

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

INFORME PRELIMINAR O DEFINITIVO

1. NOMBRE DEL LUGAR/DEPENDENCIA O PROCESO:	Oficina de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía
2. RESPONSABLE:	Daniel Esteban Mazzo Vargas
3. AUDITOR LIDER:	N/A
4. EQUIPO AUDITOR	N/A
5. FECHA DE LA AUDITORIA:	23/09/2026
6. RADICADO ORFEO No. / FECHA	
7. TIPO DE INFORME	Informe de Seguimiento

8. Objetivo

Realizar seguimiento y evaluación al tratamiento de las PQRSD-F correspondientes al primer semestre de 2026, con el fin de determinar el cumplimiento de los términos de respuesta, la trazabilidad de la gestión y los aspectos susceptibles de mejora, formulando las recomendaciones pertinentes a la Alta Dirección y a los responsables de los procesos para contribuir al mejoramiento continuo de la entidad.

9. Alcance

El presente informe comprende las PQRSD-F radicadas durante el primer semestre de 2026 ante la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a través del aplicativo ARANDA.

10. 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
- ERCEG.13 Atención y Gestión de PQRSD-F a través del Centro de Consulta Ciudadana
- ERCP.01 Atención PQRSD-F
- ERCP.01 Política de Servicio al Ciudadano
- ERCE.01 Estrategia para la participación ciudadana y rendición de cuentas 2026
- 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
- Modelo Relación Estado Ciudadano
- Estrategia para fortalecer la implementación de la política de servicio al ciudadano 2025

11. Metodología

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

Con el fin de evaluar el cumplimiento legal sobre de atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos (PQRSD-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-F (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 PQRSD-F
- Verificación de la funcionalidad de los canales de atención de la entidad.

Principales Definiciones

- **Peticiones:** Son la tipología más frecuente y el principal mecanismo utilizado por la ciudadanía para solicitar información, trámites 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.
- **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.

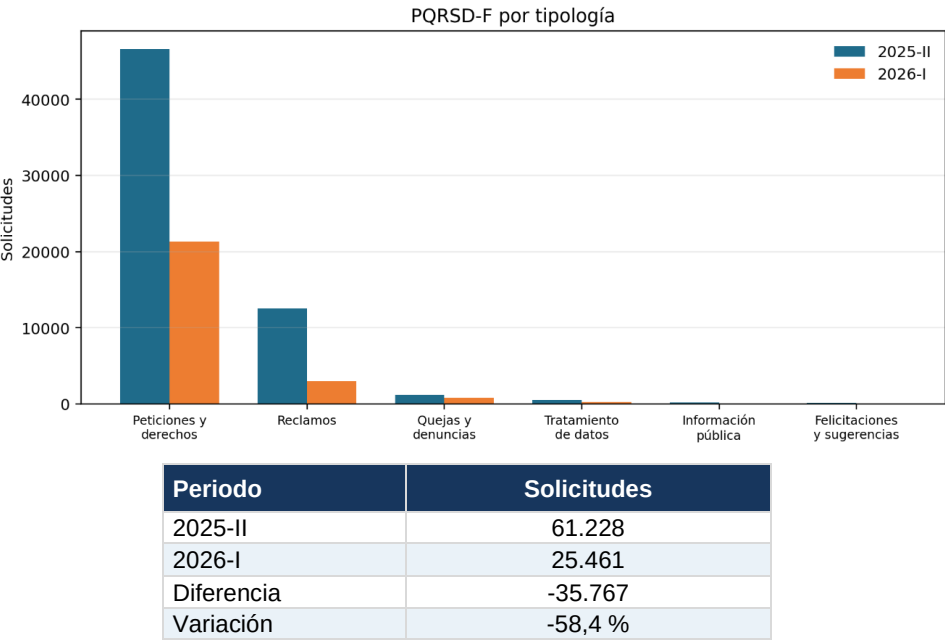
12. Aspectos Positivos

De acuerdo con la información consolidada en ARANDA, durante el primer semestre de 2026 se registraron 25.461 PQRSD-F. Para el segundo semestre de 2025 se adoptó como referencia oficial el total de 61.228 solicitudes del Informe Definitivo de Seguimiento PQRSD-F.

