

**ROL ATENDIDO:** Relación con Entes Externos de Control e Informes de Orden Legal a Cargo de la OCOI.

<b>INFORME No.</b> 20212300000423	<b>FECHA:</b> 18 de marzo de 2021	<b>INFORME PRELIMINAR:</b>	
		<b>INFORME DEFINITIVO:</b>	<b>X</b>
Proceso/procedimientos objeto de revisión:	Servicio al Ciudadano PQRSD-F		
Periodo objeto de revisión:	Segundo semestre de 2020.		
Objetivo del Ejercicio:	Verificar el cumplimiento y adecuada atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones presentadas por los ciudadanos, durante el segundo semestre de la vigencia 2020, atendiendo las disposiciones legales vigentes, referentes al tema en mención; como también el procedimiento interno.		
Alcance:	Información de PQRSD-F disponible en el aplicativo CVAC+, la información publicada a través de la página web, el manual y los diferentes lineamientos establecidos, tanto externos como internos.		
Criterios (marco normativo - procedimientos):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política, Art. 23.</li> <li>• Ley 734 de 2002.</li> <li>• Ley 1437 de 2011.</li> <li>• Ley 1474 de 2011 Art. 76.</li> <li>• Ley 1712 de 2014 Art. 11.</li> <li>• Ley 1755 de 2015.</li> <li>• Decreto 2623 de 2009.</li> <li>• Decreto 1081 de 2015.</li> <li>• Decreto 124 de 2016. Art.1</li> <li>• Decreto 491 de 2020.</li> <li>• Directiva 027 de 2012.</li> <li>• Directiva 055 de 2013.</li> <li>• Directiva 028 de 2016 UAEMC</li> <li>• Directiva 001 de 2018 UAEMC.</li> <li>• Directiva 011 de 2018 UAEMC.</li> <li>• Directiva 02 de 2020 UAEMC</li> <li>• Directiva 03 de 2020 UAEMC</li> <li>• Resolución 786/2015 UAEMC</li> <li>• Circular 016 de 2018 UAEMC.</li> <li>• Guía Atención al Ciudadano - ESCG.01 (v2).</li> <li>• Guía Atención PQRSD-F - ESCG.04 (v1).</li> <li>• Procedimiento respuesta a consultas y demás requerimientos AGJP.03.</li> </ul>		
<b>PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS</b>			
<b>TEMA: SEGUIMIENTO PQRSD-F SEGUNDO SEMESTRE 2020</b>			
<p>1. Solicitudes de PQRSD-F registradas durante el segundo semestre 2020</p> <p>Durante el segundo semestre de 2020, la entidad recepcionó a través de los diferentes canales de atención ciudadana un total de 54.123 PQRSD-F, administradas mediante el aplicativo CVAC+, las cuales se discriminan como se detalla a continuación:</p>			



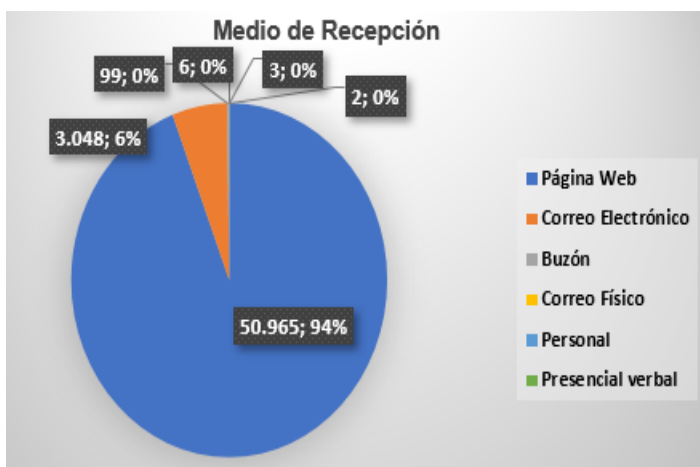
Tipo	Cantidad
Petición	48.591
Reclamo	4.109
Queja	531
Sugerencia	422
Denuncias	387
Felicitación	83
<b>Total</b>	<b>54.123</b>

Fuente: "Base CVAC+ julio-diciembre 2020"

Frente al segundo semestre del 2019, se evidencia una disminución del 42% en la cantidad de PQRSD-F recibidas, pasando de 93.046 en el 2019 a 54.123 en el segundo semestre del año 2020.

