	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1

Bogotá D.C., 14 de mayo de 2026


Respetado (a) ciudadano (a):

Ref. Respuesta a su PQRSDF Número de radicado 173435, asignado por Orfeo con número de radicación 20262300001153, registrada el 8 de mayo de 2026.

Desde la Oficina de Planeación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, nos permitimos dar respuesta a su derecho de petición:

1. Desde que fecha y con fundamento en que normatividad se establece el MIPG en Migración Colombia.

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, mediante la Resolución 0415 de 2018, adoptó e implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y creó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, disposición que fue posteriormente modificada parcialmente por la Resolución 3403 de 2023. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto 1083 de 2015, el cual dispone en su artículo 2.2.22.3.8 lo siguiente: "*Comités Institucionales de Gestión y Desempeño. En cada una de las entidades se integrará un Comité Institucional de Gestión y Desempeño encargado de orientar la implementación y operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el cual sustituirá los demás comités que tengan relación con el Modelo y que no sean obligatorios por mandato legal*".

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1


2. Como se aplica el MIPG, en los procesos sancionatorios administrativos migratorios y en cada una de esas fases.

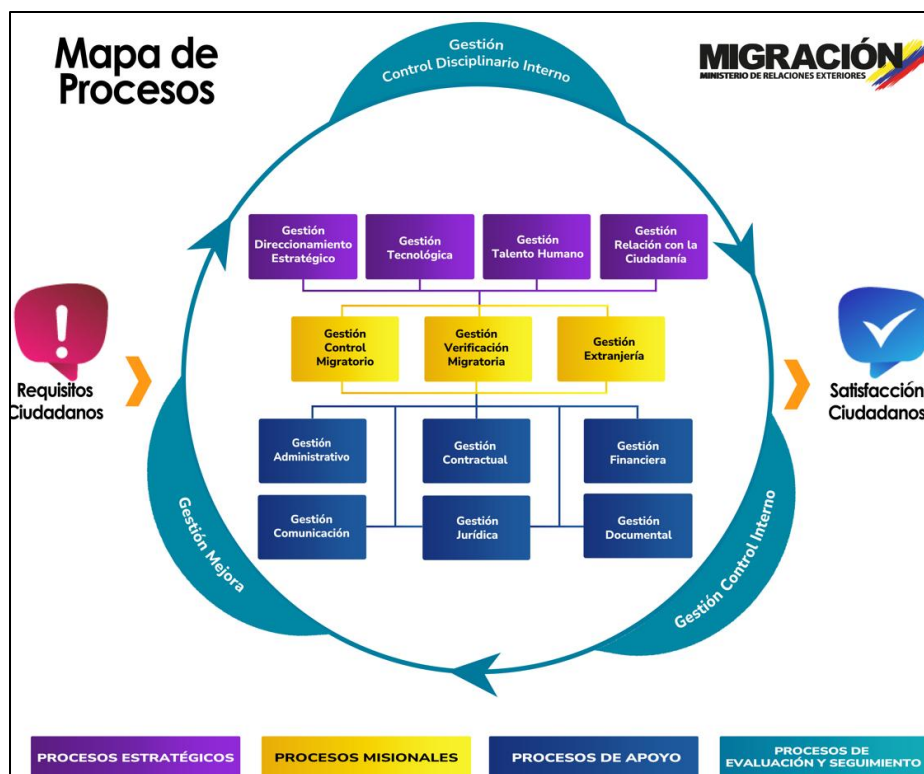
La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia implementó un Sistema Integrado de Gestión (SIG), conformado por orientaciones, políticas, procesos, metodologías, instancias e instrumentos destinados a dirigir, evaluar y fortalecer el desempeño institucional de manera articulada y armónica. Este sistema se desarrolla bajo un enfoque basado en procesos, orientado a la calidad, la satisfacción de las partes interesadas y la mejora continua.

En este contexto, el Sistema Integrado de Gestión se encuentra alineado con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), el cual se aplica en los procesos sancionatorios administrativos migratorios mediante la planificación, ejecución, seguimiento y mejora continua de cada una de las actuaciones administrativas, garantizando el cumplimiento de los principios de eficacia, eficiencia, transparencia, control y debido proceso.


