

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

MEMORANDO

*** 20262300001893***

Radicado No.: **20262300001893**

Fecha: **2026-07-09**

230- OFICINA DE CONTROL INTERNO

PARA: PROCESO GESTION RELACION CON LA CIUDADANIA, DIRECCIÓN GENERAL, SECRETARIA GENERAL.

DE: OFICINA DE CONTROL INTERNO

ASUNTO: AUDITORIA PARA EL PROCESO DE GESTION RELACION CON LA CIUDADANIA

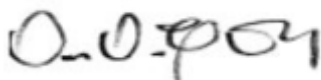
FECHA: 2026-07-09

La Oficina de control interno en cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2026 aprobado por parte del Comité Institucional de Control Interno adelantó auditoría al proceso de gestión relación con la ciudadanía, surtiendo todas las etapas previstas y culminado así con este informe de auditoría del cual remito copia, como resultado de esta auditoría se evidenciaron ocho (8) hallazgos ratificados.

Este informe fue remitido al proceso de Gestión Relación con la Ciudadanía, para que dentro del rol y funciones que le corresponden realicen la gestión para subsanar los hallazgos evidenciados en la auditoria llevada a cabo por esta oficina y realizar el respectivo plan de mejoramiento dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo del presente informe, plan que será revisado por esta oficina para posteriormente hacer el seguimiento a las acciones de mejora propuestas.

Lo anterior para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordial saludo,



OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO
Jefe de Control Interno

Elaboró: Claudia Natalia Ospina Barreiro. Profesional Universitario.
Nini Johanna Ramírez Soto. Profesional Universitario.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

INFORME DEFINITIVO DE AUDITORIA

1. NOMBRE DEL LUGAR/DEPENDENCIA O PROCESO:	Gestión Relacionamento con la ciudadanía
2. RESPONSABLE:	Oscar Orlando Gómez Pinto
3. AUDITOR LIDER:	Claudia Natalia Ospina Barreiro
4. EQUIPO AUDITOR	Nini Johana Ramírez Soto – Daniel Esteban Mazzo
5. FECHA DE LA AUDITORIA:	4 de junio de 2026

6. Objetivo

Evaluar la efectividad de los controles establecidos en los canales y mecanismos de atención al ciudadano que aseguran la calidad, oportunidad, accesibilidad e inclusión en la prestación de los servicios, mediante la aplicación de pruebas que permitan verificar la adecuada interacción con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor, así como el cumplimiento de la normatividad Ley 1712 de 2014, Ley 618 de 2013, NTC 6047 y NTC 5854, Circular externa N°100-004-2026. Orientaciones para la elaboración y publicación de la estrategia de servicio al ciudadano.

7. Alcance

El alcance de la auditoría comprende la evaluación de los riesgos y controles asociados al proceso de relacionamiento con la ciudadanía, desde la identificación y caracterización de los grupos de valor y usuarios, la planeación y dimensionamiento de los canales de atención, la definición y gestión de los niveles de servicio, hasta la verificación de la efectividad de los mecanismos implementados para garantizar una atención oportuna, accesible y de calidad, orientada al goce efectivo de los derechos de la ciudadanía.

8. Criterios Utilizados

- Constitución Política de Colombia, artículos: 2, 13, 23, 47, 54, 68, 74, 123, 209 y 270.
- Ley 190 de 1995. "Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa".
- Ley 324 de 1996. Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.
- Ley 361 de 1997. Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones.
- Ley 872 de 2003. "Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios", reglamentada por el Decreto Nacional 4110 de 2004.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

- Ley 962 de 2005. “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Ley 982 de 2005. “Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso”.
- Ley 618 de 2013. Garantías para personas con discapacidad
- Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG),
- NTC 6047 de 2013 “Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos”
- NTC 5458 de 2013 “Accesibilidad a páginas web”. Accesibilidad que deben cumplir para que puedan ser utilizados por todas las personas, incluidas aquellas con discapacidad visual, auditiva, física, cognitiva o de aprendizaje.
- Resolución 1519 de 2020 “establece los estándares y directrices que deben cumplir las entidades obligadas por la Ley de Transparencia para la publicación y divulgación de información pública en medios digitales”
- Política de Tratamiento de Datos Personales. Por la cual se establecen los lineamientos que Migración Colombia debe seguir en cuanto a la protección de datos personales objeto de tratamiento, en cumplimiento de la Constitución Política de Colombia, la Ley 1581 de 2012 y la demás normativa vigente.
- Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5 de 2022” del Departamento Administrativo de la Función Pública
- Manual Operativo del MIPG – Política de Servicio al Ciudadano
- Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Directiva 03 de 2020 Política de Servicio al Ciudadano 2020 V2.
- Circular 016 de 2023 Lineamientos sobre radicación, recepción y traslados de PQRS.
- Circular externa N°100-004-2026. Orientaciones para la elaboración y publicación de la estrategia de servicio al ciudadano.
- Circular 025 de 2023. Horarios de atención, agendamiento de tramites de extranjería en los CFSM.
- ERCG.04 Guía de Atención al Ciudadano v4
- ERCG.12 Atención Presencial Preferente e Incluyente v2
- ERCG.14 Agendamiento de Citas para Trámites Misionales v3
- ERCG.15 Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas v1
- ERCG.13 Atención y Gestión de PQRSDF a través del Centro de Consulta Ciudadana v2.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

9. Metodología

La metodología aplicada cumple con las Normas Globales de Auditoría, desarrollando las fases de planeación, ejecución y cierre, todas debidamente soportadas en los papeles de trabajo.

