

20242041688041

Radicado No.: **20242041688041**

Fecha: **2024-09-24**

204 - DESPACHO DIRECCION DE MIGRACION COLOMBIA

Doctor

JUAN CARLOS RIVERA PEÑA

Secretario

Comisión Segunda de Relaciones Exteriores, Comercio Exterior, Defensa y Seguridad Nacional

Congreso de la República - Cámara de Representantes

comision.segunda@camara.gov.co

Ciudad

Asunto. Respuesta “Proposición No. 10 (21 de Agosto de 2024) “POSIBLES IRREGULARIDADES EN LA PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE CÉDULAS DE EXTRANJERÍA EN COLOMBIA”

Respetado secretario, reciba un cordial saludo.

En el marco de la citación a debate de control político y del cuestionario remitido a esta Entidad, con el debido respeto, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

1. ¿Qué tipo de experiencia se tiene con la producción de cédulas de extranjería?

Respuesta No 1.

Para la personalización, impresión y entrega de Cédulas de Extranjería, Migración Colombia ha suscrito distintos contratos en las siguientes vigencias:

CONTRATANTE	CONTRATISTA	No. CONTRATO	PLAZO
MIGRANCÓN COLOMBIA VIGENCIA 2012-2013	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA	086/12	DESDE 01-10-2012 HASTA 30-09-2013
MIGRANCÓN COLOMBIA VIGENCIA 2013-2014-2015	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA	148/13	DESDE 08-10-2013 HASTA 16-12-2015
MIGRANCÓN COLOMBIA VIGENCIA 2015-2016	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA	167/15	DESDE 17-12-2015 HASTA 16-03-2016

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

MIGRANCIÓN COLOMBIA VIGENCIA 2016	IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA	077/2016	CUATRO (4) MESES
MIGRANCIÓN COLOMBIA VIGENCIA 2019-2020- 2021-2022	THOMAS GREG & SONS DE COLOMBIA SA	093/2019	HASTA 31 DE JULIO DE 2022

2. ¿Cuál es la razón por la que se decidió cancelar el proceso licitatorio anterior y optar por una contratación directa?

Respuesta No 2.

En el Aviso de Cancelación del Proceso de Licitación Pública No. 005 de 2023 se incluyeron las razones para cancelar el proceso en cuestión; en este sentido, la UAEMC informó dentro del término a través de la plataforma SECOP II lo siguiente:

“Que estando dentro del término legal los oferentes: Cadena S.A. y Thomas Greg & Sons, mediante escritos del 7 al 14 de septiembre de los corrientes, presentaron sus respectivas observaciones al proyecto de pliego de condiciones.

Que los citados proponentes coinciden en que el plazo previsto por la Entidad, para que el futuro contratista realice la implementación para la producción y personalización de cédulas de extranjería, es insuficiente para solventar todos los aspectos técnicos y tecnológicos, que dicha implementación implica. En tal sentido, la concesión de un término mayor al previsto, dada la proximidad del cierre de la vigencia 2023, indefectiblemente derivaría en el riesgo de no poder imprimir cédulas de extranjería con cargo al nuevo contrato, poniendo en riesgo la continuidad de prestación del servicio (...)”

En razón a lo anteriormente expuesto y en aras de garantizar el principio de prevalencia del interés general y de los derechos fundamentales a la identificación, la dignidad humana, la libre locomoción y circulación, entre otros que le asisten a la población extranjera en Colombia, se decidió cancelar el proceso licitatorio en mención.

3. ¿Cuál es el monto total del contrato de producción de cédulas de extranjería en Colombia, adjudicado a la Imprenta Nacional?

Respuesta No. 3.

El Contrato Interadministrativo No. 113 de 2024 tiene un valor de CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS M/CTE (\$5.620.000.000)

Para el lapso mayo – diciembre de la vigencia 2024 se tienen destinados recursos a ejecutar hasta por un monto de MIL SEISCIENTOS MILLONES DE PESOS (\$1.600.000.000).

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

Durante la vigencia 2025, la entidad cuenta con vigencias futuras aprobadas por un monto de *DOS MIL QUINIENTOS MILLONES DE PESOS M/L (\$2.500.000.000)*.