La aplicación del MIPG en los procesos sancionatorios administrativos migratorios se materializa a través del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), bajo el cual fueron diseñados y estructurados los procesos institucionales. En cada actuación administrativa se identifican las entradas, actividades, responsables, controles, salidas y usuarios internos y externos, permitiendo asegurar trazabilidad, control y mejora permanente.

En desarrollo de este modelo, los procesos institucionales de la entidad se encuentran organizados en cuatro categorías:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1



- a) **Procesos Estratégicos:** orientados a definir y desplegar la estrategia institucional, asegurando el cumplimiento de la misión, visión y objetivos de la entidad.
- b) **Procesos Misionales:** corresponden a aquellos directamente relacionados con la prestación del servicio y el ejercicio de la autoridad migratoria, dentro de los cuales se encuentra el procedimiento administrativo sancionatorio migratorio.
- c) **Procesos de Apoyo:** suministran los recursos humanos, tecnológicos, financieros y administrativos necesarios para el desarrollo de las actuaciones sancionatorias.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1

d) **Procesos de Evaluación y Seguimiento:** permiten verificar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión, evaluar la eficacia y eficiencia de los procedimientos y adoptar acciones de mejora continua.


De conformidad con el Decreto 4062 de 2011, mediante el cual se creó Migración Colombia, el artículo 7 estableció la estructura de la entidad, dentro de la cual se encuentra la Subdirección de Verificación Migratoria. A su vez, el artículo 18 asignó a dicha dependencia, entre otras funciones, el desarrollo de los procedimientos administrativos sancionatorios en materia migratoria.

El procedimiento y soporte documental correspondiente se encuentra publicado para consulta en la página oficial de la entidad: Migración Colombia – Procesos y Procedimientos <https://portal.migracioncolombia.gov.co/planeacion-y-estadistica/procesos-y-procedimientos>

En ejercicio de sus funciones como autoridad migratoria en el territorio nacional, Migración Colombia tiene la facultad de adelantar procesos administrativos sancionatorios e imponer sanciones a quienes incumplan las obligaciones y deberes establecidos en la normativa migratoria.

En ese sentido, la aplicación del MIPG dentro del procedimiento sancionatorio se refleja en la estandarización de actividades, la definición de controles, la gestión documental, el seguimiento a las actuaciones, la medición de resultados y la implementación de acciones de mejora continua, asegurando que todas las actuaciones administrativas se desarrollen conforme a los principios de legalidad, transparencia, eficiencia y debido proceso establecidos en la Ley 1437 de 2011.

Finalmente, es importante señalar que Migración Colombia no cuenta con un procedimiento sancionatorio especial propio, razón por la cual las actuaciones administrativas sancionatorias se adelantan conforme al procedimiento general


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1

previsto en la Ley 1437 de 2011 —Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo—, garantizando en todas sus etapas el respeto por el debido proceso y las demás garantías constitucionales y legales aplicables.

3) Desde que plataforma o a través de que medios, los ciudadanos podemos velar por la adecuada implementación del MIPG, como podemos verificar resultados y de qué manera podemos retroalimentar a la entidad, en caso de requerirlo.

Los ciudadanos pueden realizar seguimiento y verificar la adecuada implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a través de los diferentes mecanismos de transparencia, acceso a la información pública y atención al ciudadano dispuestos por la Entidad, disponible en la página web <https://portal.migracioncolombia.gov.co/>, específicamente en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, Migración Colombia pone a disposición de la ciudadanía, los entes de control y demás grupos de valor la información pública de la Entidad. Los contenidos de esta sección se consolidan y organizan con el fin de garantizar el derecho de acceso a la información pública, promover la rendición de cuentas, fortalecer el control social y facilitar el seguimiento a la gestión institucional.

En esta sección se encuentra disponible el mapa de procesos de la entidad, conformado por procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y seguimiento, los cuales orientan la gestión institucional y permiten verificar el cumplimiento de los lineamientos normativos, estratégicos y de mejora continua asociados al MIPG. Asimismo, los ciudadanos pueden retroalimentar a la Entidad

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1


mediante los diferentes canales de atención disponibles en <https://portal.migracioncolombia.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/canales-de-atencion>, en donde se pueden presentar PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), solicitar orientación sobre trámites y servicios, o manifestar observaciones relacionadas con la gestión institucional. La Entidad dispone de mecanismos digitales y presenciales como puntos de atención al ciudadano, videollamadas, servicio de llamadas, videollamada en lengua de señas, chatbot y demás herramientas orientadas a garantizar una atención accesible, oportuna e incluyente para ciudadanos nacionales y extranjeros.

