

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

INFORME PRELIMINAR DE AUDITORIA O DEFINITIVO DE AUDITORIA

1. NOMBRE DEL LUGAR/DEPENDENCIA O PROCESO:	Oficina de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía
2. RESPONSABLE:	Daniel Esteban Mazzo Vargas
3. AUDITOR LIDER:	Daniel Esteban Mazzo Vargas
4. EQUIPO AUDITOR	N/A
5. FECHA DE LA AUDITORIA:	20262300000693

6. Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD-F correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y formular las recomendaciones que sean necesarias a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

7. Alcance

El presente informe tiene como alcance las PQRSD-F radicadas en el segundo semestre 2025 ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia por medio del aplicativo Aranda.

8. Criterios Utilizados

- Constitución Política, Art. 23
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1437 de 2011
- Ley 1755 de 2015
- Resolución 786 de 2015 adopción del Manual SC v2
- Directiva 03 de 2020 Política de Servicio al Ciudadano 2020 v2
- Lineamientos De La Política Pública De Servicio Al Ciudadano 2020
- Circular 016 de 2023 Lineamientos sobre radicación, recepción y traslados de PQRSD-F
- Circular 017 de 2022 Gestión de Peticiones.
- Circular 19 de 2022 lineamientos gestión de peticiones entidad.
- Circular 22 de 2022 Lineamientos gestión de buzones.
- Circular 16 de 2023 Lineamientos en PQRSD-F UAEMC
- Circular 23 de 2023 Aspectos a tener en cuenta para atender PQRSD-f
- ERCG.13 Atención y Gestión de PQRSD-F a través del Centro de Consulta Ciudadana v2.
- ERCP.01 Atención PQRSD-F, Virtual, escrita y verbal v3.

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

- ERCPI.01 Política de Servicio al Ciudadano v4.
- ERCE.01 Estrategia para la participación ciudadana y rendición de cuentas 2026 v2
- Estrategia para Fortalecer la Implementación de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites 2025
- Estrategia para Fortalecer la Implementación de la Política de Transparencia, Acceso a la Información y Lucha Contra la Corrupción 2025
- Manual Servicio al Ciudadano v2 06-05-19.
- Modelo Relación Estado Ciudadano
- Estrategia para fortalecer la implementación de la política de servicio al ciudadano 2025

9. Metodología

Con el fin de evaluar el cumplimiento legal sobre de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRSD-F D-F), se desarrollaron las siguientes actividades:

- Verificación de la oportunidad y calidad en la atención los PQRSD-F, se cotejaron datos y estadísticas de los informes mensuales elaborados por el proceso y publicados en la web.
- Revisión de cumplimiento de términos y actualización del estado de la PQRSD-FD (Solucionada, Ampliación de términos, Asignada a la dependencia competente, Petición incompleta).
- Verificación sobre la funcionalidad del canal web para la recepción de solicitudes.
- Verificación de los filtros para el ingreso de datos en el sistema de información para el registro de PQRS
- Verificación de la funcionalidad de los canales de atención de la entidad.

10. Aspectos Positivos (se describen en el informe de auditoría)

De acuerdo con la información consolidada en la herramienta de gestión ARANDA, y tomando como fecha de corte el mes de diciembre de 2025, la Entidad registró y gestionó un total de 88.814 PQRSD-F durante la vigencia 2025 a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

Al realizar el análisis comparativo semestral, se evidencia que durante el primer semestre de 2025 se gestionaron 27.586 solicitudes, lo que representa el 31.1% del total anual. Por

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

su parte, en el segundo semestre de 2025 se gestionaron 61.228 solicitudes, equivalente al 68.9% del total anual de PQRSD-F.

Este comportamiento refleja un incremento absoluto de 33.642 solicitudes entre el primer y el segundo semestre de la vigencia analizada. En términos relativos, se observa una variación porcentual del 68,9%, evidenciando un aumento en la demanda de atención ciudadana durante el segundo semestre del año.

A continuación, se detalla:

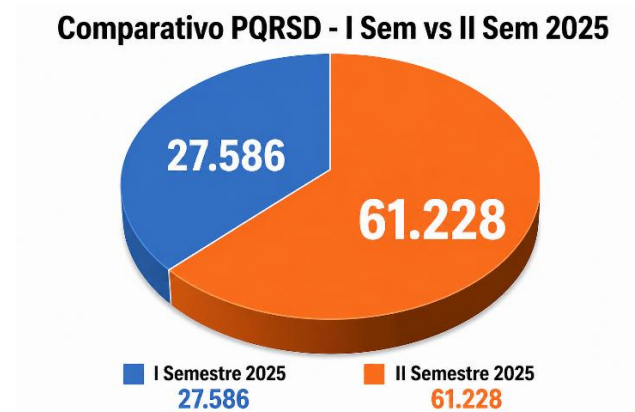


Gráfico N. 1

Etiquetas de fila	Solicitudes	Valor %
Semestre I	27.586	31.1%
Semestre II	61.228	68.9%
Total general	88.814	

Fuente: Información recopilada de acuerdo a los datos suministrados por el grupo Relación con la ciudadanía del aplicativo – Aranda

Desde el enfoque de Control Interno, esta información constituye un insumo clave para el seguimiento al comportamiento de las solicitudes ciudadanas y la evaluación de la capacidad institucional para gestionar oportunamente los requerimientos recibidos. permite identificar tendencias en el flujo de PQRSD-F, facilitando la adopción de acciones orientadas al fortalecimiento de los procesos de atención, la mejora continua de los canales de comunicación con la ciudadanía y la optimización de los tiempos de respuesta institucionales.

