún riesgo. ✓ 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. ✓ Se sugiere realizar mesas de trabajo con todos los procesos involucrados directamente, para mitigar el riesgo Operativo.

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

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Oficina De Control Interno	UAEMC - 15 de mayo 2024	Correo electrónico