Asimismo, los ciudadanos pueden consultar los resultados del desempeño institucional a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión (FURAG), herramienta administrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se evidencian los avances y resultados obtenidos por la Entidad frente a las políticas de gestión y desempeño institucional.

3. Como se abordan las 7 dimensiones del MIPG en Migración Colombia.

Las siete dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se abordan en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia mediante la implementación y operación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), el cual articula políticas, lineamientos, procesos, procedimientos, metodologías e instrumentos orientados al fortalecimiento de la gestión institucional, la mejora continua, la transparencia y el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Entidad.

A través del SIG, la Entidad desarrolla acciones encaminadas al fortalecimiento del talento humano, el direccionamiento estratégico y la planeación institucional, la

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1


gestión con valores para resultados, la evaluación de resultados, la gestión del conocimiento y la innovación, el control interno y la gestión de la información y comunicación, en concordancia con las siete dimensiones definidas por el MIPG. Estas dimensiones se implementan de manera transversal en todos los procesos institucionales, garantizando una gestión articulada, eficiente y orientada al servicio al ciudadano.

Los procesos institucionales fueron diseñados bajo un enfoque basado en procesos y en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), permitiendo el seguimiento permanente a la gestión, la evaluación del desempeño institucional y la adopción de acciones de mejora. La información relacionada con los procesos, procedimientos y demás documentación asociada al Sistema Integrado de Gestión puede ser consultada por la ciudadanía a través del mapa de procesos institucional publicado en Migración Colombia a través del siguiente enlace: <https://portal.migracioncolombia.gov.co/planeacion-y-estadistica/procesos-y-procedimientos>

4. Como se capacita al personal, con qué frecuencia, con que medios, en que temáticas, respecto al MIPG en Migración Colombia.

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia desarrolla actividades permanentes de capacitación y fortalecimiento institucional en materia del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través del plan anual denominado Plan Institucional de Capacitación, en cumplimiento del Decreto 612 de 2018.

A su vez la Oficina Asesora de Planeación dentro de su Plan de Acción Institucional contempló la actividad *“Realizar capacitaciones y la medición de los conocimientos sobre temas del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, con el fin de fortalecer*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
	FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1

los conocimientos, competencias y su impacto en los funcionarios a nivel nacional” orientadas, de manera general, a la socialización de políticas tales como la Política Integral de Riesgos, la Gestión del Conocimiento y la Innovación, la Transparencia y Ética Pública, así como los mecanismos de medición y desempeño, entre otros temas relacionados.

De igual manera, desde la Oficina Asesora de Planeación se elaboran y difunden piezas comunicativas e informativas a través de los canales internos de la Entidad, como la intranet institucional, mediante las cuales se difunde información relacionada con el sistema integrado de Gestión, así como roles y responsabilidades dentro de la entidad.

5. Solicito se me compartan documentos, como manuales, guías, entre otros, los cuales se asocian a la implementación del MIPG en Migración.

Teniendo en cuenta que nuestro banco documental es bastante amplio, lo(a) invitamos a consultar la página web de la entidad en el siguiente enlace: <https://portal.migracioncolombia.gov.co/planeacion-y-estadistica/procesos-y-procedimientos>

En este sitio encontrará el mapa de procesos institucional, el cual integra los 16 procesos de la entidad, organizados a través de las siguientes tipologías documentales: manuales, guías, procedimientos, normogramas y caracterizaciones. Allí podrá desplegar y consultar de manera detallada cada uno de los documentos disponibles.

Gracias por contactar a Migración Colombia.

De esta manera esperamos haber dado respuesta a su solicitud.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Relación con la Ciudadanía	CÓDIGO	ERCF.25
FORMATO	Plantilla de Respuesta PQRSDF Dependencias y Regionales	VERSIÓN	1	

Cordialmente,

ERIK FABIAN JERENA MONTIEL
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Magda Liliana Villanueva Quintero – Coordinadora Grupo Planificación y Desarrollo Organizacional 

Elaboró: Sandra Marcela Cajamarca Guzmán - Profesional del Migración 