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

TIPOLOGÍA PQRSD I SEM vs II SEM 2025

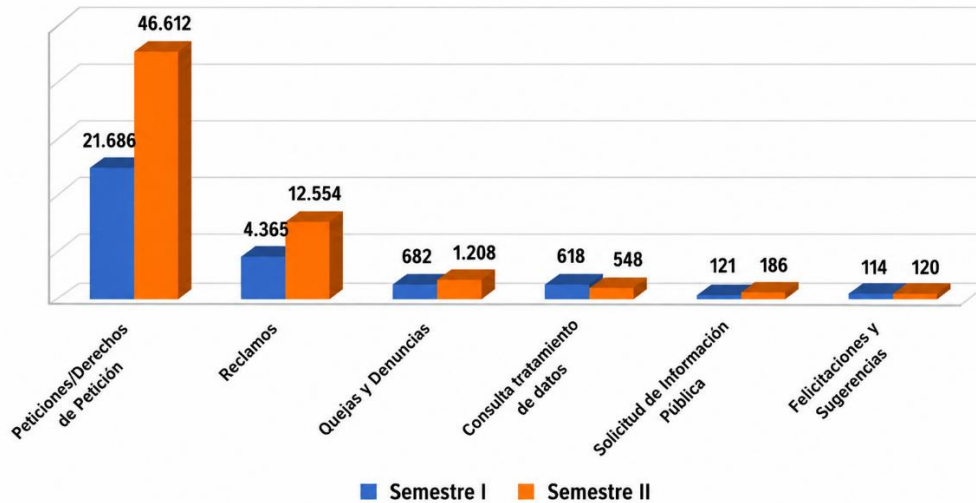


Gráfico N. 2

Etiquetas de fila	Semestre I		Semestre II	
	Semestre I	Participación %	Semestre II	Participación %
Peticiones/Derechos de Petición	21.686	78,61%	46.612	76,13%
Reclamos	4.365	15,82%	12.554	20,50%
Quejas y Denuncias	682	2,47%	1.208	1,97%
Consulta tratamiento de datos	618	2,24%	548	0,90%
Solicitud de Información Pública	121	0,44%	186	0,30%
Felicitaciones y Sugerencias	114	0,41%	120	0,20%
Total general	27.586	100%	61.228	100%

Fuente: Información recopilada de acuerdo a los datos suministrados por el grupo Relación con la ciudadanía del aplicativo – Aranda

Principales Definiciones

- **Peticiones:** Son la tipología más frecuente y el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para solicitar información, relacionada a trámites, tiempos de espera o servicios de la entidad.
- **Reclamos:** Ocupan el segundo lugar y reflejan inconformidades de los usuarios frente a la prestación de los servicios o la atención recibida, en los cuales los más solicitados son los PPT, cédulas de extranjería y movimientos migratorios.

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

- **Derecho de Petición:** Presenta alta recurrencia y evidencia el ejercicio del derecho constitucional de solicitar información o respuestas formales por parte de la entidad.
- **Consultas sobre tratamiento de datos personales:** Tienen menor volumen y se relacionan con el ejercicio de derechos sobre la consulta, actualización o verificación de datos personales.
- **Quejas y Denuncias:** Registran una participación moderada y están asociadas a inconformidades o reportes de posibles irregularidades institucionales.
- **Solicitudes de información pública, Peticiones entre autoridades y Reclamos sobre tratamiento de datos:** Presentan baja participación y corresponden a requerimientos más específicos o institucionales.
- **Felicitaciones y Sugerencias:** Son las tipologías menos frecuentes, lo que evidencia una baja utilización de mecanismos de retroalimentación positiva o propositiva por parte de la ciudadanía.

En el segundo semestre se registró un incremento del 22,0 % en las solicitudes PQRS-D-F, pasando de 27.586 a 33.642, lo que refleja una mayor demanda de atención ciudadana; además, se evidenció un cambio en las categorías más consultadas, ya que la “Cédula de Extranjería” dejó de ser la principal y fue reemplazada por el “Estatuto Temporal de Protección” con 6.606 solicitudes, mostrando un fuerte aumento en los procesos de regularización migratoria; igualmente, crecieron de manera significativa los requerimientos en “Trámites y/o Servicios” (+48,9 %) y “Multas y Sanciones” (+25,9 %), mientras que disminuyeron las consultas sobre “Cédula de Extranjería”, “Requisitos de Ingreso a Colombia” y “Certificado de Movimientos Migratorios”, posiblemente por mejoras en la información institucional o cambios en la dinámica de trámites.