Y para el lapso enero – julio de 2026, la entidad cuenta con vigencias futuras aprobadas por un monto de *MIL QUINIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS M/L (\$1.520.000.000)*.

4. ¿Cuáles fueron los criterios utilizados para determinar la duración y el presupuesto del contrato?

Respuesta No 4.

En respuesta a la solicitud, se informa que el plazo del contrato se determinó en función de la necesidad técnica y de garantizar la continuidad de la prestación del servicio, asegurando la identificación plena de los ciudadanos extranjeros en el territorio nacional de acuerdo con los distintos tipos de visa expedidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores: Residente, Migrante, Visitante y Preferencial

Por otro lado, para determinar el presupuesto oficial se realizó un estudio de mercado con empresas que ofrecen los servicios requeridos para esta contratación y que cuentan con la experiencia necesaria, según lo evidenciado en el estudio previo del proceso contractual.

[...]

Para determinar el presupuesto oficial requerido para adelantar el proceso, se procedió a realizar el estudio de mercado con empresas que prestan los servicios objeto de esta contratación y que cuentan con la experiencia necesaria para poder desarrollarlo, según se pudo evidenciar en el sector de publicaciones e impresos.

Se realizaron invitaciones a cotizar a cinco (5) empresas que prestan este servicio, tales como:

- 1. IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA.*
- 2. THOMAS GREG & SONS DE COLOMBIA S.A.*
- 3. CADENA*
- 4. VERIDDICA*
- 5. PNUD.*

De las empresas anteriormente mencionadas, se recibieron tres (3) cotizaciones de la siguiente manera:

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

PROVEEDOR	DESCRIPCION	VALOR UNITARIO SIN IVA	VALOR DE IVA	VALOR UNITARIO CON IVA	VALOR MES SIN IVA 5000 UNIDADES	VALOR MES CON IVA 5000 UNIDADES
CADENA	Suministro, personalización y distribución	\$ 47.000	\$ 8.930	\$ 55.930	\$ 235.000.000	\$ 279.650.000
Thomas Greg & Sons de Colombia S.A.	Prestar el servicio para la impresión de las Cédulas de Extranjería. Esto incluye los insumos, la elaboración de la tarjeta, la personalización, la distribución y la entrega de dichas cédulas en algunas sedes de la Entidad	\$ 39.069	\$ 7.423	\$ 46.492	\$ 195.345.000	\$ 232.460.550
Imprenta Nacional	Suministro, personalización y distribución	39.579,83	\$ 7.520	\$ 47.100	\$ 197.899.150	\$ 235.499.989

Al recibir sólo tres cotizaciones se determinó ampliar la muestra incluyendo el valor histórico de precios, a partir del contrato anterior e indexarlo a valor presente de acuerdo con el IPC y al IPP causado para nutrir el análisis a fin de determinar el precio de cada cédula.

De otro lado se concluye que, hay que determinar el número de cédulas promedio que tendrá el presente proceso y para esto se analizarán las cédulas que se han impreso a la UAEMC durante los últimos cinco años.

Con estas dos variables se determinará el valor del proceso, igualmente, el valor está basado en el análisis del sector que se presenta más adelante dentro de este estudio.

Como se explicó en el párrafo anterior, se ha determinado que se deben establecer dos variables principales que afectan el presupuesto.

Estas son: la cantidad mensual promedio de cédulas impresas y el valor de cada una de estas cédulas.

De esta manera, para establecer el número de cédulas promedio, en lo que respecta a la necesidad actual de la entidad proyectada a 2024, para una duración estimada del contrato la cual es de 27 meses, se toma como referencia la cantidad de cédulas de extranjería impresas durante la vigencia del actual contrato de acuerdo con el cuadro que sigue, para así generar un promedio de cédulas de extranjería impresas.

Año	2019	2020	2021	2022	2023
TOTALES	29.454 ¹	30.432	48.337	45.818	47.227

Con base en estas cifras se realizan los cálculos estadísticos que se presentan a continuación:

En primera instancia se realiza el análisis para tener el valor promedio al que fluctúa la expedición de cédulas anualmente con respecto al año anterior:

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

2020	2021	2022	2023
-48%	59%	-5%	3%

PROMEDIO INCREMENTO ANUAL	2,1%
---------------------------	------

Al revisar las cifras analizadas se encuentran variaciones bastante altas lo cual concuerda con el hecho que en el año 2020 se presentó la pandemia lo cual hizo que se redujera la cantidad de cédulas expedidas y en el año 2021 se observa un incremento elevado debido a la reactivación, por lo tanto, se tomará también el incremento en el último año 2023 (3%), para realizar los cálculos.