Se realizó el análisis de los grupos de valor y sus necesidades, de canales de atención al ciudadano, el procedimiento de PQRSDF y rendición de cuentas, el servicio brindado en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios CFSM Andina y Occidente, la verificación de las normas NTC 6047 sobre infraestructura y la accesibilidad en la página web NTC 5854, pasando por los lineamientos establecidos y evaluando los riesgos identificados y controles diseñados, de acuerdo a las siguientes actividades:

1. Identificación de riesgos y controles definidos y establecidos.
2. Diseño de pruebas de auditoría mediante la definición de muestras, las cuales llevaron a conclusiones sobre la efectividad de los controles.
3. Análisis y verificación de los grupos de valor identificando las necesidades, dimensionamiento y desempeño de los canales de atención.
4. Se verificó la información de las bases de datos de agendamiento de citas, estado de trámites sistema Platinum, consolidado de PQRSDF, canales de atención ofrecidos por la entidad y análisis del contact center.
5. Revisión y encuestas en los CFSM Andina y Occidente.

10. Aspectos Positivos

Se destaca de manera especial la disposición ejemplar, amabilidad y colaboración activa de los funcionarios involucrados, lo que facilitó la evaluación e identificó oportunidades de mejora en un ambiente de receptividad y consenso altamente positivo.

Durante la ejecución de la auditoría se realizaron pruebas de verificación relacionadas con la atención de las PQRSDF a través de los canales telefónico y virtual, sin que se evidenciaran PQRSDF asociadas a la prestación de dichos servicios. Asimismo, se efectuaron pruebas de llamada al canal telefónico, observándose conformidad en los tiempos de respuesta y en la atención brindada. No obstante, como resultado de las demás pruebas de auditoría aplicadas, se identificaron los siguientes hallazgos:

11. Hallazgos y/o Observaciones

Hallazgo No. 1. Ausencia de controles que aseguren que la planeación de la Política de Servicio al Ciudadano, responde a las necesidades y características de los usuarios de la UAEMC.

Nivel Alto

Condición: No se evidencia que la Entidad cuente con una caracterización actualizada de las necesidades, expectativas y características sociodemográficas de los ciudadanos y

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

grupos de valor, ni con mecanismos integrales de análisis, segmentación y uso de la información que permitan identificar sus particularidades y definir estrategias acordes con las necesidades específicas de las poblaciones que acceden a los trámites y servicios.

De la verificación realizada al sistema de agendamiento para el periodo comprendido entre octubre de 2025 y marzo de 2026, se evidenció que, de un total de 78.287 atenciones registradas, el 2% correspondió a usuarios que reportaron algún tipo de limitación física, sin información respecto a niveles de escolaridad, características étnicas o manejo de tecnología, entre otros.

Al analizar las tres condiciones con mayor representatividad dentro la población registrada con limitaciones físicas, se identificaron las siguientes situaciones:

Tabla No. 1. Condiciones de discapacidad de acuerdo al sistema de agendamiento de octubre 2025 a marzo de 2026

CONDICIÓN	No. PERSONAS	%
Problemas De Movilidad (Sillas De Rueda, Bastón, Etc)	673	44,54%
Visual y Auditiva	426	28,19%
Enfermedades Cáncer, Cardiacos, Hipertensión y demás.	159	10,52%
Otras Solicitudes	92	6,09%
Cognitivas	82	5,43%

Fuente: Agendamiento octubre 2025 a marzo 2026

- **Usuarios con Problemas de Movilidad**

El 44 % de los usuarios agendados con alguna limitación manifestó presentar dificultades de movilidad. No obstante, se evidenció la ausencia de mecanismos de atención preferencial, tales como agendas prioritarias, espacios diferenciados y condiciones adecuadas para la atención de personas con discapacidad.

Asimismo, las sillas destinadas a atención preferencial observadas en los CFSM Occidente y Andina carecen de señalización, distintivos o elementos visuales que permitan identificarlas claramente. De igual forma, no se evidenciaron áreas libres, accesibles y debidamente señalizadas que faciliten la permanencia y maniobrabilidad de personas usuarias de sillas de ruedas o de otras ayudas técnicas.