1. Manejo de buzones

1.1 Comportamiento general del cumplimiento

El seguimiento a la apertura de buzones de sugerencias en el segundo semestre de 2025 muestra un cumplimiento nacional del 100 % en la mayoría de los puntos de atención, con 13 verificaciones realizadas en cada uno; las regionales Amazonas, Caribe, Atlántico, Eje Cafetero, Aeropuerto El Dorado, Guajira, Nariño, Occidente, Oriente, Orinoquía y San Andrés evidencian aplicación total del procedimiento, aunque se detectaron inconsistencias en el reporte de actas digitales: la Regional Andina no registró diez actas debido a su proceso de reubicación en octubre, y la Regional Antioquia omitió una, lo que refleja debilidades en el registro y seguimiento que deben ser corregidas para asegurar la consistencia de la información.

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

2. Revisión de cumplimiento de términos y actualización del estado de la PQRSDF

Del total **61.228** de las PQRSD-F, se tomó una muestra aleatoria de la cual, 16 casos se evidenciaron observaciones que fueron remitidas para revisión del proceso.

No.	Estado	N. de Radicado Aranda	OBSERVACIONES
1	Incompleta	93106	La PQRSDF fue radicada el 09/07/2025. No se evidencia fecha de respuesta registrada en el sistema, por lo que no se dio respuesta al peticionario. El caso permanece en estado incompleto, lo que evidencia falta de gestión o de información requerida para continuar el trámite.
2	Incompleta	101677	La PQRSDF fue radicada el 09/07/2025. No se evidencia fecha de respuesta registrada en el sistema, por lo que no se dio respuesta al peticionario. El caso permanece en estado incompleto, lo que evidencia falta de gestión o de información requerida para continuar el trámite.
3	Incompleta	101819	La solicitud fue radicada el 09/07/2025. No se evidencia respuesta registrada en el sistema, lo que indica que la PQRSDF no fue atendida dentro del proceso registrado. El caso continúa en estado incompleto.
4	Trasladada a otra entidad	101919	La PQRSDF fue radicada el 09/07/2025. Se evidencia traslado a otra entidad competente; sin embargo, no se registra fecha de respuesta en el sistema, por lo que no se evidencia respuesta directa al peticionario dentro del sistema Aranda.
5	Incompleta	105100	El caso fue radicado el 18/07/2025. No se evidencia fecha de respuesta registrada, por lo cual no se dio respuesta al peticionario. El trámite permanece en estado incompleto, evidenciando ausencia de información o gestión para su cierre.
6	Incompleta	104068	Solicitud radicada el 15 de julio 2025 con respuesta proporcionada el 8 de agosto 2025. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
7	Incompleta	104196	Solicitud radicada el 15 de julio 2025 (Anónimo) proporcionada el 8 de agosto 2025. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
8	Solucionada	90325	El sistema registra el caso en estado solucionado; sin embargo, no se identifica en la información analizada la fecha de respuesta, aunque el estado indica que la solicitud fue gestionada y cerrada en el sistema.
9	Asignación a enlace competente	84421	La PQRSDF se encuentra asignada a enlace competente para su gestión interna. No se evidencia registro de respuesta al peticionario en el sistema, por lo que el trámite continúa en proceso de atención.
10	Asignación a enlace competente	78517	El caso se encuentra asignado a enlace competente para análisis y gestión por el área responsable. No se evidencia fecha de respuesta registrada, lo que indica que la solicitud aún se encuentra en trámite.
11	Archivada	72613	El sistema registra el caso en estado archivado, evidenciando cierre del trámite por falta de información una vez finalizada la gestión de la solicitud por plazos de tiempo largos.
12	Archivada	66709	Se evidencia el cierre del caso mediante archivo en el sistema, lo que indica la finalización del proceso de atención de la PQRSDF; sin embargo, se identifica falta de información en el registro y no se evidencian los plazos estipulados para la gestión del caso.

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

13	Incompleta	132571	Solicitud radicada el 15 de julio 2025 (Anónimo) proporcionada el 8 de agosto 2025. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
14	Incompleta	143262	Solicitud radicada el 16 de noviembre 2025 con respuesta proporcionada el 2 de febrero 2026. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
15	Incompleta	143965	Solicitud radicada el 19 de noviembre 2025 con respuesta proporcionada el 31 de diciembre 2025. Se evidencia que se excedieron los términos de ley para dar respuesta.
16	Incompleta	43093	El registro presenta estado incompleto y no se evidencia fecha de respuesta en el sistema, lo que indica que no se ha dado respuesta al peticionario y faltan soportes o información para continuar el trámite.