Se realizan los cálculos con los cinco años anteriores:

Mediciones						
Descripción	Promedio	Mediana	Min	Max	media podada	media acotada
Cifra anual	40.254	45.818	29.454	48.337	42.954	41.159
Cifra mensual	3.355	3.818	2.455	4.028	3.580	3.430

Analizadas las cifras se decide tomar el promedio lo cual nos arroja que, por anualidad se estarían imprimiendo un total de 40.254 documentos y mensualmente 3.355 documentos se imprimirán de acuerdo con el cálculo anterior.

Sumado a ello, es importante indicar que, con base en cifras obtenidas por la Oficina Asesora de Planeación de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, para la vigencia 2024 un total de 14.447 ciudadanos extranjeros que ostentan el documento tipo RESIDENTE presentarán vencimiento en su documento de identidad, por tal razón un gran porcentaje de estos ciudadanos deberán efectuar la renovación de su cédula de extranjería, derivado del traspaso de visa, dando cumplimiento a lo exigido en la Resolución 5477 de 2022, lo cual incrementa el promedio mensual en aproximadamente 685 cédulas.

Por otra parte, se hace necesario considerar la proyección de la demanda de cédulas de extranjería preferenciales para el personal diplomático y consular acreditado en Colombia, la cual se estima en un promedio de 136 cédulas mensuales.

Así las cosas, se realizan los cálculos para encontrar la cantidad de cédulas promedio que se expedirán durante la ejecución del presente contrato:

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

Detalle	Análisis de impresión de los últimos 5 años	Análisis de impresión de los la última vigencia 2023
Cifra mensual	3.355	3.936
Incr. Res 5477 de 2022	685	685
Cédulas diplomáticas	136	136
Total cédulas mensuales	4.176	4.757

Ahora bien, para la determinación del valor del presente proceso se tomaron los valores recibidos por cotizaciones y se ha decidido vincular el valor de la cédula del proceso anterior indexándolo de acuerdo tanto al índice de precios al consumidor (IPC), como al índice de precios al productor (IPP), de la siguiente manera:

AÑO	IPC	Valor Cedula IPC	IPP	Valor Cédula IPP
2019		24.640		
2020	1,61%	25.037	-0,87%	24.426
2021	5,62%	26.444	26,60%	30.923
2022	13,12%	29.913	21,81%	37.667
2023*	9,28%	32.689	-5,79%	35.486

Se analizan las cinco cifras resultantes en el siguiente cuadro:

Entidad	Valor
Cadena S.A.	55.930,00
Thomas Greg & Sons S.A.	46.492,00
Imprenta Nacional de Colombia	47.100,00
Valor Cedula IPC	32.689,00
Valor Cédula IPP	35.486,00

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

Se puede observar la gran diferencia en las cifras obtenidas frente a la realidad de las cotizaciones recibidas y que pueden sesgar el resultado. Por lo anterior, se determina realizar los cálculos utilizando únicamente los valores de las cotizaciones recibidas.

Al revisar las cotizaciones se encuentra que, todas ellas tuvieron en cuenta doce (12) meses y el presente proceso será por 8 meses del presente año, 12 meses del año 2025 y 7 meses del año 2026, de esta forma, los valores cotizados se deben proyectar a los referidos años y se tendrá en cuenta los índices de inflación propuestos en el Marco Fiscal de Mediano Plazo lo cual se muestra en el siguiente cuadro:

Entidad	Valor Cotizado 2024 con IVA	Valor proyectado 2025 5,7% con IVA	Valor proyectado 2026 3% con IVA
Cadena S.A.	\$ 55.930	\$ 59.118	\$ 60.892
Thomas Greg & Sons S.A.	\$ 46.492	\$ 49.142	\$ 50.616
Imprenta Nacional de Colombia	\$ 47.100	\$ 49.785	\$ 51.278