Adicionalmente, al verificar las PQRSDf del periodo septiembre 2025 a marzo 2026, se identificaron nueve (9) casos, de los cuales siete (7) se encuentran relacionadas con debilidades en materia de accesibilidad y atención incluyente, referidas a la falta de priorización en la atención de adultos mayores, discapacidades no visibles y una mujer en estado de embarazo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Dos (2) PQRSDF presentadas al CFSM de Eje Cafetero, donde los ciudadanos manifiestan las dificultades de acceso debido a la presencia de escaleras y solicitan la implementación de una rampa. (Anexo 1).

- **Usuarios con limitaciones Visual y Auditiva.**

Se observó que el 28,19% de los usuarios con limitaciones, manifestó presentar condiciones asociadas a discapacidad auditiva o visual. No se evidenciaron elementos de señalización de accesibilidad, o mecanismos de orientación adaptados, que faciliten el acceso, desplazamiento y ubicación de esta población dentro de los CFSM.

- **Usuarios con Enfermedades (Cáncer, Cardiacos, Hipertensión y demás).**

Se evidenció que el 10,52% de los usuarios con limitaciones físicas, reportó padecer enfermedades como cáncer, afecciones cardíacas o hipertensión. No obstante, durante las visitas realizadas se observaron tiempos de espera superiores a una (1) hora para acceder a la atención, sin ningún tipo de priorización respecto a estas condiciones.

En el CFSM Andina se evidenció una fila de aproximadamente cuarenta (40) personas de pie y sesenta y seis (66) usuarios en la sala de espera, situación que incrementa los riesgos para esta población debido a las condiciones de permanencia prolongada y aglomeración.

De igual forma, durante la visita al CFSM Occidente se constató, la existencia de dos filas y ventanillas diferenciadas, una destinada a la población venezolana y otra para los demás trámites migratorios, sin que se contemple algún tipo de priorización para usuarios con limitaciones físicas.

Estas situaciones constituyen incumplimientos a las disposiciones establecidas en la Ley 1618 de 2013, particularmente en sus artículos 5 y 14, relacionados con la garantía de los derechos y la accesibilidad de las personas con discapacidad, así como a los criterios definidos en la Norma Técnica Colombiana NTC 6047 sobre accesibilidad al medio físico.

Lo anterior adquiere relevancia considerando que identificamos entidades públicas que han sido objeto de decisiones judiciales por la falta de medidas de accesibilidad y atención diferencial, entre ellas las Sentencias T-511 de 2024, T-621 de 2019, T-595 de 2002, T-269 de 2016 y T-553 de 2011, las cuales reiteran la obligación de garantizar el acceso efectivo e inclusivo a los servicios públicos.

Criterio: “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5 de 2022” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico. Numerales. 4.1, 4.2, 4.3, 7, 11.1, 11.5, 12, 13, 15.1, 15.2, 16.7, 20, 21.1, 24.3, 24.4, 38, 39, 40, 41, 41.1, 42, 44

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Causa: Incumplimiento de lo establecido en la “Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor – versión 5 de 2022” del Departamento Administrativo de la Función Pública. Norma Técnica Colombiana NTC 6047 Accesibilidad al medio físico.

Falta de mecanismos de evaluación y retroalimentación que permitan utilizar la información proveniente de PQRSDF, encuestas de satisfacción, caracterización de usuarios y otros canales de interacción como insumo para la planeación y mejora de la Política de Servicio al Ciudadano.

Consecuencia: Posibles demandas, quejas, acciones constitucionales, requerimientos de organismos de control, sanciones por incumplimiento normativo y decisiones judiciales que ordenen la adopción de medidas correctivas.

Recomendación: Implementar controles y estrategias de análisis que permitan identificar las necesidades, condiciones y comportamientos de la población usuaria, fortalecer los mecanismos de atención diferencial para personas con discapacidad, realizar evaluaciones periódicas de accesibilidad en la infraestructura y los servicios, que permitan verificar el cumplimiento de los estándares normativos y asegurar una atención inclusiva, oportuna y en condiciones de igualdad para todos los usuarios.

Hallazgo No. 2. Ausencia de controles que aseguren un correcto dimensionamiento de la capacidad operativa de los canales de servicio, conforme a la demanda y necesidades del servicio al ciudadano.

Nivel Alto

Condición: Se identificaron debilidades en el dimensionamiento y la capacidad operativa de los canales de atención al ciudadano, específicamente en los canales presencial y telefónico, así:

- **Canal Presencial**

El dimensionamiento y planeación de la capacidad operativa para la atención presencial de trámites de extranjería en los CFSM, no se encuentran alineados con la demanda real del servicio ni con los tiempos efectivos de atención requeridos por los usuarios.

Durante la visita realizada el 6 de mayo al CFSM Occidente se evidenció que, aunque el agendamiento corresponde a 20 citas diarias para la atención de PPT, en la práctica se atendieron 56 usuarios en una jornada, mediante la gestión de tres (3) contratistas. Esta situación refleja una demanda de atención superior a la capacidad inicialmente planificada.