Fuente: Información recopilada de acuerdo a los datos suministrados por el grupo Relación con la ciudadanía del aplicativo – Aranda

De la muestra revisada **61.228** PQRSDF se identificaron 16 con observaciones, principalmente asociadas a falta de registro de respuesta en el sistema, estados incompletos del trámite y debilidades en la actualización de la información en ARANDA. En varios radicados se evidenció que las solicitudes permanecen incompletas o asignadas a enlaces competentes, lo que dificulta verificar el cumplimiento de los términos legales y la trazabilidad del proceso; adicionalmente, por temas de envío extemporáneo de casos, varios de estos fueron registrados como terminados.

3. Informes de gestión que deben publicarse sobre canales de atención ciudadana segundo semestre 2025.

Consultado el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/entidad/informes-pqrs-2025>, se evidenció que el proceso de Gestión de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía ha publicado la totalidad de los informes correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre de 2025 relacionados con Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

4. Canales De Comunicación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Los canales de comunicación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia son un elemento clave para garantizar una atención eficiente, accesible y oportuna a la ciudadanía, en el marco de la prestación de sus servicios misionales.

La entidad dispone de canales presenciales, como los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) y los puntos de atención en aeropuertos y zonas de frontera, los cuales permiten una interacción directa y la gestión de trámites que requieren validación inmediata. Cuenta con canales virtuales, entre los que se destacan el portal web institucional, los correos electrónicos y los formularios en línea, facilitando la consulta de

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

información, la realización de trámites y la radicación de PQRSDF. El registro en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia se realiza mediante un formulario virtual que permite a los usuarios radicar solicitudes como nuevo, registrado o de forma anónima. El sistema solicita información básica como lugar de residencia, datos personales y correo electrónico, además de la creación y confirmación de contraseña para facilitar el seguimiento.

4.1 Telefónico: Se realizó prueba a través del canal telefónico +57 (601) 605 5454, o por la opción “déjanos llamarte”, con el objeto de obtener información para la expedición de un PPT; se interactuó con una operadora, la cual indicó preguntando qué servicio requería. Posterior a esto, solicitó datos como nombres, apellidos, fecha de nacimiento, edad, nacionalidad, número de contacto, correo electrónico y tema de información. Finalmente, se recibieron las orientaciones adecuadas para registrar la solicitud correspondiente.

4.2 Presencial: Únicamente con cita agendada previamente.

Para este servicio se accedió a la página web de Migración Colombia <https://migracioncolombia.odoo.com/>, con el propósito de agendar una cita. Durante la verificación, se evidenció que la plataforma funciona de manera adecuada tanto desde un computador de escritorio como desde un dispositivo móvil, permitiendo completar el proceso de agendamiento inconvenientes. La cita fue confirmada mediante correo electrónico enviado por la entidad.

4.3 Virtual: Se efectuó la verificación a través del enlace <https://www.migracioncolombia.gov.co/>, en el botón PQRS, encontrando lo siguiente:

Al ingresar al botón PQRS, se seleccionó el hipervínculo “Radicar PQRS”, el cual despliega un formulario para el registro de información. Se procedió a diligenciar los campos requeridos hasta el último paso, donde se debe aceptar la “Nota aclaratoria Habeas Data” con el fin de habilitar la opción “Registrar”.

Durante este ejercicio, se evidenció que el campo “correo electrónico”, aunque cuenta con un asterisco (*) que indica obligatoriedad, no posee un filtro adecuado para la validación de datos, ya que permite el ingreso de direcciones sin el formato correcto de dominio. No obstante, el sistema valida la información incompleta y redirige a una nueva página en la que se presentan tres opciones: nuevo usuario, usuario registrado y registro de PQRS.

4.4 Chat de servicio: se accede al link <https://acortar.link/DASMEi>, para realizar prueba de campo se constata mediante la siguiente imagen (Imagen N6) y se observó que:

- La celda de “nombre” teniendo un asterisco (*) como campo obligatorio para su

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

diligenciamiento, no existe una leyenda relacionada a la celda que indique la necesidad de proporcionar toda la información necesaria, como nombres y apellidos, dejando que el usuario tanto interno como externo registre datos de manera discrecional.

- De igual forma, se observó que en los campos “**Nacionalidad**” y “**País de residencia**”, no cuenta con la validación de datos en el campo, restringiendo los caracteres permitidos, lo cual permite que se digite cualquier carácter.
- Al dar clic en “iniciar atención” no está habilitado este servicio, observación que quedó incluida en los pasados Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias (PQRSD).

