



DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 1 de 10

Bogotá D.C,

PARA: TODOS LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

DE: DIRECTOR UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

ASUNTO: ADOPCIÓN DE LA SEGUNDA VERSIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO, IMPLEMENTACIÓN DEL FORMATO DIGITAL RETROALIMENTACIÓN DE EVENTOS, ADOPCIÓN FORMATO AVAL DE NUEVOS PRODUCTOS y SERVICIOS ESCF.10 Y LINEAMIENTOS AGENDAMIENTO DE CITAS.

VIGENCIA: A partir de la fecha de su expedición

1. FINALIDAD

Redefinir y adoptar los lineamientos sobre los parámetros de servicio y atención a los grupos de valor de la Entidad, basados en las acciones realizadas por los funcionarios; las cuales vincularán la percepción, evaluación y medición del desempeño del servicio brindado por Migración Colombia dando continuidad al rol de la ciudadanía como veedora de la gestión pública. De igual manera, se implementa el formato digital de retroalimentación de eventos, formato aval de nuevos productos y servicios ESCF.10 y lineamientos agendas de citas para la Entidad.

2. ALCANCE

Dirigida a todos los servidores públicos de la Entidad

3. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia, artículos 2, 13, 23, 44, 47, 54, 68, 93,100, 123,209 y 270.
- Ley 57 de 1985 “Publicidad de los actos y documentos oficiales”.
- Ley 43 de 1993 “Por medio de la cual se establecen las normas relativas a la adquisición, renuncia, pérdida y recuperación de la nacionalidad colombiana;





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 2 de 10

se desarrolla el numeral séptimo del artículo 40 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”

- Ley 5 de 1992 “Por la cual se expide el reglamento del Congreso, el Senado y la Cámara de representantes, artículo 258 PQRS Congressistas.”
- Ley 87 de 1993 “Sistema de Control Interno.”
- Ley 190 de 1995 “Estatuto Anticorrupción”.
- Decreto-Ley 2150 de 1995 “Supresión de Trámites”.
- Ley 324 de 1996 “Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda.”
- Ley 361 de 1997 “Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones”
- Ley 489 de 1998 “Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública”.
- Ley 527 de 1999 “Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales.”
- Ley 594 de 2000 “Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten.”
- Ley 599 de 2000 “Código penal colombiano”
- Ley 617 de 2000 “Reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”, artículo 75 y 96.”
- Ley 790 de 2002 “Sobre renovación de la Administración pública”
- Ley 762 de 2002. “Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999).”
- Ley 850 de 2003 “Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública.”
- Ley 962 de 2005 “Ley Antitrámites.”





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 3 de 10

- Ley 982 de 2005 “Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordo ciegas y se dictan otras disposiciones”
- Ley 962 de 2005 “Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.”
- Ley 1145 de 2007 “Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1171 de 2007 “Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios.”
- Ley 1251 de 2008 “Política de envejecimiento y adulto mayor.”
- Ley 1275 de 2009 “Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1287 de 2009 “Adiciona la Ley 361 de 1997 (trata temas de movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico)”
- Ley 1341 de 2009 “Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1306 de 2009 “Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados.”
- Ley 1437 de 2011 “Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso”
- Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción, arts. 73, 74, 75, 76, 78, 80.”
- Ley 1465 de 2011 “Por la cual se crea el sistema nacional de migraciones y se expiden normas para la protección de los colombianos en el exterior”
- Ley 1565 de 2012 “Por medio de la cual se dictan disposiciones y se fijan incentivos para el retorno de los colombianos residentes en el extranjero”
- Ley 1581 de 2012 “Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- Ley Estatutaria 1618 de 2013 “Por medio del cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.”





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 4 de 10

- Ley 1712 de 2012 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Ley 1850 de 2017 “Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones”
- Decreto Ley 960 de 1970 “Firma a Ruego”
- Decreto - ley 019 de 2012 “Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”
- Decreto 2150 de 1995 “Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención.”
- Decreto 2232 de 1995 “Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”, artículo 8.”
- Decreto 519 de 2003 “Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros.”
- Decreto 1660 de 2003 “Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad del Ministerio de Transporte.”
- Decreto 1145 de 2004 “Sistema General de Información Administrativa de la Administración Pública.”
- Decreto 1538 de 2005 “Reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y la vivienda).”