Con base en las anteriores cifras se realizan los cálculos estadísticos que siguen:

	2024	2025	2026
Promedio	\$ 49.841	\$ 52.682	\$ 54.262
Mediana	\$ 47.100	\$ 49.785	\$ 51.278
desviación	\$ 5.282	\$ 5.583	\$ 5.751
Desv est%	10,60%	10,60%	10,60%

Al tener dos cantidades promedio (últimos 5 años y último año), y tener dos precios (Promedio y Mediana), se realizan los cálculos comparativos para determinar el valor del presente proceso:

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

		2024	8 meses
		Promedio	Mediana
Q proyectada para 2024 con el promedio de los últimos 5 años de impresión	4.176	\$ 1.665.076.992	\$ 1.573.516.800
Q proyectada para 2024 con el último año de impresión	4.757	\$ 1.792.437.600	\$ 1.792.437.600

		2025	12 meses
		Promedio	Mediana
Q proyectada para 2025 con el promedio de los últimos 5 años de impresión	4.264	\$ 2.695.419.142	\$ 2.547.201.915
Q proyectada para 2025 con el último año de impresión	4.900	\$ 2.927.167.109	\$ 2.927.167.109

		Promedio	Mediana
Q proyectada para 2025 con el promedio de los últimos 5 años de impresión	4.225	\$ 1.604.799.603	\$ 1.516.553.978
Q proyectada para 2025 con el último año de impresión	5.047	\$ 1.811.501.759	\$ 1.811.501.759

Como puede observarse, los valores sombreados corresponden todos ellos, a la cantidad promedio de los últimos 5 años multiplicada por los valores de la mediana proyectados a los años de 2024, 2025 y 2026, por lo anterior y tomando en cuenta que los valores calculados varían frente a los valores presupuestados entre un rango de + o - el 2%, lo cual coincide con la medida mencionada al inicio de este estudio (Promedio de incremento anual en la impresión de cédulas).

En este sentido, y considerando que la expedición de cédulas está sujeta a la demanda, tal y como se identificó en el análisis de los últimos cinco años con variaciones del 2.1% aprox, se procede a realizar el redondeo técnico a cientos de millones según corresponda a los valores calculados a partir de la mediana vs el cálculo de la cantidad proyectada para cada vigencia (2024-2025-2026). Es así como la UAEMC determina el presupuesto para cada vigencia, así:

Vigencia	PRESUPUESTO
2024	\$ 1.600.000.000
2025	\$ 2.500.000.000
2026	\$ 1.520.000.000
Total Presupuesto	\$ 5.620.000.000

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

CONCLUSIÓN: Como resultado del análisis, y teniendo en cuenta que el número de cédulas a imprimir depende de la demanda de los extranjeros, el incremento derivado de la aplicación de la Resolución 5477 de 2022, las cédulas diplomáticas y el valor unitario promedio, así como el valor máximo del rubro presupuestal asignado para este proceso, se determina que el presupuesto oficial estimado para el mismo es por la suma de: **CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTE MILLONES DE PESOS MONEDA LEGAL (\$ 5.620.000.000,00)** incluido IVA y los impuestos a que haya lugar para 8 meses de la vigencia 2024, 12 meses de la vigencia 2025 y 7 meses de la vigencia 2026. [...]"

5. ¿Por qué el presupuesto del contrato se incrementó de 2.868 millones de pesos a 5.400 millones de pesos?

Respuesta No. 5:

El valor del contrato obedece al cálculo del valor de producción y distribución de la cédula de extranjería, derivado principalmente de las cotizaciones allegadas por los privados y la Imprenta Nacional de Colombia, las cuales, como líneas atrás se indicó, sirvieron como insumo para elaborar el estudio de mercado actual. Es importante señalar que al hacer un comparativo con los precios de 2019, se encontrará una diferencia que se justifica en atención a que este valor no había sido ajustado desde dicha vigencia. Así mismo, es de indicar que el valor del contrato es directamente proporcional al plazo de ejecución el cual, en el marco del proceso LP-005 de 2023 que fue cancelado, sólo contemplaba 12 meses, y el presente proceso es por 8 meses del presente año, 12 meses del año 2025 y 7 meses del año 2026, además de lograr la ampliación de la entrega de cédulas de extranjería en Centros Facilitadores Migratorios (CFM) de cuatro (4) a siete (7) ciudades.