Por favor completa la siguiente información para ser atendido

Nombre*
Daniel Mazzo

Telefono*
3026424455

Email*
danielmazzo1996@gmail.com

Tipo de documento*
Cedula de ciudadanía

Numero de documento *
1075679750

Género*
Masculino

Fecha de nacimiento *
22/05/1997

Nacionalidad *
hghdghgd

País de residencia *
dhghgfhgfh

☒ He leído y aceptado política de privacidad y condiciones de uso personales [Ver más](#)

Iniciar atención

Imagen N. 1

4.5 Video llamada: Al ingresar al enlace https://migracion.ucontactcloud.com/WebChat/fullscreen/?campaign=MIGCOL_VIDEO, al efectuar las pruebas respectivas, se identificó la necesidad de asegurar que el servicio de video llamada de la entidad se encuentre disponible de manera permanente, con el fin de evitar interrupciones que limiten el acceso de los usuarios,

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

tanto internos como externos, a la información y a los servicios. Lo anterior, teniendo en cuenta que, al intentar realizar la prueba, el sistema arrojó un error y no fue posible establecer la video llamada dentro del tiempo de espera previsto (se evidencia en este pantallazo el tiempo de espera); se constata mediante la siguiente imagen (Imagen N7)

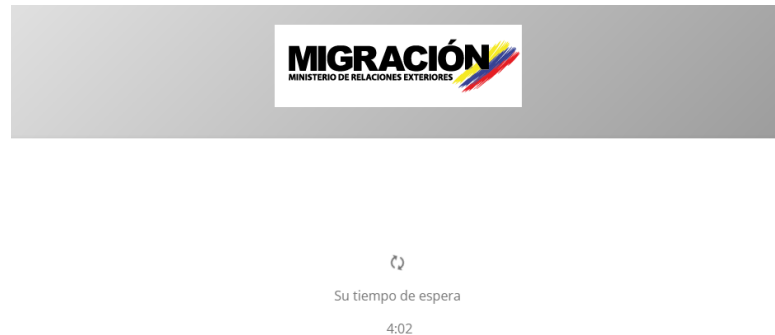


Imagen N. 2

5. Mejoras efectuadas al botón de consulta de ARANDA PQRSDF.

Se observó que la plataforma continúa operando bajo los mismos parámetros funcionales, sin que se hayan incorporado ajustes derivados de los hallazgos identificados en auditorías o seguimientos previos.

Adicionalmente, se mantiene la situación advertida en cuanto a que la interfaz y el proceso de diligenciamiento del formulario de registro de usuario no resultan completamente intuitivos ni amigables para el ciudadano, lo que podría generar dificultades en el registro de la información desde el ingreso al sistema y afectar la experiencia del usuario al momento de radicar las PQRSDF.

En consecuencia, se considera pertinente evaluar la implementación de mejoras orientadas a optimizar la usabilidad de la plataforma, con el propósito de facilitar el acceso, el registro adecuado de la información y el uso efectivo de los servicios dispuestos para la atención de la ciudadanía.

6. Oportunidad en la Respuesta de PQRSDF

De acuerdo con el indicador Oportunidad en la respuesta de PQRSDF del Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía, y al análisis de la información contenida en el mismo se detallan las dependencias o regionales que presentan mayor PQRSDF

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

No resueltas en términos de Ley, identificadas, a partir de la formula Total PQRSFD respondidas en términos de Ley - Total PQRSDF gestionadas en el semestre, así:

Dependencia Responsable	Gestionado (Fuera de Tiempo)	No de Casos Resueltos	Total General
Sin datos Dependencia	20.894	7.289	28.183
REGIONAL ANDINA	8.827	1.805	10.632
SUBDIRECCION EXTRANJERIA	2.796	949	3.745
SUBDIRECCION CONTROL MIGRATORIO	2.615	936	3.551
REGIONAL ANTIOQUIA	2.230	622	2.852
REGIONAL OCCIDENTE	1.325	549	1.874
SUBDIRECCION EXTRANJERIA 2	1.627	226	1.853
REGIONAL EL DORADO	1.367	335	1.702
SUBDIRECCION VERIFICACIONES	1.088	352	1.440
REGIONAL ORIENTE	923	374	1.297
REGIONAL EJE CAFETERO	524	172	696
REGIONAL ATLÁNTICO	520	161	681
REGIONAL ORINOQUÍA	431	134	565
SUBDIRECCION TALENTO HUMANO	441	117	558
REGIONAL CARIBE	413	141	554
REGIONAL LA GUAJIRA	184	87	271
REGIONAL NARIÑO	173	68	241
SUBDIRECCION CONTROL DISCIPLINARIO	87	29	116
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	80	26	106
SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	66	11	77
OFICINA TECNOLOGIA DE LA INFORMACIÓN	32	34	66
RADICACIÓN REGIONAL ANDINA	18	27	45
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	4	30
REGIONAL AMAZONAS	19	7	26
OFICINA COMUNICACIONES	15	4	19
REGIONAL SAN ANDRES	8	9	17
DIRECCION GENERAL	10	5	15
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	3	4
SUBDIRECCION CONTROL MIGRATORIO 2	2	2	4
REGIONAL ANDINA 6	2	0	2
REGIONAL ANTIOQUIA 2	0	1	1
SECRETARIA GENERAL	0	1	1

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

ASUNTOS INTERNACIONALES	1	0	1
REGIONAL ANTIOQUIA 3	1	0	1
REGIONAL ANDINA 4	0	1	1
Mauro Junior	1	0	1
Total general	44.132	17.096	61.228