La comparación evidencia una disminución de 35.767 solicitudes entre el segundo semestre de 2025 y el primer semestre de 2026, equivalente al 58,4 %. Las solicitudes pasaron de 61.228 a 25.461 registros. La reducción se presenta en todas las tipologías consolidadas. Las peticiones y derechos de petición continuaron concentrando la mayor participación: 46.612 casos en 2025-II y 21.326 en 2026-I. Los reclamos disminuyeron de 12.554 a 3.003, mientras que las quejas y denuncias pasaron de 1.208 a 772.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

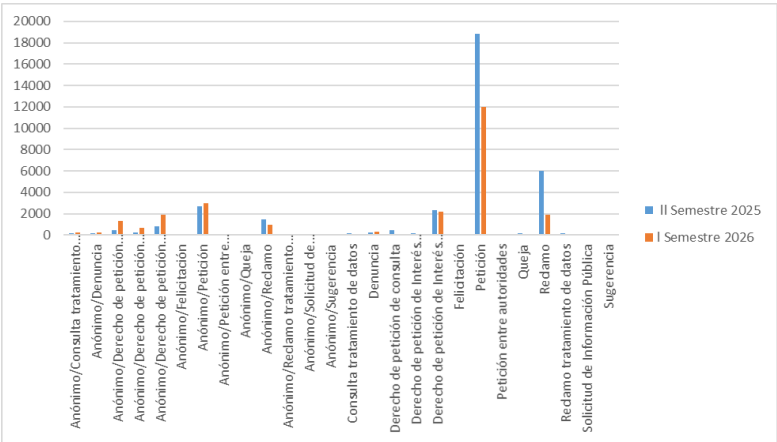
A continuación, se detalla:



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, la variación requiere analizarse junto con la calidad de los datos, la oportunidad de las respuestas y la trazabilidad en ARANDA. La disminución del volumen no implica por sí sola una mejora en la atención; debe verificarse que las solicitudes hayan sido registradas, asignadas, respondidas y cerradas de manera integral.

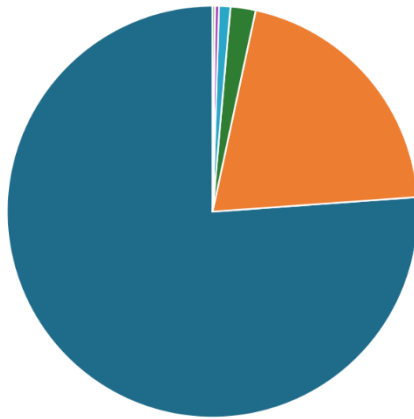
1. Comparativo de PQRSD-F por tipología



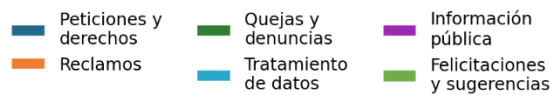
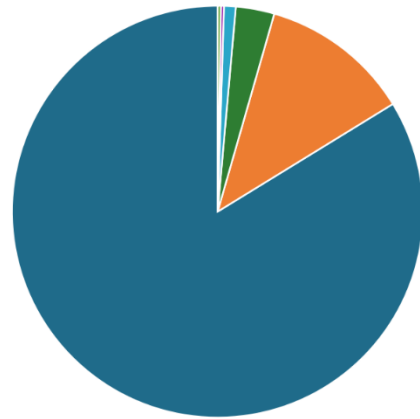
	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

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

Participación 2025-II



Participación 2026-I



Tipología	2025-II	2026-I	Variación
Peticiones y derechos de petición	46.612	21.326	-54,2 %
Reclamos	12.554	3.003	-76,1 %
Quejas y denuncias	1.208	772	-36,1 %
Consulta tratamiento de datos	548	234	-57,3 %
Solicitud de información pública	186	60	-67,7 %
Felicitaciones y sugerencias	120	66	-45,0 %
Total	61.228	25.461	-58,4 %