Adicionalmente, entre las 9:00 a.m. y las 10:00 a.m. se evidenció la presencia de usuarios que manifestaban no poder acceder a citas mediante la página web debido a la falta de disponibilidad de cupos, situación que fue corroborada por la auditoría en sitio, ocasionando que los ciudadanos deban desplazarse presencialmente al CFSM para

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

solicitar atención, observando que se mantiene la práctica de que se atiende más ciudadanos sin cita o sin agendamiento.

En este sentido, el modelo de dimensionamiento sustentado en tiempos estándar de atención de quince (15) minutos por usuario no refleja las condiciones reales de operación observadas durante la visita, considerando que el recálculo efectuado con base en los tiempos de permanencia registrados evidencia una duración promedio estimada de sesenta y seis (66) minutos por usuario, equivalente a una (1) hora y seis (6) minutos

Tabla No. 2 Tiempo de Ingreso y Salida de Usuarios CFSM Occidente 06 de mayo 2026

Tiempo De Ingreso y Salida	Usuario PPTs día 6/05/2026 (A)	% De tiempo Espera	Punto medio estimado en min. (B)	Recalculo (A * B)
< 20 minutos	3	5%	10	30
> 20 a 40 minutos	15	27%	30	450
> 40 a 1 hora	6	11%	50	300
> 1 hora	31	55%	90	2790
> 2 horas	1	2%	120	120
Total PPT	56	100%	300	3690

Tiempo promedio ponderado calculado por la Oficina de Control interno :3690/56 = 66 minutos

Asimismo, se evidenció que el 55% de los usuarios permaneció más de una hora en el proceso de atención, lo que difiere de los 15 minutos con los que está dimensionado el agendamiento.

Situación que se confirma con la encuesta realizada a treinta y dos (32) usuarios, en la cual el 38% manifestó que el tiempo de espera en sala para recibir atención supera una (1) hora.

Tabla No. 3 Encuesta Tiempo de espera en Sala

Tiempo de Espera en Sala	No. Encuestados	% de encuestados
<30 minutos	15	47%
>30 minutos	5	16%
>1 a 2 horas	12	38%
Total	32	100%

Fuente: Propia Encuestas

- **Canal Telefónico**

Se evidenció una diferencia promedio del 55% entre la demanda real del servicio y el consumo contratado, lo que refleja un sobredimensionamiento del canal de atención. Esta

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

situación genera la contratación y el pago de una capacidad operativa superior a la requerida.

Tabla No. 4 Diferencia entre el Consumo real y lo Contratado (Anexo Técnico)

Detalla del Consumo	Demanda por Consumo Febrero 2026 (A)	Capacidad contratada (B)	Diferencia A-B	% De Consumo Vs Anexo Técnico
Minuto Ivr (Interactive Voice Response) - Enrutador - 60000 Minuto	57.828	60.000	-2.172	-4%
Minuto IVR (Interactive Voice Response) Transaccional - 30000 Minuto	19.891	30.000	-10.109	-34%
Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound entre fijos en el resto del territorio nacional - 31000 Minuto	16.737	310.000	-293.263	-95%
Minutos de conexión outbound/Inbound_Outbound de fijo a celular - 120000 Minuto	67.528	120.000	-52.472	-44%
Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de fijo a 018000 - 20000 minuto	590	20.000	-19.410	-97%
Minutos de conexión outbound/Inbound_Inbound de celular a 018000 - 50000 Minuto	16.315	50.000	-33.685	-67%
Transferencia de llamadas - 40000 Transferencia	933	40.000	-39.067	-98%
Transferencia de chat - 20000 Transferencia	20.000	20.000	0	0%
PROMEDIO				-55%

Fuente: Detalle de consumo Contac Center vs Anexo Técnico

Criterios: Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), Dimensión Gestión con Valores para Resultados y Política de Servicio al Ciudadano, que establece la necesidad de planificar, gestionar y evaluar la capacidad institucional para garantizar una atención oportuna y acorde con las necesidades de los ciudadanos.

Manual Operativo del MIPG – Política de Servicio al Ciudadano, el cual dispone que las entidades deben gestionar la capacidad de sus canales de atención con base en la caracterización de la demanda, los tiempos de atención y las necesidades de los grupos de valor.

Causa: Ausencia de metodologías e indicadores que permitan determinar la capacidad operativa requerida con base en la demanda real, los tiempos efectivos de atención, los acuerdos de niveles de servicio esperados y los comportamientos históricos de uso de los canales.

Consecuencia: Incremento en los tiempos de espera de los ciudadanos, afectación en la oportunidad y calidad del servicio prestado, limitaciones en el acceso a los trámites y servicios institucionales, así como la contratación de capacidades operativas que no responden a la demanda real del servicio.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Recomendación: Diseñar e implementar el dimensionamiento de los canales de atención, contemplando variables como demanda histórica y proyectada, tiempos efectivos de atención, capacidad instalada y niveles de servicio.