Fuente: Información extraída de datos del Indicador Oportunidad en la Respuesta de PQRSDF semestre 2025

De un total de 88.814 casos, el 31,06% (27.586 casos) corresponden al I semestre de 2025, mientras que el 68,94% (61.228 casos) pertenecen al II semestre de 2025, evidenciando un incremento en el volumen de casos durante el segundo periodo. En este contexto, la categoría “Sin datos Dependencia” concentra el 40,26% del total del segundo semestre (24.649 casos), representando la mayor proporción de registros, con 18.279 casos gestionados fuera de tiempo. Le sigue la Regional Andina con el 17,36% (10.632 casos), de los cuales cerca del 83% fueron gestionados fuera de los tiempos establecidos, lo que sugiere oportunidades de mejora en la oportunidad de la atención.

Existen dependencias y regionales con altos porcentajes de incumplimiento, particularmente la Regional Andina, la Subdirección Extranjería, la Subdirección Control Migratorio y las dependencias sin datos, las cuales presentan las cifras más representativas de incumplimiento según los términos de ley para la prestación de respuesta, las principales dependencias muestran niveles de retraso entre el 70% y el 88%, lo que evidencia un problema estructural en el cumplimiento de los plazos. Más de tres de cada cuatro casos se gestionan fuera del plazo establecido, destacando la Regional Andina y las subdirecciones de Extranjería y Control Migratorio como las mayores contribuyentes a este rezago.

Por último, se destaca aspectos positivos como:

- Existen diversos canales de atención al ciudadano (telefónico, presencial, virtual, chat y videollamada); Aunque se reiteran inconvenientes en videollamada.
- El canal telefónico funcionó adecuadamente durante la prueba realizada en la auditoría.
- La mayoría de las regionales cumplen con la verificación de buzones de sugerencias (100 % en muchos casos).
- Se publican informes de gestión en la página institucional, cumpliendo con criterios de transparencia.

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

- Se evidencian casos gestionados correctamente en el sistema ARANDA, con radicación, respuesta y cierre del trámite.
- El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía muestra eficiencia en las respuestas del proceso y de gestión de PQRSDF.

En general, el informe evidencia una gestión activa de las PQRSDF, múltiples canales de atención y cumplimiento de varios controles institucionales.

11. Hallazgos y/o Observaciones

En el marco del Informe de Seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) correspondiente al segundo semestre de 2025, se formularon diversas recomendaciones orientadas a fortalecer la gestión institucional en materia de atención y relacionamiento con la ciudadanía.

Durante el proceso de verificación se evidenció que algunas de estas recomendaciones fueron atendidas mediante acciones de revisión y mejora, encaminadas a asegurar la adecuada recolección, registro y trazabilidad de la información desde el ingreso inicial de las solicitudes por parte del ciudadano en el sistema.

No obstante, se identificaron algunos aspectos susceptibles de fortalecimiento, frente a los cuales se proponen las siguientes acciones de mejora:

• **Notificaciones a dependencias:**

Ajustar el proceso de notificación realizado por el Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía a las dependencias, a través de los enlaces de servicio al ciudadano, con el fin de garantizar recordatorios oportunos sobre los plazos de respuesta de las PQRSDF y prevenir posibles vencimientos de los términos legales.

• **Gestión de buzones de PQRSDF:**

Fortalecer los controles asociados al manejo de los buzones físicos de PQRSDF, garantizando su disponibilidad, accesibilidad y adecuado uso por parte de la ciudadanía. Lo anterior, considerando el comportamiento de las solicitudes registradas por este medio en las regionales Antioquia, Occidente, Oriente y Eje Cafetero.

• **Publicación de informes:**

Asegurar la publicación oportuna de los informes de gestión relacionados con la atención de PQRSDF en la página web institucional, conforme a la periodicidad establecida, con el fin de garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información pública.

• **Fortalecimiento del sistema de gestión:**

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

Implementar o fortalecer funcionalidades en el sistema utilizado para la gestión de PQRSDf, incorporando alertas automáticas de vencimiento que faciliten el seguimiento a los términos de respuesta desde la radicación y asignación de las solicitudes.

Frente a esta recomendación, el Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía (GARC) indicó que semanalmente se remite a las dependencias un correo electrónico informando sobre las PQRSDf próximas a vencer y aquellas que se encuentran vencidas. Adicionalmente, el sistema genera alertas automáticas dirigidas a los funcionarios responsables, recordando los casos próximos a su vencimiento.

• **Clasificación de solicitudes:**

Continuar fortaleciendo los mecanismos de verificación que permitan garantizar la adecuada tipificación de las PQRSDf. Al respecto, el GARC informó que los agentes se encuentran capacitados para realizar la reclasificación de las solicitudes cuando corresponde; sin embargo, aquellas radicadas como derecho de petición no deben ser modificadas, dado que el ciudadano tiene la facultad de presentar su solicitud bajo esta modalidad.