El tipo de solicitud que predomina son las Peticiones, con una participación del 90%, seguido de los Reclamos con un 7%; y, el 3% restante, se clasifica en; Quejas, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, estas últimas en un 0,01%.

## 2. Medios de Recepción de las PQRSD-F



Medio de Recepción	Cantidad	Porcentaje
Página Web	50.965	94,165
Correo Electrónico	3.048	5,632
Buzón	99	0,183
Correo Físico	6	0,011
Personal	3	0,006
Presencial verbal	2	0,004
<b>Total</b>	<b>54.123</b>	<b>100</b>

Fuente: "Base CVAC+ julio-diciembre 2020"

Se evidencia que el medio de mayor recepción de PQRSD-F es la Página Web con el 94,17%, seguido por el Correo Electrónico con el 5,63%. El porcentaje restante 0.20% se encuentra en: Buzón, Correo Físico, Personal y Presencial Verbal.

Durante el periodo evaluado se observó una disminución en las PQRSD-F, confirmándose que el medio de recepción preferido por los ciudadanos, para realizar sus solicitudes es la página web, presentando una disminución de 40.323 solicitudes, las cuales pasaron de 91.288 en el segundo semestre del año 2019 a 50.965 en el mismo periodo del año 2020.

3. Los temas más consultados en las solicitudes de los ciudadanos, se observan en el siguiente cuadro:

Temas De Mayor Solicitud	
Motivo De Consulta	Registros
Permiso Especial de Permanencia	16.201
Cédula de extranjería	4.363
No aparece usuario PEP	3.741
Información General Migración Colombia	3.498
Requisitos para ingresar a Colombia	2.866
Certificado de movimientos migratorios	2.867
PEP De Trabajo	2.808
Derecho de petición	2.415
Salvoconducto	2.129
Prórroga de permanencia	1.404
Requisitos para salir del país	1.379
Otros	1.145

Fuente: "Base CVAC+ julio-diciembre 2020"

En el cuadro anterior se relacionan los temas más requeridos por los ciudadanos, observándose que los de mayor consulta son: Permiso especial de permanencia, cédula de extranjería, no aparece usuario PEP, información general migración Colombia, entre otros. La mayoría están relacionados directamente con la situación de ingreso y permanencia en el país de ciudadanos venezolanos.

#### 4. Peticiones trasladadas por competencia a otra entidad

Del total de las PQRSD-F recibidas del 1o de julio al 31 de diciembre de 2020, se trasladaron 458 peticiones a otras entidades, de acuerdo con la competencia de las mismas. Los datos demuestran que 405 son de competencia de la Cancillería, correspondiente al 88.4% del total trasladado, como se detalla en el siguiente cuadro:

Entidad	Total
Cancillería	405
Registraduría	26
MINSALUD	4
MINTRANSPORTE	3
ICBF	3
MINTRABAJO	3
UNGR	3
Aerocivil	3
DIAN	2
MINEDUCACIÓN	1
Secretarías Salud	1
Archivo General De La Nación	1
Fiscalía	1
Otras Entidades	1
Presidencia	1
<b>Totales</b>	<b>458</b>

Fuente: "Plantilla traslados Quejas y reclamos consolidado 2020"

#### 5. Manejo de Buzones

De acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano, la Entidad ha dispuesto en las distintas Regionales, Puestos de Control Migratorio y Centros Facilitadores de Servicios Migratorios un total de 62 buzones.

Basados en el informe presentado por el Grupo de Atención al Ciudadano para el segundo semestre de 2020,

se evidencia que las trece (13) regionales están dando cumplimiento a lo señalado en las Directivas 018 del 04 de junio de 2012 y 055 del 16 de enero de 2013, donde se establecen los lineamientos para el manejo de buzones en la Entidad; Durante los meses de julio, agosto y septiembre fueron suspendidas las actividades por la emergencia sanitaria.