6. Teniendo en cuenta la información publicada en diversos medios de comunicación, ¿Es cierto que las cédulas de extranjería están siendo impresas con deficiencias en la calidad?

Respuesta No. 6:

Es natural que durante el proceso de producción se presenten factores internos que requieran ajustes, por lo que ha habido cédulas de extranjería que se han devuelto a la Imprenta Nacional de Colombia como productos no conformes cuando se ha identificado que no cumplen con las características técnicas. A lo anterior se suma que, desde la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (UAEMC), en calidad de entidad contratante, se ha requerido la adopción de acciones correctivas inmediatas a la Imprenta Nacional de Colombia con el propósito de garantizar la entrega oportuna de los documentos y mejorar la calidad de impresión, buscando mitigar cualquier retraso en los tiempos de producción y asegurar el estricto cumplimiento de los compromisos establecidos, en beneficio tanto de los usuarios como de la entidad.

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

De tal forma Migración Colombia continuará realizando el seguimiento correspondiente y devolverá al proveedor todas las cédulas que no cumplan con la totalidad de requerimientos y características técnicas y de seguridad establecidas para las cédulas de extranjería como documentos de identificación.

7. ¿Qué medidas se han tomado para asegurar que la calidad de las cédulas cumpla con los estándares exigidos?

Respuesta No. 7.

Dentro de las acciones implementadas para asegurar la calidad, se ha establecido un seguimiento regular mediante mesas de trabajo y un proceso de verificación aleatoria de las cédulas de extranjería con el apoyo de técnicos documentólogos y grafólogos de Migración Colombia, generando resultados consolidados en Informes Técnicos Documentales que han sido puestos en conocimiento de la Imprenta Nacional de Colombia para que se adopten las acciones correctivas basadas en las observaciones reportadas.

8. ¿Cuál es la razón por la que se están presentando demoras en la entrega de las cédulas de extranjería?

Respuesta No. 8.

Considerando que este proceso está a cargo de un nuevo operador, es natural que haya un período de adaptación y estabilización en la implementación, durante el cual se han requerido ajustes en la calibración y en el software utilizado para la impresión de cédulas de extranjería.

9. ¿Cuáles son los plazos estipulados en el contrato para la entrega de las cédulas a los solicitantes? Y ¿Cuánto es el tiempo promedio de entrega a los solicitantes?

Respuesta No. 9.

De conformidad con el Anexo No. 1 "Ficha de Especificaciones Técnicas", numeral 4, los Tiempos de Entrega del Servicio - Acuerdo de Nivel de Servicios (ANS), los tiempos estipulados son:

- Bogotá: Un (1) día hábil a partir de la recepción de la solicitud de impresión.
- Medellín, Cali y Barranquilla: Tres (3) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de impresión.
- Cúcuta, Pereira y Cartagena: Cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de impresión.

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

Por otro lado, el tiempo promedio de entrega a los solicitantes depende de que estos se acerquen oportunamente a reclamar su documento dentro de los seis (6) meses posteriores a la notificación de disponibilidad.

10. ¿La Imprenta Nacional subcontrató la totalidad o parcialidad de los servicios requeridos para la producción de las cédulas de extranjería?

Respuesta No. 10.

Según los estudios previos y el documento de oferta técnica presentada por la Imprenta Nacional de Colombia el 6 de marzo de 2024, este contrato interadministrativo no contempla específicamente la posibilidad de subcontratación, aunque tampoco la prohíbe.

Aunque Migración Colombia no interviene en los procesos contractuales de entidades externas, es importante destacar que, independientemente de los mecanismos contractuales que adopte la Imprenta Nacional de Colombia bajo su régimen especial, esto no la exime de cumplir con las obligaciones establecidas en el Contrato Interadministrativo 113-2024 suscrito con la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

11. En caso de ser cierto, ¿Quiénes son las empresas subcontratadas y cuál fue el criterio para su selección? Anexar documentos soporte del mismo.

Respuesta No. 11.