Hallazgo No. 3. Falta de controles que aseguren el seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) contratados en el canal telefónico.

Nivel Alto

Condición: Ausencia de seguimiento periódico y documentado al cumplimiento de los ANS, ni un análisis que permita ajustar oportunamente la capacidad contratada con base en la demanda efectiva del servicio.

Adicionalmente, se evidenció que el dimensionamiento de la capacidad operativa, los tiempos de espera y los recursos requeridos son definidos por el proveedor del servicio, sin que existan controles o mecanismos de aprobación por parte de Migración Colombia que aseguren que lo contratado responde a las necesidades de la Entidad.

Criterios: Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS establecidos en el numeral 11 de la Ficha Técnica de Negociación para la Compra de Bienes, Productos y/o Servicios de Características Técnicas Uniformes y de Común Utilización.
Principios de eficiencia, economía y responsabilidad establecidos en la gestión pública.

Causa: Ausencia de un control que asegure el cumplimiento de los ANS, o determine multas o sanciones en caso de un incumplimiento del contrato, falta de cláusulas contractuales, el proveedor es quien realiza las actividades de dimensionamiento sin mecanismos de verificación.

Consecuencia: Insatisfacción de los usuarios por incumplimiento de los niveles de servicio establecidos contractualmente.

Recomendación: Establecer un seguimiento y evaluación del cumplimiento de los ANS, documentando los resultados obtenidos y adoptando oportunamente las acciones correctivas y los ajustes contractuales que resulten necesarios.

Hallazgo No. 4. Incumplimiento de los niveles de atención ofertados, pérdida de trazabilidad de los PQRSD recibidos y baja calidad de respuesta en los canales de atención al ciudadano.

Nivel Alto

Condición: En la verificación de los canales de atención al ciudadano se identificaron las siguientes debilidades referente a los niveles de atención y la calidad de respuesta:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Canal Presencial:

Se identificó el incumplimiento de los tiempos de atención establecidos, sin que existan controles efectivos que permitan detectar y corregir oportunamente las desviaciones presentadas.

En las visitas realizadas se evidenciaron tiempos de espera superiores a una (1) hora para acceder al servicio. Particularmente, en el CFMS Andina se observó una fila de aproximadamente cuarenta (40) personas de pie y sesenta y seis (66) usuarios en la sala de espera.

Canal Telefónico

Identificamos que a pesar de que se tiene un 55% del canal sobredimensionado, observamos el 10,86% de llamadas no efectivas, sin que se hayan implementado acciones oportunas para adecuar la contratación a las necesidades reales de atención.

Adicionalmente, el 89% de las interacciones realizadas por los ciudadanos corresponden a solicitudes de información y orientación relacionadas con trámites y servicios, sin que se hayan implementado mecanismos para que este canal pueda tener resolutiveidad y no limitarse a dar información, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla No. 5 Porcentaje de llamadas informativas, resolutive y no efectivas.

Tipo de Llamada	% de tipo de llamada
Informativas	89,09%
Resolutive	0,06%
No efectivas	10,86%
Total	100%

Fuente: Información Contac Center

Asimismo, se evidenció debilidades en la información suministrada a los ciudadanos a través de los canales de atención, debido al incumplimiento de los lineamientos establecidos en la base de conocimiento utilizada por el Contac Center.

Lo anterior se reflejó en las PQRSDF 152143 y 157351, donde se omitió información relevante durante la orientación brindada y en la entrega de respuestas imprecisas sobre procedimientos administrativos.

Canal Virtual

- **Video llamadas, lenguaje de señas y chatbot**

Durante las pruebas realizadas a los servicios de videollamada y videollamada en lengua de señas, se evidenció que no se garantiza una atención efectiva y oportuna a los usuarios.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

En el caso del servicio de lengua de señas, al realizar pruebas de campo, las reuniones virtuales previamente programadas por el auditor no fueron atendidas; asimismo, en el servicio de videollamada se registraron tiempos de espera entre 4 y 12 minutos sin que se asignara un funcionario o se brindara orientación al ciudadano.

Asimismo, se observó que el portal institucional no cuenta con herramientas de apoyo audiovisual para personas con discapacidad auditiva ni dispone de tecnologías de asistencia para personas con discapacidad visual o herramientas de apoyo, tales como gifs y lectores de pantalla (sistema JAWS), incumpliendo con las alternativas textuales, tecnologías de asistencia, navegabilidad y accesibilidad de contenidos de la NTC 5854.

De igual forma, el chatbot presenta limitaciones funcionales al restringir la interacción a opciones predeterminadas, sin permitir consultas mediante preguntas abiertas.