2. Condición de respuesta en las PQRS-D de 2026

Condición de oportunidad	2025-II	2026-I	Observación
Fuera del término	44.132	1.935	Las metodologías de origen no son idénticas.
Resueltos o dentro del término	17.096	21.000	2026 se calculó comparando fecha de respuesta y fecha límite.
Sin fecha de respuesta	No desagregado	2.526	Requiere validación del estado y trazabilidad.
Total	61.228	25.461	

Fuente: Análisis y clasificación de información suministrada por el grupo Relación con la ciudadanía – Aranda

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

Durante el primer semestre de 2026 se registraron 25.461 PQRSD-F, lo que representa una disminución del 58,4 % frente al segundo semestre de 2025. La reducción se presentó en todas las tipologías, especialmente en los reclamos, las solicitudes de información pública y las consultas sobre tratamiento de datos. Aunque las peticiones y los derechos de petición disminuyeron, continuaron siendo el principal medio utilizado por la ciudadanía para solicitar información, orientación y respuesta sobre trámites y servicios.

Esto evidencia la necesidad de fortalecer la información preventiva y los canales de atención para resolver oportunamente las consultas más frecuentes. Se identificaron 1.935 respuestas fuera del término y 2.526 registros sin fecha de respuesta. Por lo tanto, la reducción de solicitudes no implica por sí sola una mejora en la atención; también deben evaluarse la oportunidad, la calidad de las respuestas y la actualización de la información en ARANDA.

3. Distribución de PQRSD-F por dependencia responsable

De acuerdo con la información registrada en ARANDA, la mayor concentración de PQRSD-F se presentó en la Regional Andina con 5.547 registros (21,8 %), seguida por la Subdirección de Extranjería con 2.305 (9,1 %), Control Migratorio con 2.048 (8,0 %), Subdirección de Extranjería 2 con 1.946 (7,6 %) y Verificaciones con 1.224 (4,8 %). Adicionalmente, se identificaron 6.180 registros (24,3 %) sin dependencia responsable asignada, situación que afecta la trazabilidad de la gestión. Se recomienda fortalecer los controles de registro y asignación en ARANDA, así como validar y depurar estos casos para garantizar la identificación de la dependencia responsable de cada PQRSD-F.

Dependencia / regional	Registros	Participación
Sin dependencia registrada	6.180	24,3 %
Regional Andina	5.547	21,8 %
Subdirección Extranjería	2.305	9,1 %
Subdirección Control Migratorio	2.048	8,0 %
Subdirección Extranjería 2	1.946	7,6 %
Regional Antioquia	1.397	5,5 %
Subdirección Verificaciones	1.224	4,8 %
Regional Occidente	937	3,7 %
Regional El Dorado	741	2,9 %
Regional Oriente	716	2,8 %
Regional Eje Cafetero	440	1,7 %
Regional Orinoquía	369	1,4 %
Regional Atlántico	352	1,4 %
Regional Caribe	275	1,1 %
Regional Nariño	270	1,1 %
Subdirección Talento Humano	244	1,0 %
Regional La Guajira	159	0,6 %
Otras dependencias y regionales	311	1,2 %

Fuente: Análisis y clasificación de información suministrada por el grupo Relación con la ciudadanía – Aranda (Elaboración Propia).

13. Hallazgos y/o Observaciones

1. Análisis de la disminución de las PQRSD-F en 2026

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

El total oficial pasó de 61.228 solicitudes en 2025-II a 25.461 en 2026-I, lo que representa una reducción de 35.767 registros y una variación de -58,4 %.

La disminución se concentra principalmente en peticiones y derechos de petición (-25.286) y reclamos (-9.551). A pesar de la reducción general, estas dos tipologías reúnen el 95,6 % de las solicitudes del primer semestre de 2026, por lo que deben continuar siendo el foco de seguimiento operativo y de orientación al ciudadano.