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 5 de 10

- Decreto 4669 de 2005 “Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley.”
- Decreto 3246 de 2007 “Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP”
- Decretos 2474 de 2008; 2025 de 2009; 127 de 2009 “Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación pública.”
- Decreto 2623 de 2009 “Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- Decreto- Ley 4062 de 2011 “Se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura”
- Decreto 2573 de 2014 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1083 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”
- Decreto 1067 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores”
- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 1494 de 2015 “Por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014”
- Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.”
- Decreto 1743 de 2015 “Por medio del cual se modifican parcialmente las disposiciones generales de las Oficinas Consulares Honorarias, Pasaportes, Visas, de la Protección y Promoción de Nacionales en el exterior, del Retorno, del Fondo Especial para las Migraciones, de la Tarjeta de Registro Consular y disposiciones de Extranjería, Control y Verificación Migratoria, de que tratan los Capítulos 3 al 11, Y 13, del Título 1 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1067 de 2015.”
- Decreto 1814 de 2015 “Por el cual se reglamenta el Decreto 1772 de 2015 "Por medio del cual se establecen disposiciones excepcionales para





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 6 de 10

garantizar la reunificación familiar de los nacionales colombianos deportados, expulsados o retornados como consecuencia de la declaratoria del Estado de Excepción efectuada en la República Bolivariana de Venezuela”

- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”
- Decreto 270 de 2017 “Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación”
- Conpes 3649 de 2010 “Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.”
- Conpes 3650 de 2010 “Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea”
- Conpes 3654 de 2010 “Se establece la importancia de la rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”
- Conpes 3785 de 2013 “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano”
- Conpes 3950 de 2018 “Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela”
- PES 2018 – 2022 “Plan estratégico sectorial 2018 – 2022”
- PEI 2018 – 2022 “Plan estratégico institucional 2018 – 2022”
- Protocolos de Servicio al Ciudadano/13 “Protocolos de Servicio al Ciudadano para el Estado Colombiano”
- NTC ISO 9001/15 “Norma técnica colombiana – Sistema de gestión de calidad requisitos”
- PND 2018 – 2022 “Bases del plan nacional de desarrollo 2018 – 2022”





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 7 de 10

4. INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS

4.1 Adoptar la segunda versión de la Política de Servicio al Ciudadano: la Política de Servicio al Ciudadano es el documento guía que *deberá usarse* en toda la Entidad para reforzar la visión de una nueva institucionalidad acorde al PND 2018–2022 y a los objetivos trazados para esta vigencia. Esta visión relaciona coherentemente la gestión migratoria, armoniza y articula sus acciones a partir de la misma dinámica migratoria, basándose en los principios rectores de la administración pública: *modernización, eficacia y eficiencia administrativa*, facilitando el mejoramiento constante de sus herramientas a través de políticas, planes y programas; lo cual permite soportar transversalmente las actuaciones que impactan desde la dimensión de servicio al ciudadano, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

En este sentido, los lineamientos hoy generados por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública, bajo la orientación de Buen Gobierno y Cogobernanza, respaldan las acciones plasmadas con los principios de **i) Transparencia** (fomenta los mecanismo de rendición de cuentas), **ii) Gestión pública efectiva** (programas para la innovación y eficiencia, programas estratégicos, gestión jurídica pública, gestión de los activos del Estado, contratación pública), **iii) Vocación por el servicio público** (acciones para modernizar las políticas de empleo público y fortalecimiento del sector administrativo de la función pública), **iv) Participación y servicio al ciudadano** y **v) Rendición de cuentas** como los ejes centrales de un gobierno abierto y participativo.

Es así como la Política de Servicio al Ciudadano en su segunda entrega se encuentra articulada con los objetivos estratégicos de la Entidad, con sus objetivos de calidad, con su Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Estratégico Sectorial (PES) y, finalmente, con el propósito de su Sistema Integrado de Gestión y su Modelo Integrado de Planeación y Gestión para hacer de Migración Colombia una entidad al servicio del ciudadano a través de su misionalidad.

4.2 Implementación Formato Digital de Retroalimentación de Eventos: este formato se deberá usar en el marco de la rendición de cuentas permanente como un proceso sistemático y continuo y de forma digital, contribuyendo a la Política de Eficiencia Administrativa y Cero Papel, cuyos componentes de





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 8 de 10

información, diálogo e incentivos deben hacerse visibles en lo largo y ancho de la gestión pública: por lo cual es necesario generar herramientas que permitan conocer la percepción de los grupos de valor frente a los eventos o actividades protagonizados por Migración Colombia, espacios en los que se brinda información, orientación y diálogo permanente con sus grupos de interés.

Este formato deberá ser utilizado por las Direcciones Regionales, Subdirecciones Misionales y aquellos otros Procesos de la Entidad en donde el vínculo sea un evento de servicio y/o jornadas de divulgación de la misionalidad de Migración Colombia. Por ello, su diligenciamiento por parte de los asistentes a estos eventos se hace necesario a fin de conocer la percepción sobre la Entidad y así facilitar la mejora continua en los eventos y actividades futuras desde el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) y los resultados finales para la planeación continua.

