

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA</b>			
	<b>CARACTERIZACIÓN</b>	Proceso Gestión Relación con la Ciudadanía	<b>CÓDIGO DE LA CARACTERIZACIÓN:</b>	ERCC
			<b>VERSIÓN:</b>	6

<b>RESPONSABLE</b>	<b>TIPO DE PROCESO</b>
Coordinador(a) del Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía	Estratégico
<b>OBJETIVO DEL PROCESO</b>	<b>ALCANCE DEL PROCESO</b>
Articular y optimizar la interacción con la ciudadanía, los usuarios, y grupos de valor para mejorar el acceso a la oferta institucional de Migración Colombia, y su nivel de satisfacción, contribuyendo al goce efectivo de derechos y al cumplimiento de sus deberes.	Inicia con la identificación de los grupos de valor y sus necesidades, y finaliza con la optimización de la oferta institucional de bienes y servicios.

<b>PLANEAR</b>				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Proceso de Direccionamiento estratégico	<ol style="list-style-type: none"> <li>Marco Estratégico (Misión, Visión, Valores y Objetivos Estratégicos)</li> <li>Directrices para elaborar el Plan Estratégico y el Plan de Acción</li> <li>Lineamientos del Sistema Integrado de Gestión</li> <li>Lineamientos para la implementación del Modelo integrado de Planeación y Gestión</li> <li>Proyectos de Inversión SUIFP</li> <li>Propuesta de Marco de gastos de mediano plazo</li> <li>Informe de Resultados del cumplimiento de indicadores y metas de Gobierno</li> <li>Informe de Resultados del cumplimiento de planes</li> <li>Resultados de la revisión por la Dirección</li> <li>Seguimiento al Plan Estratégico Institucional</li> </ol>	Definir las actividades, indicadores, metas, responsables y recursos orientados al cumplimiento de políticas, planes, programas, proyectos que defina la Entidad.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Plan de Acción del proceso para la vigencia</li> <li>Acciones para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</li> <li>Acciones para el Plan de Acción Regional (cuando aplique)</li> <li>Indicadores para el seguimiento al modelo de relación con la ciudadanía</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>Proceso de Direccionamiento Estratégico</li> <li>Direcciones Regionales (cuando aplique)</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos nacionales y extranjeros</li> <li>Secretaría de Transparencia</li> <li>Departamento Administrativo de la Función Pública</li> <li>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Departamento Nacional de Planeación</li> <li>Congreso de la República</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión asociadas con la relación estado - ciudadano</li> <li>Guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor</li> <li>Informes de PQRSDF</li> <li>Normatividad interna y externa</li> </ol>	Recopilar y analizar información para la identificación de las características, necesidades e intereses de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor que interactúan con la Entidad, en coordinación con las dependencias.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Documento con la caracterización de necesidades e intereses de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de Migración Colombia.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</li> <li>Entes externos</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Sectorial de Gestión y Desempeño</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</li> </ol>
<ol style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanos nacionales y extranjeros</li> <li>Secretaría de Transparencia</li> <li>Departamento Administrativo de la Función Pública</li> <li>Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones</li> <li>Departamento Nacional de Planeación</li> <li>Congreso de la República</li> <li>Órganos de Control</li> <li>Proceso Control Disciplinario Interno y Proceso Relación con la Ciudadanía</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión asociadas con la relación estado - ciudadano</li> <li>Resultados FURAG, Autodiagnósticos de las Políticas asociadas con la relación Estado - Ciudadano</li> <li>Documento con la caracterización de necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad</li> <li>Informes de PQRSDF, encuestas de percepción ciudadana, informe de estado canales de comunicación e interacción</li> <li>Seguimiento a los procesos disciplinarios</li> <li>Informes de Órganos de Control</li> <li>Normatividad interna y externa</li> </ol>	Formular el modelo de relación con la ciudadanía y establecer lineamientos para su implementación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Modelo de relación con la ciudadanía</li> <li>Lineamientos para la implementación del modelo de relación con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor de acuerdo con las metodologías establecidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente</li> <li>Estrategia de fortalecimiento de habilidades y competencias en los grupos de valor y servidores públicos para la optimización de la relación con la ciudadanía.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</li> <li>Entes externos</li> <li>Comité Directivo</li> <li>Comité Sectorial de Gestión y Desempeño</li> <li>Comité Institucional de Gestión y Desempeño</li> <li>Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</li> </ol>