Tipología	2025-II	2026-I	Variación
Peticiones y derechos de petición	46.612	21.326	-54,2 %
Reclamos	12.554	3.003	-76,1 %
Quejas y denuncias	1.208	772	-36,1 %
Consulta tratamiento de datos	548	234	-57,3 %
Solicitud de información pública	186	60	-67,7 %
Felicitaciones y sugerencias	120	66	-45,0 %
Total	61.228	25.461	-58,4 %

Fuente: Análisis y clasificación de información suministrada por el grupo Relación con la ciudadanía – Aranda

2. Incumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS-F

Del total de las PQRSF correspondientes al primer semestre 2026, se tomó una muestra de seguimiento de veinticuatro (24), de las cuales se identificaron quince (15) PQRSF fueron atendidas por fuera de los términos establecidos. Como casos representativos, están:

Radi-cado	Asunto principal	Dependencia	Fecha lí-mite	Fecha res-puesta	Atraso	Observación sobre la gestión
152313	Exoneración de multa y cierre de proceso administrativo	Regional Oriente / Oficina Asesora Jurídica	2/02/2026	14/04/2026	71 días	El requerimiento, por la naturaleza de las pretensiones formuladas, fue trasladado a la Oficina Asesora Jurídica para el análisis correspondiente, situación que incidió en el tiempo de gestión.
152869	Información sobre cargos del concurso EON2020-2	Subdirección de Talento Humano	4/02/2026	13/04/2026	68 días	La respuesta estaba relacionada con información sobre los cargos del concurso y estuvo sujeta a la expedición de la resolución correspondiente.
155059	Información pública sobre cargos del concurso EON2020-2	Subdirección de Talento Humano	9/02/2026	13/04/2026	63 días	El trámite se encontraba relacionado con el concurso EON2020-2 y estuvo sujeto a la expedición de la resolución requerida para consolidar la información solicitada.
151985	Beneficios y reliquidación de prestaciones sociales	Subdirección de Talento Humano	30/01/2026	27/03/2026	56 días	La solicitud requirió actuaciones internas relacionadas con la revisión y reliquidación de prestaciones sociales, lo cual incidió en el tiempo de respuesta.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

152075	Beneficios y reliquidación de prestaciones sociales	Subdirección de Talento Humano	30/01/2026	27/03/2026	56 días	La solicitud requirió actuaciones internas relacionadas con la revisión y reliquidación de prestaciones sociales, lo cual incidió en el tiempo de respuesta.
---------------	---	--------------------------------	------------	------------	---------	--

En la muestra revisada se identificaron PQRSDF con respuestas posteriores a la fecha límite. Los casos con mayores demoras correspondieron a los radicados 152313, 152869, 155059, 151985 y 152075, con atrasos entre 56 y 71 días calendario. La PQRSDF 152313, relacionada con la exoneración de una multa y el cierre de un proceso administrativo, requirió traslado a la Oficina Asesora Jurídica para su análisis. Por su parte, las PQRSDF 152869 y 155059, relacionadas con el concurso EON2020-2, estuvieron sujetas a la expedición de la resolución correspondiente; mientras que las PQRSDF 151985 y 152075 requirieron actuaciones internas de Talento Humano asociadas a la revisión y reliquidación de prestaciones sociales.

Si bien estas actuaciones incidieron en los tiempos de gestión, las respuestas fueron registradas fuera de los términos establecidos. Por lo anterior, se recomienda fortalecer el seguimiento y la trazabilidad de las PQRSDF cuya respuesta dependa de actuaciones administrativas adicionales.