El grupo de servicio al ciudadano en el mes de noviembre, solicitó a las regionales hacer el reporte de manera mensual, resaltando que la revisión del buzón se debería llevar a cabo tal y como se tiene estipulado de forma semanal.

Recomendación:

- ✓ Continuar reiterando a las Regionales sobre el objetivo que tienen los buzones para la mejora del proceso, así como la importancia del reporte oportuno de la información allí depositada por los ciudadanos o usuarios del servicio, por cuanto es una oportunidad de mejora que se ha identificado.

6. Aplicativo Centro Virtual de Atención al Ciudadano (CVAC+)

De acuerdo a la información suministrada por el grupo de atención al ciudadano, se presentó una propuesta institucional para la cooperación internacional; proyecto que consiste en, la adquisición de un centro virtual de atención al ciudadano para Migración Colombia.

El objetivo es; adquirir e Implementar un sistema virtual de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSD-F) que se reciben de los usuarios y demás actores, facilitando el cumplimiento de la misión y la eficiencia de los procesos de la institución; en virtud de los principios de eficiencia y transparencia, y de los derechos de participación e información. La plataforma contiene los siguientes componentes tecnológicos:

- Business Process Management System (BPMS)
- Business Rules Management System (BRMS)
- Buscador de expedientes documentales
- Parametrización de TRD y creación de expedientes documentales.
- Configuración de Reportes
- Configuración de Tableros
- Trazabilidad del proceso.
- Monitorización, alertas y alarmas de procesos.

7. PQRSD-F con Respuestas extemporáneas en el CVAC+:

En el periodo objeto de revisión se observó que, de 54.123 registros, según el reporte remitido por el grupo de Atención al Ciudadano, la cantidad de PQRSD-F atendidas fuera de término son 81, equivalentes al 0,15% del total de las PQRSD-F recibidas.

En cuanto a la atención de solicitudes de los ciudadanos por fuera de términos, se observa una mejora, dado que disminuyó la cantidad de registros y el porcentaje en comparación con el segundo semestre de 2019, donde se recibieron 93.046 PQRSD-F con atención extemporánea del 2,6%. Mientras que, en el segundo semestre de 2020, se recibieron 54.123 y con el 0,15% se atendió de manera extemporánea.

A continuación, se detalla la cantidad de PQRSD-F recibidas por cada dependencia y la cantidad atendida de manera extemporánea:

Dependencia	Total Recibidas		Total Extemporáneas	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Regional El Dorado	197	0,36	3	1,52
Regional Andina	6.330	11,70	57	0,90

Regional Antioquia	103	0,19	1	0,97
Regional Atlántico	243	0,45	0	0,00
Regional Orinoquia	64	0,12	1	1,56
Regional San Andrés	3	0,01	0	0,00
Regional Guajira	65	0,12	1	1,54
Regional Eje Cafetero	137	0,25	0	0,00
Regional Caribe	36	0,07	1	2,78
Regional Oriente	246	0,45	1	0,41
Regional Nariño	489	0,90	0	0,00
Regional Occidente	239	0,44	0	0,00
Regional Amazonas	3	0,01	0	0,00
Grupo De Atención Al Ciudadano	43.316	80,03	10	0,02
Oficina De Tecnología De La Información	588	1,09	1	0,17
Oficina Asesora Jurídica	24	0,05	0	0,00
Oficina Asesora De Planeación	38	0,07	1	2,63
Oficina De Comunicaciones	4	0,01	0	0,00
Subdirección Administrativa Y Financiera	7	0,01	0	0,00
Subdirección De Talento Humano	40	0,07	1	2,50
Subdirección Control Disciplinario	1	0,00	0	0,00
Subdirección De Verificación Migratoria	133	0,25	1	0,75
Subdirección De Control Migratorio	1.817	3,36	2	0,11
Subdirección De Extranjería	0	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>54.123</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>0,15</b>

Fuente: "Base CVAC+ julio-diciembre 2020"

En el cuadro anterior, se observa que la dependencia con mayor número de PQRS recibidas fue el Grupo de Atención al Ciudadano, durante el periodo evaluado le asignaron 43.316, es decir el 80,03% del total y presentó un porcentaje de extemporaneidad del 0,02%. En las demás dependencias se detectó, lo siguiente:

- La regional Andina presento 57 respuesta extemporáneas de 6.330 recibidas, es decir el 0.90% de las recibidas.
- La Oficina de Tecnología de la Información presentó 1 respuestas extemporáneas de 588 recibidas, es decir, el 0,17%. de las recibidas.
- La Subdirección de Control Migratorio recibió 1.817 equivalentes al 3.36% del total y respondió de manera extemporánea 1, es decir el 0,11%.
- La Regional El Dorado respondió por fuera de términos 3 de 197, equivalente al 1,52%.
- Según información enviada por la oficina de comunicaciones, en el periodo evaluado, a la Subdirección de Extranjería no se le asignó ninguna clase de PQRSD-F.

Por otro lado, el grupo de Atención al Ciudadano envió, el reporte de vencimiento de términos a la Subdirección de Control Disciplinario Interno de 27 PQRS, más 31 registro de PQRSD que debió dar respuesta a Oficina de tecnología de Información y que aún el ciudadano, no cuenta con una respuesta satisfactoria por parte de la entidad.

Para efectos del seguimiento a las 81 solicitudes fuera de término, se procedió a tomar una muestra aleatoria con el fin de corroborar su extemporaneidad; aplicando el formato EVGCIF.18 (v3), en donde se

estableció la muestra óptima de 40 solicitudes, conforme a los siguientes parámetros:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	54.123
Error Muestral (E)	8%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
Muestra Óptima	38

Fuente: Formato EVGCIF.18 (v3)

En la revisión de las 38 solicitudes del sistema CVAC+, se evidenció que efectivamente sobrepasaron el límite en cuanto a los términos de la Ley 1755 de 2015, Ley 734 de 2002 artículo 34 inciso 34, y el decreto legislativo 491 de 28 de marzo de 2020. En las cuales se encontraron las siguientes novedades:

- Los radicados; 20202410401292, 20202410403052, 20202410406082, 20202410406112, 20202410406132, 20202410425982, 20202410443902, 20202410444012, 20202410476422 y 20202410514102, se evidencia que la asignación al enlace, fue superior a 15 días hábiles.
- El radicado 20202410390520; esta repetido en la información remitida por el Grupo de Servicio al ciudadano, sin embargo, al consultar en el aplicativo del CVAC, no arroja ningún resultado.
- Los radicados 20202410401292, 20202410403052, 20202410406082, 20202410406112 y 20202410406132, se evidencia que se dio respuesta con un día antes de la fecha de registro de la PQRSD y en el aplicativo del CVAC, en la pestaña del histórico solo se observa la radiación de la solicitud.
- El radicado 20202410442822, tiene como respuesta, "nos encontramos desarrollando la habilitación del enlace de validación de identidad, para que el ciudadano la presente y de aprobarlo, se proceda a remitir el Certificado de Movimientos Migratorios al correo electrónico registrado en la solicitud, una vez el enlace esté desarrollado, se lo enviaremos al correo electrónico mencionado", es decir no es una respuesta satisfactoria al ciudadano.
- Las solicitudes, 20202410402292 y 20202410445522, no hay documento de respuesta definitiva al ciudadano, sin embargo, en el CVAC en el ítem histórico se observa respuesta en borrador de fecha 27/07/2020, y figura como solucionado.
- Los radicados, 20202410412372, 20202410425982, 20202410435962, 20202410436652, 20202410437672, 20202410439422, 20202410443072 y 20202410443092, el enlace asignado dio respuesta dentro de los términos y el grupo de servicio al ciudadano se demoró más de 3 meses para dar respuesta, al ciudadano de la siguiente forma; "solicitud fue registrada y trasladada a la Oficina de Tecnología, con el fin que se continúe con el trámite y se emita la correspondiente respuesta dentro de los términos de Ley. Por lo tanto, será desde la Oficina de Tecnología quienes tomarán contacto con usted con el fin de darle respuesta definitiva", no se evidencia respuesta definitiva al ciudadano.
- Las solicitudes con los radicados, 20202410453072, 20202410445522, 20202410445882, 20202410453072, 20202410453752, 20202410455022, 20202410458602 y 20202410526682, le comunican al ciudadano la fecha límite para la respuesta definitiva; sin embargo, esto no se cumple, la respuesta es posterior a la fecha indicada.
- Los radicados, 20202410437672, 20202410439422, 20202410443072, 20202410458602,

20202410476422, 20202410518042 y 20202410526682, a pesar que tiene entre 3 a 5 recurrencias, se demoraron más de 60 días hábiles para dar respuesta definitiva.