• **Capacitación del personal:**

Fortalecer el programa de capacitación dirigido al personal encargado de la gestión de PQRSDf, con el propósito de mejorar la calidad en la atención, el registro y el trámite de las solicitudes.

• **Canales de comunicación institucional:**

Implementar mejoras en los formularios y canales de atención institucional, tales como validaciones automáticas en el campo de correo electrónico, mensajes informativos para el diligenciamiento de campos obligatorios y mecanismos de validación de datos mediante listas predefinidas. Así mismo, se recomienda garantizar la disponibilidad continua de las líneas de atención, facilitando el acceso oportuno de la ciudadanía a los servicios de la entidad.

• **Falta de control segregado en el manejo de PQRSDf, donde la misma persona que contesta también revisa y firma, incluso sin ser jefe o coordinador.**

Se evidencia una debilidad significativa en el principio de segregación de funciones dentro del proceso de gestión de PQRSDf, toda vez que una misma persona está asumiendo de manera simultánea las actividades de elaboración, revisión y aprobación de las respuestas, incluso sin ostentar un rol jerárquico o de supervisión formal.

Este hallazgo reviste un nivel de gravedad alto, en la medida en que contraviene prácticas básicas de control interno, exponiendo a la entidad a riesgos de errores no detectados, respuestas inadecuadas o inconsistentes, así como a posibles actuaciones indebidas sin mecanismos efectivos de control o validación independiente.

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

Adicionalmente, esta situación puede derivar en afectaciones reputacionales y legales, considerando que las respuestas emitidas a los ciudadanos tienen carácter oficial y pueden comprometer la posición institucional. La ausencia de una segunda línea de revisión debilita la trazabilidad, la transparencia y la confiabilidad del proceso, configurando un hallazgo relacionado con deficiencias en el sistema de control interno y en la gobernanza operativa del procedimiento.

- **Se indicó que la alta tasa de PQRSDF que se convierten en tutelas y la falta de claridad sobre quién puede contestar respuestas externas.**

Se identificó una problemática relevante asociada a la gestión de PQRSDF, reflejada en una alta proporción de solicitudes que derivan en acciones de tutela, lo cual sugiere posibles fallas en la oportunidad, calidad o suficiencia de las respuestas brindadas por la entidad. A esto se suma la falta de lineamientos claros respecto a los roles y competencias para la emisión de respuestas externas, generando ambigüedad en la responsabilidad y ejecución del proceso.

La gravedad de este hallazgo es considerable, dado que el incremento en tutelas no solo implica una carga operativa y jurídica adicional para la entidad, sino que también evidencia un potencial incumplimiento de los principios de eficacia, oportunidad y garantía de derechos fundamentales de los ciudadanos.

La ausencia de claridad en la asignación de responsabilidades puede propiciar respuestas inconsistentes, duplicidad de actuaciones o incluso omisiones, incrementando el riesgo de contingencias legales y sanciones. En este sentido, el hallazgo pone de manifiesto debilidades en la estandarización del proceso, en la definición de roles y en los mecanismos de control, lo que afecta directamente la eficiencia institucional y la percepción de los usuarios frente al servicio prestado.

- **Oportunidad en la Respuesta de PQRSDF**

Se identificó que **24.649 PQRSDF** fueron registradas bajo la categoría “Sin datos Dependencia”. Esto significa que casi 25 mil solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones no tienen asignada ninguna dependencia responsable. Como consecuencia, no es posible determinar la trazabilidad, ni medir de forma confiable si se cumplieron o no los plazos legales de respuesta. **No obstante, se observa que la asignación a la categoría “Sin datos Dependencia” en varios casos obedece a la culminación del trámite**, lo cual limita la visibilidad de la dependencia que gestionó inicialmente la solicitud.

Se sugiere adoptar un mecanismo para identificar las dependencias responsables del trámite de atención a la PQRSDF, incluso en estados finales o de cierre, con el fin de garantizar la trazabilidad completa del proceso.

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

Conclusiones estratégicas

A partir del análisis realizado, se evidencia que las consultas relacionadas con procesos de regularización migratoria y trámites administrativos concentran la mayor proporción de las PQRSDF, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los mecanismos de información preventiva y orientación al ciudadano, particularmente en temas asociados al Estatuto Temporal de Protección y a los servicios migratorios.

De igual forma, el incremento general de solicitudes durante el segundo semestre refleja la importancia de optimizar los canales de atención y los procesos de gestión de citas, con el fin de reducir la recurrencia de consultas relacionadas con tiempos de respuesta, estado de trámites o entrega de documentos.

Finalmente, se recomienda fortalecer las estrategias de divulgación digital y la actualización permanente de los contenidos institucionales, de manera que la ciudadanía pueda acceder a información clara, completa y oportuna. Esto contribuirá a disminuir la carga operativa en los canales de atención y a mejorar la eficiencia en la gestión de las PQRSDF.