Asimismo, se relaciona las PQRSF las cuales fueron contestadas fuera de tiempo, entre un rango de un (01) a catorce (14) días:

N.º	Radicado	Tipo de solicitud	Categoría	Dependencia responsable	Fecha límite	Fecha de respuesta	Días de atraso	Observación/Respuesta
1	PQRSDF N.º 151072	Anónimo/Denuncia	Actividades irregulares en contra de extranjero	Regional Caribe	23/01/2026	29/01/2026	6	Se gestionó el requerimiento y se dio solución a la situación reportada; sin embargo, la respuesta fue emitida de manera extemporánea.
2	PQRSDF N.º 151081	Anónimo/Reclamo	Inconvenientes en el pago de Prórroga de Permanencia	Regional Andina	23/01/2026	4/02/2026	12	Se gestionó el requerimiento y se dio solución a la situación reportada; sin embargo, la respuesta fue emitida de manera extemporánea.
3	PQRSDF N.º 151090	Reclamo	Certificado de Movimientos Migratorios	Subdirección de Extranjería	23/01/2026	26/01/2026	3	Se gestionó el reclamo relacionado con el Certificado de Movimientos Migratorios; no obstante, además de la extemporaneidad, la información registrada no permite evidenciar con precisión el contenido comunicado al usuario.
4	PQRSDF N.º 151091	Anónimo/Petición	Consulta sobre multa o sanción	Subdirección de Verificaciones	23/01/2026	26/01/2026	3	Se atendió la consulta relacionada con multa o sanción; sin embargo, la respuesta fue emitida fuera del término establecido.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

5	PQRSDF N.º 151096	Petición	Cambio de domicilio del ciudadano extranjero	Regional Andina	26/01/2026	29/01/2026	3	Se gestionó la solicitud de cambio de domicilio del ciudadano extranjero; no obstante, la atención se efectuó de manera extemporánea.
6	PQRSDF N.º 151105	Derecho de petición de interés particular	Certificado de Movimientos Migratorios	Regional Andina	26/01/2026	9/02/2026	14	Se gestionó la solicitud relacionada con el Certificado de Movimientos Migratorios; sin embargo, además del incumplimiento del término, no se evidencia información suficientemente concreta en ARANDA sobre la respuesta remitida al usuario.
7	PQRSDF N.º 151115	Reclamo	Error en documento CMM	Regional Andina	26/01/2026	29/01/2026	3	Se gestionó el reclamo relacionado con el error en el CMM; no obstante, la respuesta fue emitida por fuera del término establecido.
8	PQRSDF N.º 151116	Derecho de petición de interés particular	Certificado de Movimientos Migratorios	Regional Andina	26/01/2026	29/01/2026	3	Se atendió la solicitud relacionada con el Certificado de Movimientos Migratorios; sin embargo, el registro no permite identificar de manera suficiente la información concreta comunicada al usuario y la respuesta fue extemporánea.
9	PQRSDF N.º 151122	Derecho de petición de interés particular	Salvoconducto	Regional Andina	26/01/2026	3/02/2026	8	Se gestionó la solicitud relacionada con salvoconducto; no obstante, la respuesta fue emitida fuera del término establecido.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

10	PQRSDF N.º 151129	Anónimo/Derecho de petición de interés particular	Otros	Regional Andina	26/01/2026	4/02/2026	9	Se gestionó el requerimiento clasificado en la categoría "Otros"; sin embargo, la información registrada en ARANDA no permite establecer con suficiente claridad el contenido concreto de la respuesta remitida al usuario, sumado a la extemporaneidad presentada.
11	PQRSDF N.º 151131	Petición	Requerimientos administrativos de nivel central	Subdirección de Extranjería	26/01/2026	4/02/2026	9	Se atendió la petición relacionada con requerimientos administrativos de nivel central; no obstante, la respuesta se produjo por fuera del término establecido.
12	PQRSDF N.º 151133	Derecho de petición de interés particular	Multas y Sanciones	Subdirección de Verificaciones	26/01/2026	27/01/2026	1	Se gestionó la solicitud relacionada con multas y sanciones; sin embargo, se evidenció incumplimiento del término de respuesta.
13	PQRSDF N.º 151138	Petición	Estado de trámite de Prórroga de Permanencia	Regional Andina	26/01/2026	29/01/2026	3	Se atendió la consulta sobre el estado del trámite de Prórroga de Permanencia; no obstante, la respuesta fue emitida de manera extemporánea.
14	PQRSDF N.º 151140	Derecho de petición de interés particular	Multas y Sanciones	Subdirección de Verificaciones	26/01/2026	27/01/2026	1	Se gestionó la solicitud relacionada con multas y sanciones; sin embargo, la atención se efectuó por fuera del término establecido.
15	PQRSDF N.º 151145	Derecho de petición de interés particular	Otros	Regional Caribe	26/01/2026	29/01/2026	3	Se gestionó el requerimiento clasificado en la categoría "Otros"; no obstante, el registro no permite evidenciar información concreta sobre la respuesta comunicada al usuario, adicional al incumplimiento del término de atención.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