- **Contestación PQRSDF correos autorizados**

Se identificaron 75 PQRSDF registradas en el Sistema de Gestión Documental Orfeo durante la vigencia 2026 que no se encuentran radicadas en el sistema oficial Aranda, situación que impide garantizar la trazabilidad, el control y el seguimiento integral de las solicitudes recibidas por la Entidad. Asimismo, son atendidas y respondidas desde cuentas de correo electrónico de funcionarios y dependencias de regionales, sin que exista evidencia de validación, supervisión o aprobación previa por parte de los responsables definidos para dicha gestión.

Adicionalmente, para el mes de febrero de 2026 se registraron 3.797 respuestas en el sistema Aranda. De una muestra evaluada de 222 respuestas, se evidenció que el 58% no cumplió con los criterios de calidad establecidos, presentando inconsistencias en la utilización de las plantillas autorizadas, deficiencias en redacción y ortografía, respuestas que no atendían de manera integral la inconformidad planteada por el ciudadano y casos gestionados por fuera de los términos legales establecidos.

Criterio: Ley 1437 de 2011, artículos. 3, Principio de Celeridad, artículos 5, 7 y 53, Atención al ciudadano mediante medios electrónicos, artículo 14 Respuesta dentro de términos legales.

Ley 1712 de 2014 Arts. 3 y 7, Publicación y acceso a información pública, artículo 8, Accesibilidad de la información.

NTC 5854, en los criterios relacionados con alternativas textuales, compatibilidad con tecnologías de asistencia, navegabilidad y accesibilidad de contenidos, como el criterio 3.1.2.

Causa: Falta de un control donde se puede establecer las funciones y responsabilidades de los funcionarios que tienen la responsabilidad de enviar y de firmar las PQRSDF, definir canales y correos exclusivos para recepción de PQRSDF.

Consecuencia: Afectación de los principios de accesibilidad, oportunidad, calidad e inclusión en la atención, pérdida de trazabilidad y control sobre las PQRSDF recibidas por

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

la Entidad, generación de respuestas inconsistentes o inconclusas, seguido del incumplimiento de términos legales.

Recomendación: Diseñar, documentar e implementar niveles de atención y acuerdos de nivel de servicio (ANS) para cada uno de los canales de atención al ciudadano (presencial, telefónico y virtual), estableciendo criterios medibles relacionados con oportunidad, accesibilidad, calidad, disponibilidad, tiempos de respuesta y satisfacción de los usuarios.

Hallazgo No. 5: Incumplimiento de la normativa de protección de datos personales (Hábeas Data)

Nivel Alto

Condición: Durante la visita realizada en el CFSM Occidente, se evidenció la existencia de un aplicativo utilizado para registrar los datos de las personas al momento de su ingreso y salida de la sede. La información recolectada incluye datos personales de visitantes y usuarios con el propósito de generar estadísticas de acceso y control de aforo. Como resultado de la verificación efectuada, se observó que durante los días 6 y 7 de mayo se recolectaron un total de 224 registros correspondientes a ciudadanos que ingresaron a la sede. (Anexo 2).

Sin que se evidenciara autorización previa, expresa e informada por parte de los titulares de los datos personales para el tratamiento de dicha información, ni la divulgación de una política de tratamiento de datos asociada a este proceso.

Criterio: Ley 1581 de 2012 establece que el tratamiento de datos personales requiere la autorización previa e informada del titular, salvo las excepciones expresamente previstas por la ley. Asimismo, los principios de libertad, finalidad, transparencia y legalidad exigen que los titulares conozcan y autoricen el uso de sus datos personales, así como las finalidades para las cuales serán tratados.

Causa: Incumplimiento de política de protección de datos personales, ausencia de controles a nivel tecnológico que aseguren que la información se manipula de manera correcta, falta de directrices por parte de la Entidad.

Consecuencia: Posibles reclamaciones por parte de los titulares de los datos, investigaciones administrativas, uso de información de los usuarios por parte de un tercero sin el cumplimiento de los requisitos legales.

Recomendación: Evaluar la implementación de aplicativos de control de ingreso y salida de usuarios, garantizando el cumplimiento de la protección de datos personales, asegurando la obtención de la autorización previa.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Hallazgo No. 6. Los controles implementados no permiten asegurar que las jornadas, ferias, comités y consejos, correspondan a eventos que cumplan con los criterios y atributos requeridos para ser considerados ejercicios de rendición de cuentas.

Nivel Alto

Condición: Al revisar los soportes de las actividades desarrolladas entre la vigencia 2025 y febrero de 2026, se evidenció que el 59% corresponde a actividades de verificación, jornadas de capacitación, socialización y mesas de trabajo, mientras que el 27% corresponde a ferias de servicios orientadas a la entrega de Permisos por Protección Temporal (PPT) y jornadas de biometría, observando que estos eventos son incluidos como ejercicios de participación sin que cumplan con los requisitos establecidos.

Tabla No. 6 Actividades de las regionales como rendición de cuentas de 2025 a febrero de 2026.