Componente / Proceso	Riesgo (Descripción)	Causas principales	Impacto y nivel	Controles y brechas	Recomendación
Direccionamiento Estratégico / Planeación de citas	Baja utilización de la oferta de citas	Planeación sin análisis de demanda histórica y estacional	Ineficiencia operativa y desperdicio de recursos (Alto)	Seguimiento mensual (no previene la baja demanda)	Implementar modelo predictivo y definir umbrales mínimos de ocupación
Direccionamiento Estratégico / Gestión territorial	Desalineación entre oferta y demanda territorial	Oferta homogénea sin enfoque diferencial	Saturación en sedes de alta demanda y subutilización en otras (Alto)	Ajustes operativos puntuales (reacción tardía)	Diseñar redistribución dinámica de citas
Gestión de la capacidad instalada	Subutilización recurrente de sedes	Baja demanda estructural no analizada	Ineficiencia financiera y operativa (Alto)	Habilitación estándar (no focalizada)	Redefinir portafolio de servicios por sede
Información y comunicación	Bajo conocimiento ciudadano del sistema	Estrategias de difusión insuficientes	Baja programación de citas (Medio)	Comunicaciones generales (baja segmentación)	Fortalecer pedagogía y comunicación focalizada
Continuidad del servicio	Fallas tecnológicas de la plataforma	Mantenimiento reactivo	Interrupciones y reprocesos (Alto)	Soporte reactivo (no anticipa fallas)	Implementar plan de contingencia tecnológica

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

Monitoreo y toma de decisiones	Ausencia de análisis de riesgo operativo	Falta de integración con mapa de riesgos	Decisiones reactivas (Medio)	Informes descriptivos (sin enfoque de riesgo)	Integrar al sistema de gestión de riesgos
--------------------------------	--	--	-------------------------------------	--	---

12. Resumen Ejecutivo (se diligencia solo para Informe definitivo)

El presente informe de auditoría evaluó la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F) correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025 en la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, con el propósito de verificar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, la eficiencia de los canales de atención y la adecuada gestión de la información en el sistema ARANDA.

Durante la vigencia 2025 se gestionaron un total de 61.228 PQRSD-F, evidenciando un incremento del 22% en el segundo semestre respecto al primero, lo que refleja un aumento en la demanda de atención ciudadana. La mayor concentración de solicitudes se presentó en las tipologías de peticiones, reclamos y derechos de petición, las cuales representan la mayoría de las interacciones con la entidad. En términos de gestión, se identificó que la Entidad cuenta con múltiples canales de atención (telefónico, presencial, virtual, chat y videollamada), los cuales en su mayoría funcionan de manera adecuada; no obstante, se evidenciaron oportunidades de mejora en canales como el chat y la videollamada, así como en los formularios web, particularmente en la validación de datos y disponibilidad del servicio.

Respecto al cumplimiento de términos legales, la gestión presenta un comportamiento mayoritariamente adecuado, aunque persisten debilidades en algunas dependencias y regionales que registran incumplimientos en los tiempos de respuesta. Asimismo, se evidenciaron casos con registros incompletos, ausencia de trazabilidad y falta de actualización de información en el sistema ARANDA, lo que dificulta el seguimiento efectivo de las solicitudes. En relación con los controles institucionales, se destaca un alto nivel de cumplimiento en la verificación de buzones de sugerencias a nivel nacional; sin embargo, se identificaron incumplimientos puntuales en algunas regionales. De igual manera, se evidenció el retraso en la publicación de informes de gestión, afectando el principio de transparencia.

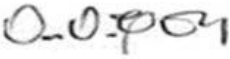
Como resultado de la auditoría, se concluye que la Entidad presenta una gestión activa y estructurada de las PQRSD-F, con avances en la atención al ciudadano y el uso de canales institucionales. no obstante, requiere fortalecer aspectos clave como:

- El control y seguimiento a los tiempos de respuesta.
- La calidad y completitud del registro de información en el sistema.
- La optimización de los canales digitales de atención.
- La publicación oportuna de información institucional.

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

- La implementación de mejoras tecnológicas y capacitaciones al personal.
- Falta de control segregado en el manejo de PQRSDF, donde la misma persona que contesta también revisa y firma, incluso sin ser jefe o coordinador.
- Se indicó que la alta tasa de PQRSDF que se convierten en tutelas y la falta de claridad sobre quién puede contestar respuestas externas

Finalmente, se recomienda consolidar estrategias orientadas a mejorar la experiencia del ciudadano, optimizar la capacidad operativa y fortalecer los mecanismos de información preventiva, con el fin de reducir la recurrencia de solicitudes y aumentar la eficiencia en la gestión institucional.

13. Responsables	
 OSCAR ORLANDO GOMEZ PINTO Jefe de Oficina de Control Interno	
14. Distribución del informe	
GLORIA ESPERANZA ARRIERO LÓPEZ Directora General Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	13/04/2026
MONICA LUCIA ROCHA ARDILA Coordinadora Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía	13/04/2026