Riesgo: incumplimiento de los términos legales de atención y afectación del derecho de petición.

3. Concentración de solicitudes en peticiones y derechos de petición

Durante 2026-I, las peticiones y derechos de petición representaron 21.326 registros, equivalentes al 83,8 % del total. Esta concentración evidencia que la ciudadanía continúa utilizando las PQRSDF principalmente para solicitar información, orientación y respuesta formal sobre trámites y servicios.

Riesgo: concentración de la carga operativa, reiteración de consultas y afectación de la oportunidad si la información preventiva y los canales de orientación no resuelven las necesidades recurrentes.

4. Inconsistencias en el control de las fechas de atención

Se evidenciaron registros en los que las fechas de radicación, vencimiento y respuesta presentan diferencias que requieren validación frente a los términos aplicables a cada tipología. Esta situación dificulta establecer con certeza el cumplimiento de los tiempos establecidos y evidencia oportunidades de mejora en el seguimiento de las solicitudes.

Riesgo: generación de información poco confiable para el control de términos y toma de decisiones.

5. Falta de evidencia sobre la atención integral de solicitudes con múltiples requerimientos.

Se identificaron PQRSF que contienen varias pretensiones dentro de un mismo radicado. En particular, la PQRSDF No. 152313 incluye solicitudes relacionadas con la exoneración de una multa, el cierre de un proceso administrativo y aspectos asociados a la notificación y situación migratoria. Para estos casos, resulta necesario fortalecer la verificación previa al cierre, con el fin de garantizar que cada uno de los requerimientos formulados por el ciudadano sea atendido de manera expresa.

Riesgo: emisión de respuestas parciales, reiteración de solicitudes y aumento de reprocesos administrativos.

6. Cierre de PQRSF sin evidencia suficiente de respuesta de fondo

Se identificaron registros clasificados como "Solucionada" cuya descripción contiene requerimientos que, por su naturaleza, demandan una respuesta de fondo y verificable. Como referencia, la PQRSDF No. 156178 requiere validar que la respuesta emitida haya atendido integralmente las pretensiones planteadas por el ciudadano.

Riesgo: cierre de solicitudes sin garantizar la satisfacción de la necesidad planteada y posible generación de nuevas reclamaciones.