Desde la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia se tiene conocimiento de que existen dos (2) aliados estratégicos, a saber: Accesos Holográficos Sucursal en Colombia mediante el Contrato No. 001 de 2021 y Urbano Express Logística y Mercadeo SAS e Integra Cadena de Servicios SAS mediante el Contrato No. AE-2240001.

Por otro lado, es importante mencionar que la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia no tiene injerencia ni interviene en los procesos contractuales de otras entidades, por lo que no puede proporcionar información sobre el criterio de selección de los Aliados Estratégicos utilizados por la Imprenta Nacional ya que no participó de ninguna forma en esos procesos contractuales.

12. A la fecha, ¿Cuántos ciudadanos extranjeros se han visto afectados por los problemas en la producción y entrega de las cédulas de extranjería?

Respuesta No 12.

Al respecto, se remite información de las peticiones o quejas presentadas, con fecha de corte al 22 de agosto de 2024 donde se puede encontrar un total de 733 quejas durante los meses de mayo, junio, julio y agosto, organizado de la siguiente manera:

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

PETICIONES CE MAYO 2024				
Cuenta de Tipo De Solicitud	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	¿Cómo solicito la corrección de datos de mi cédula?	No he recibido el documento	Tengo un error en el documento	
Ampliación de términos		4		4
Asignada a la dependencia competente		8		8
Petición Incompleta	5	12		17
Recibida	1			1
Solucionada	8	24	2	34
Total general	14	48	2	64

Fuente. Informe de PQRSD Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PETICIONES CE JUNIO 2024				
Cuenta de Tipo De Solicitud	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	¿Cómo solicito la corrección de datos de mi cédula?	No he recibido el documento	Tengo un error en el documento	
Asignada a la dependencia competente		18	1	19
Petición Incompleta		49	1	50
Recibida				0
Ampliación de Términos		3		3
Solucionada	7	81	5	93
Total general	7	151	7	165

Fuente. Informe de PQRSD Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

PETICIONES CE JULIO 2024				
Cuenta de Tipo De Solicitud	Etiquetas de columna			Total general
Etiquetas de fila	¿Cómo solicito la corrección de datos de mi cédula?	No he recibido el documento	Tengo un error en el documento	
Asignada a la dependencia competente	2	42	2	46
Petición Incompleta	2	63	3	68
Recibida				0
Ampliación de Términos				0
Solucionada	9	122	7	138
Total general	13	227	12	252

Fuente. Informe de PQRSD Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

PETICIONES CE 22 AGOSTO 2024				
Cuenta de Tipo De Solicitud	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	¿Cómo solicito la corrección de datos de mi cédula?	No he recibido el documento	Tengo un error en el documento	Total general
Asignada a la dependencia competente	2	79	1	
Petición Incompleta		109	2	
Recibida				
Ampliación de Términos				
Solucionada	3	53	3	
Total general	5	241	6	252

Fuente. Informe de PQRSD Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía

Adicionalmente, la Unidad Administrativa Migración Colombia, ha recibido un total de 49 tutelas, las cuales se han enviado e informado a la Imprenta Nacional mediante oficios en los que se solicita su priorización y correos electrónicos.

Para finalizar se han realizado un total de 798 devoluciones de Cédulas de Extranjería a la Imprenta Nacional por errores en la impresión.

13. ¿Qué soluciones se están implementando para resolver los inconvenientes actuales?

Respuesta No. 13.

Durante la ejecución del Contrato Interadministrativo, se ha llevado a cabo un riguroso seguimiento y acompañamiento por parte de la supervisión técnica orientado a que el proveedor cumpla las recomendaciones y requerimientos realizados, con el objetivo de que el proceso de impresión y entrega de cédulas de extranjería se ajuste a los requisitos establecidos.

Desde el inicio del contrato, se han empleado diversos métodos de seguimiento y verificación, lo que ha resultado en la elaboración de 11 informes técnicos documentológicos que evaluaron características y especificaciones técnicas de las cédulas de extranjería seleccionadas aleatoriamente. Además, se han desarrollado 15 mesas técnicas para evaluar el avance de la impresión y se ha realizado un seguimiento exhaustivo para resolver los pendientes identificados en dichas mesas.

14. ¿Qué acciones se están tomando para corregir las deficiencias identificadas en la ejecución del contrato?

Respuesta No. 14.