Actividades	No. Actividades	% de Participación
Actividades de verificación, jornadas de capacitación, socialización y mesas de trabajo	525	59%
Feria de servicios: en esta opción se recogen Jornadas de Entrega de PPT y Jornada Especial de Biometría	235	27%
Comités y Consejos de seguridad	122	14%
Encuesta de participación Las preguntas se centraron en su percepción sobre la agilidad, utilidad y la accesibilidad del sistema Biomig en el proceso de control migratorio en el Aeropuerto el Dorado	1	0%
Total de Actividades	883	100%

Fuente: Actividades realizadas por las regionales

No obstante, en los soportes analizados no se evidencian elementos fundamentales propios de los ejercicios de rendición de cuentas, tales como espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía, temas focalizados para discusión, conclusiones, compromisos adquiridos, mecanismos de seguimiento o evidencia de retroalimentación por parte de los grupos de valor.

Criterios: Ley 1757 de 2015, artículo 48, Define la rendición de cuentas como un proceso permanente de interacción entre entidades, servidores públicos y ciudadanía, que comprende información, diálogo y responsabilidad.

Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Establece que la rendición de cuentas debe desarrollarse mediante tres elementos fundamentales: Información, Diálogo y Responsabilidad (respuesta y compromisos).

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) – Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, exige que las entidades promuevan mecanismos efectivos de interacción con la ciudadanía, garantizando la participación incidente y la generación de compromisos derivados de los espacios de diálogo.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Causa: Ausencia de criterios, lineamientos y controles que permitan verificar el cumplimiento de los componentes de información, diálogo y responsabilidad establecidos en la normativa vigente.

Consecuencia: Posibles sanciones por el incumplimiento de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, falta de interacción con la ciudadanía para que conozca, cuestione y evalúe la gestión realizada por la entidad.

Recomendaciones: Diseñar e implementar controles que permitan validar previamente y verificar posteriormente que las actividades clasificadas como ejercicios de rendición de cuentas incorporen los componentes de información, diálogo y responsabilidad, incluyendo evidencia de participación ciudadana, conclusiones, compromisos y mecanismos de seguimiento.

Hallazgo No. 7. Ausencia de controles que limiten la reserva de citas de agendamiento, afectando la disponibilidad, calidad de la información, equidad y oportunidad en el acceso a los servicios de la Entidad.

Nivel Medio

Condición: Se evidenció la falta de controles en el sistema de agendamiento de citas, observando el acaparamiento en la disponibilidad de las agendas, identificando en el periodo de octubre de 2025 a marzo de 2026 registros asociados a cuatro (4) usuarios que realizaron más de veinte (20) agendamientos para diferentes trámites, sin que se evidencie la existencia de dichos ciudadanos ni registros relacionados en el sistema misional Platinum. (Anexo 3).

Asimismo, esta situación persiste en el nuevo sistema de agendamiento, para la semana del 24 al 29 de mayo de 2026, se identificaron usuarios con más de tres (3) reservas para esta semana. (Anexo 4).

Adicionalmente, el sistema no cuenta con filtros que validen la calidad de la información, identificando nombres que no existen y correos que no se encuentran registrados en Platinum.

La siguiente tabla muestra el numero de usuarios registrados con más de 5 citas.

Tabla No. 7 Rango de veces de asignación de citas por usuarios octubre de 2025 a marzo de 2026.

Rango de Veces Agendado	Número de usuarios
Más de 20 citas	4
>10 a 20 citas	44
> 5 a 10 citas	302
De 3 a 5 citas	3900
De 1 a 2 citas	52996
Total Registros	57246

Fuente: Agendamiento

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Criterio: Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión. MIPG. Especialmente la dimensión “Gestión con Valores para Resultados” y la Política de Servicio al Ciudadano, que establecen la obligación de garantizar servicios accesibles, oportunos, eficientes y con controles que aseguren la adecuada prestación del servicio.

Ley 1712 de 2014. Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículos 3 y 11, debido a que la separación indebida de cupos afecta el acceso efectivo y oportuno de los ciudadanos a los servicios.

Causa: Ausencia de validaciones automáticas en el sistema de agendamiento para verificar la autenticidad y consistencia de la información registrada por los usuarios, falta de mecanismos de seguimiento, monitoreo y trazabilidad de los agendamientos realizados.

Sistemas independientes sin que se valide la existencia del usuario entre el sistema de agendamiento y el sistema misional Platinum.

Consecuencia: Intermediación informal o tramitación irregular alrededor de la prestación del servicio.

Afectación en la disponibilidad, oportunidad y acceso equitativo de los ciudadanos a los trámites y servicios.

Recomendación: Evaluar la implementación de mecanismos de validación, autenticación y trazabilidad de la información registrada por los usuarios, asegurando su interoperabilidad con el sistema misional Platinum y el monitoreo permanente de registros inusuales o repetitivos.