7. Debilidades en la trazabilidad y cierre de las PQRSF

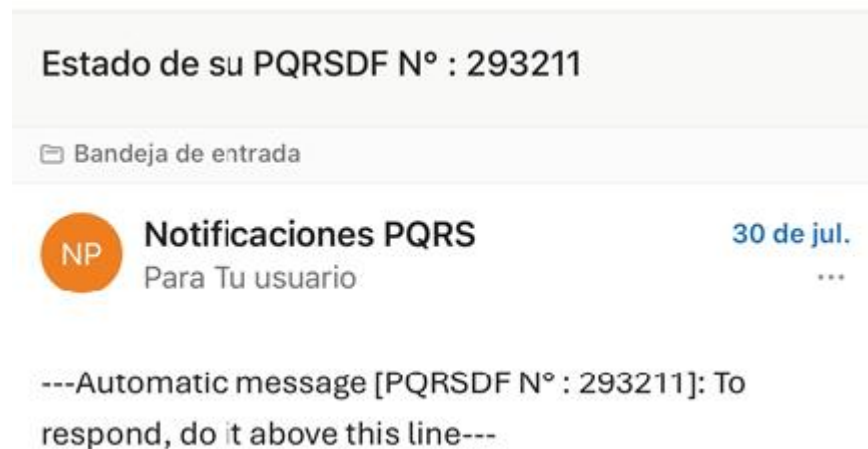
Se identificaron registros con información incompleta, ausencia de fecha de respuesta o falta de actualización en el sistema ARANDA, lo que limita la verificación del estado real de las solicitudes y la trazabilidad de su gestión.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

Riesgo: dificultad para verificar el cumplimiento de términos, pérdida de trazabilidad y debilidades en el seguimiento y control de las PQRSF.

8. Prueba realizada por parte de la oficina de control interno – Verificación de la gestión de PQRSDF

En desarrollo de las actividades de evaluación y seguimiento de la Oficina de Control Interno, se realizó una **prueba de usuario sobre el canal de atención de PQRSDF de Migración Colombia**, mediante la radicación de la solicitud N.º **293211**, registrada el **30 de julio de 2026**, relacionada con una queja por demoras en la entrega de documentación correspondiente al Permiso por Protección Temporal (PPT).



Como resultado de la prueba realizada, se evidenció que el sistema permitió efectuar correctamente la radicación de la solicitud y realizar el seguimiento correspondiente. Posteriormente, el 3 de agosto de 2026, se emitió una respuesta mediante el formato institucional “Plantilla de Respuesta PQRSDF – Primer Nivel de Servicio”, en la cual se indicó que la información suministrada por el ciudadano no era suficiente para brindar una respuesta de fondo.

En consecuencia, se solicitó ampliar los datos relacionados con la persona objeto de la consulta y especificar con mayor detalle el trámite requerido.

Esta actuación tuvo como propósito, además de validar el funcionamiento del proceso de atención, evaluar los tiempos de respuesta y verificar la forma en que el sistema gestiona los casos que requieren información adicional por parte del ciudadano.

Adicionalmente, durante la prueba se identificó un aspecto relacionado con el manejo y la gestión de los casos en el aplicativo ARANDA. Una vez emitida la solicitud de ampliación de información, el caso fue marcado como culminado, en lugar de quedar archivado o en un estado que permitiera su posterior reactivación, como se había observado en casos anteriores.

Esta situación genera una inconsistencia en la gestión del trámite, dado que, al quedar el caso en estado de culminado, el ciudadano no cuenta con la posibilidad de retomar el radicado inicialmente generado y continuar el trámite aportando la información solicitada. Se ve obligado a realizar nuevamente la radicación de la solicitud, iniciando un nuevo trámite desde cero.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

Por lo anterior, se considera necesario revisar el flujo de gestión de estos casos en ARANDA, particularmente los estados aplicables cuando se solicita información adicional al ciudadano, con el fin de determinar si el caso debe permanecer abierto, quedar en un estado pendiente de respuesta o contar con una opción de reactivación que permita dar continuidad al radicado original. Esto contribuiría a evitar reprocesos, facilitar el seguimiento de las solicitudes y garantizar una atención más eficiente al ciudadano.

Bogotá D.C. 3 de agosto de 2026

Respetado (a) ciudadano (a):

Daniel Esteban Mazzo Vargas

Ref. Respuesta a su PQRSDF Núm. 293211 registrada el 30 de julio de 2026.

Gracias por contactar a Migración Colombia.

Lamentamos los inconvenientes presentados al obtener el documento de la ciudadana que menciona en su solicitud, sin embargo, encontramos que la información suministrada por usted no es suficiente para poder brindarle una respuesta satisfactoria, por lo que le solicitamos ampliar la información.