- En el radicado 20202410390520, al revisar los tiempos de manera manual, se evidencia diferencia en la cantidad de 7 días transcurridos para dar respuesta.

Recomendaciones:

- ✓ Cumplir con las fechas de respuesta indicadas a los ciudadanos, con el fin de evitar inconformismo o insatisfacción por parte de los mismos.
- ✓ Adoptar mesas de trabajo para implementar nuevas estrategias articuladas con los procesos de la entidad, a través de la cual se logre una comunicación efectiva con el ciudadano y que permitan un mejor funcionamiento de los equipos de trabajo y, por ende, de la entidad.

**8. Solicitudes PQRSD-F anónimas**

Una vez revisada la página Web, en el espacio destinado “PQRS SIN DATOS DE CONTACTO” de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, link: <https://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano-2/pqrs-sin-datos-de-contacto> , no genera ningún información, error 404, incumpliendo con lo establecido en la Guía Atención de PQRSD F ESCG.04 (v3) que indica: *“En el evento en que se reciba una PQRSD-F anónima a través de alguno de los canales de atención definidos (Virtual, Presencial y/o Telefónico) se procederá a la publicación de la respuesta a través de las carteleras de Atención al Ciudadano en el correspondiente Centro Facilitador de Servicios Migratorios - CFSM, de conformidad con lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, artículo 69., por el término de cinco (5) días, con la advertencia que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Asimismo, se publicará en la página web y dos veces en el año se realizará una publicación consolidada, la cual podrá consultar la ciudadanía”.*

**9. Atención Derechos De Petición - Oficina Jurídica**

La Oficina Asesora Jurídica remitió mediante correo electrónico, archivo en Excel denominado “DERECHOS DE PETICION II SEMESTRE 2020 “, relacionando 38 derechos de petición. En validación con el grupo de Archivo y Correspondencia se verifico el reporte de los radicados generados a través del aplicativo ORFEO, en calidad de Derecho de Petición, por lo cual se estableciendo 36 radicados.

Para efectos del seguimiento a los derechos de petición, se toma como base los datos remitidos por la Oficina Jurídica, donde se procedió a tomar una muestra aleatoria a fin de corroborar su procedimiento; aplicando el formato EVGCIF.18 (v3), en donde se estableció la muestra óptima de 15 solicitudes, conforme a los siguientes parámetros:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	38
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
Muestra Óptima	15

Fuente: Formato EVGCIF.18 (v3)

Revisados en Orfeo los 15 derechos de petición seleccionados, frente a la información suministrada por la Oficina Jurídica, se evidenciaron las siguientes novedades:

- La solicitud del peticionario Daniel Alexander Ospitia Carrillo, Allegada por correo electrónico, tiene varios radicados que impiden identificar la solicitud, en el sistema documental Orfeo.
- En los números de radicados: 20202230343711, 20202210339651, 20202230361471, 20207090492921, 20202000477511, 20202000518241, 20202230579421, 20202230574031, 20202000586481 Y 20202230592591, se encuentra la respuesta adjunta; sin embargo, no se evidencia el radicado de la solicitud en el sistema documental Orfeo, tal como se establece en la circular 016 de abril 2018, numeral 4.2 *“todas las dependencias, deberán llevar el registro de las peticiones allegadas por medio diferente al aplicativo CVAC+, en donde se incluyan los siguientes campo: número de radicado...”*
- El radicado de solicitud 20202410910862 no se encuentra en sistema de Orfeo

Recomendaciones:

- ✓ Se recomienda citar en el oficio de respuesta, el número radicado de la solicitud allegada, para conocer el tema específico y dar trazabilidad de esta.