Hallazgo No.8. Incumplimiento de los requisitos de accesibilidad física y digital establecidos en las Normas Técnicas Colombianas NTC 6047 y NTC 5854

Nivel medio

Condición: Se evidenció el incumplimiento de requisitos relacionados con la accesibilidad física y digital, afectando las condiciones de acceso y atención para las personas con discapacidad, así:

- **NTC 6047 Accesibilidad al medio físico**

Durante las visitas realizadas a los CFSM Andina y Occidente, se identificaron deficiencias en materia de accesibilidad relacionadas con infraestructura física, señalización visual y táctil, mecanismos de orientación, mantenimiento de los elementos destinados a la accesibilidad y sistemas de información dirigidos al ciudadano. Estas situaciones constituyen barreras que limitan el acceso, la movilidad autónoma, la orientación y el uso adecuado de los servicios por parte de las personas con discapacidad. (Anexo 5 y 5.1).

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

- **NTC 5854 Accesibilidad Web**

Se evidenció que, si bien el sitio web institucional presenta un nivel de cumplimiento del 89% respecto de los criterios de accesibilidad evaluados, persiste el incumplimiento del criterio 3.1.2 relacionado con medios dependientes del tiempo, debido a que algunos contenidos audiovisuales carecen de audiodescripción u otros mecanismos equivalentes que permitan a las personas con discapacidad visual acceder y comprender la información relevante contenida en dichos recursos. (Anexo 6)

Criterios: Norma Técnica Colombiana NTC 6047, Accesibilidad al medio físico, Norma Técnica Colombiana NTC 5854, Requisitos de accesibilidad para contenidos web.

Causa: Falta de planeación, implementación, seguimiento y mantenimiento de las condiciones de accesibilidad física y digital, así como ausencia de controles efectivos que permitan verificar de manera periódica el cumplimiento de los requisitos normativos y técnicos aplicables en materia de accesibilidad e inclusión.

Consecuencia: Demandas por el incumplimiento normativos y acciones relacionadas con la garantía de los derechos de esta población.

Recomendaciones: Implementar un plan de mejoramiento integral que contemple la adecuación de la infraestructura física, el fortalecimiento de la señalización y mecanismos de orientación accesible.

12. Resumen Ejecutivo

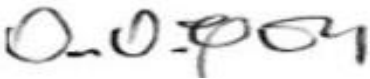
En cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento asignadas a la Oficina de Control Interno, el equipo auditor realizó la auditoría al proceso de Gestión de la Relación con la Ciudadanía. Para el desarrollo de esta labor se recurrió a las distintas fuentes de información y herramientas institucionales disponibles, las cuales permitieron recopilar los insumos necesarios para el cumplimiento de los objetivos definidos en la auditoría.

Se reconoce el compromiso de los responsables del proceso auditado, quienes atendieron de manera oportuna los requerimientos del equipo auditor, suministrando información suficiente, pertinente y confiable, así como las aclaraciones necesarias para facilitar el análisis realizado. Su contribución fue determinante para el adecuado desarrollo de la auditoría y el logro de los resultados esperados.

En el desarrollo de las actividades de evaluación, se realizó el análisis de los grupos de valor y sus necesidades, de canales de atención al ciudadano, el procedimiento de PQRSDF y rendición de cuentas, el servicio brindado en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios CFMS Andina y Occidente, la verificación de las normas NTC 6047 sobre infraestructura y la accesibilidad en la página web NTC 5854, pasando por los lineamientos establecidos y evaluando los riesgos identificados y controles diseñados

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	6

Como resultado se identificaron ocho (8) hallazgos que afectan la eficiencia y cumplimiento normativo, ausencia de controles que aseguren que la planeación de la Política de Servicio al Ciudadano, responde a las necesidades y características de los usuarios de la UAEMC, Ausencia de controles que aseguren un correcto dimensionamiento de la capacidad operativa de los canales de servicio, conforme a la demanda y necesidades del servicio al ciudadano, Falta de controles que aseguren el seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio (ANS) contratados en el canal telefónico, Incumplimiento de los niveles de atención ofertados, pérdida de trazabilidad de los PQRSD recibidos y baja calidad de respuesta en los canales de atención al ciudadano, Incumplimiento de la normativa de protección de datos personales (Hábeas Data), Los controles implementados no permiten asegurar que las jornadas, ferias, comités y consejos, correspondan a eventos que cumplan con los criterios y atributos requeridos para ser considerados ejercicios de rendición de cuentas, Ausencia de controles que limiten la reserva de citas de agendamiento, afectando la disponibilidad, calidad de la información, equidad y oportunidad en el acceso a los servicios de la Entidad, Incumplimiento de los requisitos de accesibilidad física y digital establecidos en las Normas Técnicas Colombianas NTC 6047 y NTC 5854.

13. Responsables	
 OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO Jefe Oficina de Control interno	
14. Distribución del informe	
Nombre y Cargo Doctor Federico Alfonso Núñez García Secretaría General Doctora(s) María Fernanda Revelo Hernández Mónica Lucia Rocha Ardila Oficina relacionamiento con la ciudadanía	Fecha Julio 09 de 2026