Como se explicó anteriormente, Migración Colombia ha requerido al contratista la adopción de planes y medidas para atender las recomendaciones y observaciones incluidas en los informes

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

técnicos documentológicos emitidos. Adicionalmente ha realizado y continuará realizando la devolución de productos no conformes.

Lo anterior, sin perjuicio de evaluar la posible iniciación de acciones legales en caso de posible incumplimiento al contenido obligacional.

15. ¿Cómo se va a garantizar que en el futuro no se repitan los mismos problemas en la producción y entrega de documentos de identificación?

Respuesta No. 15.

En el marco de la ejecución del contrato interadministrativo CO-113-2024, Migración Colombia ha venido requiriendo mejoras por medio de planes de acción en el proceso y revisión de calidad, los cuales se han acompañado de la verificación aleatoria de cédulas de extranjería a través de informes periciales documentológicos. Adicionalmente se ha realizado un monitoreo continuo para identificar y abordar las problemáticas de los retrasos por medio de planes de contingencia requeridos a la Imprenta Nacional.

16. ¿Qué acciones se están tomando para corregir las deficiencias identificadas en la ejecución del contrato?

Respuesta No. 16.

Esta pregunta fue resuelta en numerales anteriores.

17. ¿Cómo se va a garantizar que en el futuro no se repitan los mismos problemas en la producción y entrega de documentos de identificación?

Respuesta No. 17.

Tal como se ha mencionado, es comprensible que en este tipo de procesos exista un período inicial de ajuste y estabilización. Con el propósito de minimizar estas dificultades a futuro, desde Migración Colombia se está recopilando la información necesaria para mitigar posibles inconvenientes en los aspectos técnicos y tecnológicos involucrados y lograr una mejora en el proceso de impresión.

18. Dado que la Imprenta Nacional asumirá la expedición de pasaportes en septiembre de 2025, ¿cómo manejará Migración Colombia la posible brecha de 11 meses entre el fin del contrato con Thomas Gregg & Sons y el inicio de la operación por parte de la Imprenta Nacional?

Respuesta No. 18.

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol

En virtud de la pregunta, es importante destacar que el Ministerio de Relaciones Exteriores, es la entidad encargada de reglamentar todo lo relacionado con la expedición de pasaportes. Por lo tanto, cualquier consulta o información referente a este tema debe ser dirigida a dicha entidad, ya que son ellos quienes tienen la competencia para resolver este tipo de asuntos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.4.4. del Decreto 1743 de 2015.

19. ¿Qué medidas implementará Migración Colombia para garantizar que los colombianos que necesiten un pasaporte durante estos 11 meses no se vean afectados por la falta de un proveedor formal?

Respuesta No. 19.

En virtud de la pregunta, es importante destacar que el Ministerio de Relaciones Exteriores, es la entidad encargada de reglamentar todo lo relacionado con la expedición de pasaportes. Por lo tanto, cualquier consulta o información referente a este tema debe ser dirigida a dicha entidad, ya que son ellos quienes tienen la competencia para resolver este tipo de asuntos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.4.4. del Decreto 1743 de 2015.

20. ¿Cómo asegurará Migración Colombia la validez y aceptación internacional de los pasaportes emitidos durante el periodo de transición, especialmente si hay cambios en la entidad responsable de la impresión?

Respuesta No. 20.

En virtud de la pregunta, es importante destacar que el Ministerio de Relaciones Exteriores, es la entidad encargada de reglamentar todo lo relacionado con la expedición de pasaportes. Por lo tanto, cualquier consulta o información referente a este tema debe ser dirigida a dicha entidad, ya que son ellos quienes tienen la competencia para resolver este tipo de asuntos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.2.1.4.4. del Decreto 1743 de 2015.

Atentamente,



CARLOS FERNANDO GARCÍA MANOSALVA
Director de Migración Colombia

Proyectó: Margarita María Bautista Martínez – Subdirectora Extranjería
Revisó: Elsa Piedad Morales Bernal – Asesora DG 
LJ Camilo Andrés García Gil – Contratista DG 

- Línea Conmutador: +57 (601) 611 6170 • Línea Anticorrupción: +57 (601) 611 6177
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 128 662
- redes sociales: @migracioncol