**10. Informes De Gestión Servicio Al Ciudadano Segundo Semestre De 2020**

En cumplimiento de la normativa interna, el Grupo de Atención al Ciudadano genera informes de gestión de manera trimestral, los cuales deben ser publicados en la página web de la entidad. A la fecha del presente seguimiento, los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2020 no se encuentran publicados en la página web de la entidad.

**TEMA: CONTROLES DEL PROCESO**

El proceso de Servicio al Ciudadano, tiene identificados los controles en el formato EDF.19 (v1), entre los que se encuentran los controles de gestión, controles operativos y controles legales, incluidos en el mapa de procesos de la entidad publicado en la página web.

**TEMA: INDICADORES**

El indicador establecido para la medición del objetivo del proceso de Servicio al Ciudadano se denomina “Oportunidad en las respuestas de las PQRSDF”, el cual se encuentra actualizado al 31/05/2020, tiene medición mensual y refleja el siguiente comportamiento:

Eficacia: Nombre del Indicador: Oportunidad en las respuestas de las PQRSDF

Descripción del Indicador: (Número de PQR atendidas oportunamente / Total de PQR recibidas)

Mes	Resultado
Julio	86%
Agosto	84%
Septiembre	64%
Octubre	47%
Noviembre	52%
Diciembre	50%

El indicador tiene periodicidad mensual, revisada la información publicada en la página web, se observa que



se encuentra actualizado.

### TEMA: RIESGOS

En el seguimiento a los riesgos, se tomó el riesgo Reputacional “Aumento desmedido o constante de PQRS por una misma causa en consecuencia a un fenómeno migratorio/legal/o coyuntural, en cumplimiento de las funciones de la Entidad”, el cual está directamente relacionado con las PQRSD-F; este riesgo presenta calificación moderado. El riesgo ha sido materializado y por esto se recomienda implementar un plan de mejora, con el fin de que se tomen medidas oportunas y eficaces para minimizar la probabilidad de que se vuelva a materializar el riesgo.

Riesgo Operativo: “entrega de información incompleta, deficiente, redundante, e inoportuna por cualquier canal de comunicación dispuestos por la entidad a la ciudadanía”, este riesgo está relacionado con el sistema CVAC+ y presenta calificación moderado. El riesgo no se ha materializado, mas si embargo en este seguimiento se observó en la muestra del CVAC, respuestas al ciudadano deficientes.

### RESUMEN EJECUTIVO

Durante el segundo semestre de 2020, la entidad recepcionó a través de los diferentes canales de atención ciudadana un total de 54.123 PQRSD-F, administradas mediante el aplicativo CVAC+, donde predominan las Peticiones, cuya participación es del 90%, seguido de los Reclamos con un 7%; y, en el 3% restante, se encuentran Quejas, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones, estas últimas representan un 0,01%.

Por otro lado, observa que, de 54.123 registros, según el reporte remitido por el grupo de Atención al Ciudadano, la cantidad de PQRSD-F atendidas fuera de término son 81, equivalentes al 0,15% del total de las PQRSD-F recibidas.

Así mismo, al revisar el espacio destinado a “PQRS SIN DATOS DE CONTACTO” de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, link: <https://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano-2/pqrs-sin-datos-de-contacto> , no genera ningún información, error 404, incumpliendo con lo establecido en la Guía Atención de PQRSD-F ESCG.04 (v3).

Igualmente, en cumplimiento de la normativa interna, el Grupo de Atención al Ciudadano genera informes de gestión de manera trimestral, los cuales deben ser publicados en la página web de la entidad. A la fecha del presente seguimiento, los informes correspondientes al tercer y cuarto trimestre de 2020 no se encuentran publicados en la página web de la entidad.

La Oficina Asesora Jurídica remitió, 38 derechos de petición. En validación con el grupo de Archivo y Correspondencia se verificó el reporte de los radicados generados a través del aplicativo ORFEO, en calidad de Derecho de Petición, por lo cual se estableciendo 36 radicados.

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

Nombre Completo	Responsabilidad	Firma
Luz Marina Gonzalez Duran	Jefe Oficina de Control Interno	Correo electrónico
Cristina Alexandra Romero Toledo	Oficina de Control Interno	Correo electrónico
Guillermina Yaguara Pedroza	Oficina de Control Interno	Correo electrónico