En el link <https://apps.migracioncolombia.gov.co/centrovirtual/desarrollo/interna/formularioEventos.php> se deberán registrar las percepciones de los ciudadanos asistentes a las ferias y eventos de servicio al ciudadano programadas por Migración Colombia o en conjunto con el DNP y Función Pública, en el marco de la oferta institucional al alcance de todos los ciudadanos.

Asimismo, una vez se haya terminado el evento, el formato se deberá enviar al correo institucional del coordinador nacional de Servicio al Ciudadano junto con las **memorias** del evento teniendo como plazo límite una semana después de la finalización del evento o actividad.

4.3 Implementación del Formato Aval de Nuevos Productos y Servicios

ESCF.10: este formato será para el uso y aval de la inclusión de un nuevo servicio o producto hacia la ciudadanía, previo a la realización de una mesa técnica interdisciplinaria conformada por los Procesos Misionales, Estratégicos, de Apoyo y de Seguimiento y Evaluación a fin de definir su pertinencia, características, condiciones, vigencia y alcance.

Este formato deberá contar con el aval del Subdirector/a Misional o jefe de la Oficina que desarrolla el nuevo producto, aval del Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información cuando el servicio o producto use las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, por ejemplo, expedición de





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 9 de 10

un Permiso Especial de Permanencia PEP; además, deberá contar con el visto bueno del Subdirector/a Administrativo y Financiero cuando en el desarrollo de este servicio se vea la intermediación de un pago por PSE y posteriormente, para su implementación, deberá contar el visto bueno del líder de la Oficina de Comunicaciones y de Servicio al Ciudadano para la conformación y divulgación de una campaña de expectativa y promoción del nuevo producto y/o servicio con el fin de que el uso del nuevo producto y/o servicio sea el adecuado para el ciudadano, evitando la radicación de reclamos por desconocimiento o el no entendimiento de este, contribuyendo así a la minimización de PQRS por insatisfacción de los trámites y servicios de Migración Colombia.

4.4 Implementación del Sistema de Agendamiento Obligatorio para Trámites y Servicios en Migración Colombia: esta herramienta de agendamiento de citas es la forma de organización sistemática y de atención por turnos por medio de los canales virtual, telefónico, presencial y multicanal con los que cuenta la Entidad y que le permite a Migración Colombia tener organizada la atención de sus ciudadanos y grupos de valor por medio de una estrategia de racionalización y virtualización de trámites, de tal manera que estratifica, prioriza y garantiza la atención dentro del marco regulatorio de la Ley 1437 de 2011, artículo 7, inciso 4:

(...) Artículo 7°. Deberes de las autoridades en la atención al público. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención (...), sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código. (...)

Según lo anterior, el sistema de turnos de Migración es el agendamiento, el cual puede darse en doble vía: **i)** El ciudadano se agenda a través de los canales de comunicación dispuestos por la Entidad o **ii)** la Entidad es quien se pone en contacto con el ciudadano para agendar las citas que darían continuidad y finalización al trámite o servicio, en cumplimiento de la normatividad migratoria.

Por lo tanto, las agendas estarán sujetas a la planeación y capacidad de cada Regional y Centro Facilitador de Servicios Migratorios (CFSM) para la atención de sus ciudadanos, en proporción al cumplimiento de la





DIRECTIVA	Código: No. 003
	Fecha: 12/AGO/2020
	Página: 10 de 10

normatividad migratoria y en el cumplimiento de la culminación de los trámites solicitados a la Entidad en los tiempos oportunos, siendo de esta forma el canal autorizado para su realización.

4.5 Los lineamientos relacionados en la presente Directiva hacen parte integral del Manual de Procedimientos del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano y son de obligatorio cumplimiento.

4.6 La Oficina de Comunicaciones, a través del Grupo de Servicio al Ciudadano, debe socializar e implementar el contenido del presente documento, identificar las respectivas oportunidades de mejora y gestionar la implementación de estas.

4.7 Se entenderá implementada la instrucción del presente documento cuando se socialice a los servidores públicos involucrados y sea comunicado a los demás interesados.

Cordialmente,

JUAN FRANCISCO ESPINOSA PALACIOS
Director General
Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

Anexo: 75 folios, texto Política de Servicio al Ciudadano Versión 2.0

Elaboró: Daniel Francisco Garnica Rojas, Coordinador Nacional de Servicio al Ciudadano

Revisó y Aprobó: Winston Andrés Martínez – Secretario General

Juan Manuel Caicedo Cardona – Jefe Oficina Comunicaciones y Servicio al Ciudadano

Guadalupe Arbeláez Izquierdo- Jefe Oficina Asesora Jurídica

Juan Camilo González Garzón – Representante de la Alta Dirección para el SIG