De esta manera, por favor remita los siguientes datos de la ciudadana que menciona en su solicitud:

1. Nombres y apellidos completos
2. Copia del registro RUMV.
3. Copia del documento de identificación.
4. Ciudad dónde reside actualmente.

Es necesario que remita nuevamente la siguiente información:

- ✓ Tipo de trámite y solicitud específica.

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

Durante el primer semestre de 2026, Migración Colombia registró 25.461 Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF-F). Frente a las 61.228 solicitudes reportadas oficialmente para el segundo semestre de 2025, se presentó una disminución de 35.767 registros, equivalente al 58,4 %. Esta variación requiere un análisis integral que permita determinar si obedece a una reducción efectiva de la demanda ciudadana o a cambios en los canales de atención, los criterios de clasificación o el registro de la información en el aplicativo ARANDA.

Las peticiones y los derechos de petición constituyeron la principal tipología durante el periodo evaluado, con 21.326 registros, equivalentes al 83,8 % del total. En segundo lugar, se ubicaron los reclamos, con 3.003 casos, correspondientes al 11,8 %. Esta concentración evidencia que la ciudadanía continúa utilizando las PQRSDF-F principalmente para solicitar información, orientación y respuestas formales relacionadas con trámites y servicios, lo cual hace necesario fortalecer los mecanismos de información preventiva y atención al usuario.

En materia de oportunidad, la revisión de la base de datos identificó 21.000 respuestas emitidas dentro del término establecido y 1.935 atendidas después de la fecha límite. Asimismo, se encontraron 2.526 registros sin fecha de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Gestión Control Interno	CÓDIGO	EVGCIF.05
	FORMATO	Informe de comunicación de Resultados	VERSIÓN	7

respuesta, los cuales requieren validación para establecer si corresponden a solicitudes incompletas, trasladadas, archivadas, pendientes de gestión o no actualizadas en ARANDA. Estas situaciones limitan la trazabilidad de los casos y dificultan verificar de manera confiable el cumplimiento de los términos legales.

La distribución por dependencia evidencia que la Regional Andina concentró 5.547 registros (21,8 %). Entre las dependencias del nivel central se destacan la Subdirección de Extranjería con 2.305 registros (9,1 %), la Subdirección de Control Migratorio con 2.048 (8,0 %) y el registro denominado "Subdirección Extranjería 2" con 1.946 (7,6 %). Adicionalmente, 6.180 registros (24,3 %) no presentan dependencia responsable diligenciada en el campo correspondiente, situación que requiere validación por su impacto en la trazabilidad. También se evidenciaron oportunidades de mejora en la actualización de estados, el seguimiento de solicitudes con información pendiente y la verificación de respuestas integrales cuando un mismo radicado contiene varias pretensiones. La prueba de usuario realizada por la Oficina de Control Interno comprobó el funcionamiento del canal de radicación, pero evidenció que una solicitud fue marcada como culminada después de requerirse información adicional al ciudadano, lo que impide continuar el trámite con el mismo radicado y puede generar reprocesos.

Los resultados del seguimiento son relevantes porque permiten identificar riesgos asociados con el vencimiento de términos, la falta de trazabilidad, el cierre prematuro de solicitudes y la emisión de respuestas parciales. En consecuencia, se recomienda fortalecer las alertas de vencimiento, validar los registros sin fecha de respuesta, revisar el flujo aplicable a los casos pendientes de información adicional, equilibrar las cargas entre dependencias y analizar las causas de la disminución registrada. Estas acciones contribuirán a mejorar la confiabilidad de la información, garantizar respuestas oportunas e integrales y fortalecer la calidad del servicio prestado a la ciudadanía.

15. Responsables	
 Oscar Orlando Gómez Pinto Jefe Oficina de Control Interno	
4.	16. Distribución del informe
José Luis Castañeda Tiria Director General Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	23/09/2026
Julián Fabrizzio Huérfano Ardila Secretario General Unidad Administrativa Especial Migración Colombia	23/09/2026