HACER				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
<p>1. Proceso relación con la ciudadanía</p> <p>2. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>	<p>1. Modelo de relación con la ciudadanía</p> <p>2. Modelo Integral de servicio al ciudadano</p> <p>3. Lineamientos para la interacción con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor de acuerdo con las metodologías establecidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente</p>	<p>Asesorar a las dependencias en la formulación de actividades para el desarrollo del modelo de relación con la ciudadanía.</p>	<p>1. Actividades para los ejercicios de participación y rendición de cuentas.</p> <p>2. Actividades para la actualización de la información pública, en los diferentes canales.</p> <p>3. Actividades para la actualización de información asociada con los trámites, servicios, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a la información de la Entidad.</p> <p>4. Diseño de encuestas o ejercicios de consulta ciudadana para mejorar la oferta institucional</p>	<p>1. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</p> <p>2. Entes externos</p> <p>3. Comité Directivo</p> <p>4. Comité Sectorial de Gestión y Desempeño</p> <p>5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>6. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>
<p>1. Proceso relación con la ciudadanía</p> <p>2. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>	<p>1. Modelo de relación con la ciudadanía</p> <p>2. Modelo Integral de servicio al ciudadano</p> <p>3. Lineamientos para la interacción con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor de acuerdo con las metodologías establecidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente</p>	<p>Ejecutar las actividades para el desarrollo del modelo de relación con la ciudadanía.</p>	<p>1. Informes de los ejercicios de participación y rendición de cuentas con incidencia en la gestión institucional.</p> <p>2. Información pública disponible, actualizada y en lenguaje claro.</p> <p>3. Información de trámites y servicios, identificada, actualizada y en lenguaje claro disponible en los diferentes canales de atención.</p> <p>4. Informes de encuestas y consultas ciudadanas realizadas</p>	<p>1. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</p> <p>2. Entes externos</p> <p>3. Comité Directivo</p> <p>4. Comité Sectorial de Gestión y Desempeño</p> <p>5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>6. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano</p>
<p>1. Proceso relación con la ciudadanía</p> <p>2. Ciudadanos nacionales y extranjeros</p>	<p>1. Documento de caracterización de necesidades e intereses de los grupos de valor de la entidad</p> <p>2. Lineamientos para la interacción con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor de acuerdo con las metodologías establecidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente</p> <p>3. Reportes e informes con los resultados de los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas</p> <p>4. Resultados de encuestas y ejercicios de consulta ciudadana</p>	<p>Orientar a las dependencias en la identificación de propuestas para el mejoramiento a la oferta institucional y relación con la ciudadanía, en atención a necesidades, expectativas y propuestas de los grupos de valor.</p>	<p>1. Propuestas para optimizar trámites, servicios, otros procedimientos administrativos, consultas de acceso a la información pública, rendición de cuentas, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, y servicio a la ciudadanía</p>	<p>1. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</p> <p>2. Entes externos</p> <p>3. Comité Directivo</p> <p>4. Comité Sectorial de Gestión y Desempeño</p> <p>5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>6. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>
<p>1. Proceso relación con la ciudadanía</p> <p>2. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p> <p>3. Ciudadanos nacionales y extranjeros</p>	<p>1. Modelo de relación con la ciudadanía</p> <p>2. Modelo Integral de servicio al ciudadano</p> <p>3. Lineamientos para la interacción con la ciudadanía, usuarios y grupos de valor de acuerdo con las metodologías establecidas por el Gobierno Nacional y la normatividad vigente</p>	<p>Diseñar, implementar y administrar los canales de atención a la ciudadanía, en coordinación con las dependencias involucradas.</p>	<p>1. Agendamiento de citas</p> <p>2. Canales de atención accesibles a la ciudadanía</p>	<p>1. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</p> <p>2. Entes externos</p> <p>3. Comité Directivo</p> <p>4. Comité Sectorial de Gestión y Desempeño</p> <p>5. Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p> <p>6. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>
<p>1. Ciudadanos nacionales y extranjeros</p> <p>2. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>	<p>1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRDSF)</p>	<p>Recibir, orientar, y direccionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones</p>	<p>1. Respuestas PQRDSF en lenguaje claro y de acuerdo con la normatividad vigente</p>	<p>1. Ciudadanía, usuarios y grupos de valor</p> <p>2. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.</p>

VERIFICAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
1. Proceso relación con la ciudadanía 2. Proceso Direccionamiento Estratégico	1. Modelo de relación con la ciudadanía 2. Modelo Integral de Servicio al Ciudadano 3. Resultados Avances Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Realizar seguimiento al modelo de relación con la ciudadanía.	1. Resultado indicadores establecidos para el seguimiento del modelo de relación con la ciudadanía. 2. Necesidades y oportunidades de mejora identificadas	1. Entes Externos 2. Comité Directivo 3. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.
1. Ciudadanos nacionales y extranjeros 2. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.	1. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones (PQRSDF)	Realizar seguimiento a la respuesta oportuna y efectiva de las PQRSDF	1. Informes de seguimiento a las PQRSDF 2. Necesidades y oportunidades de mejora identificadas	1. Entes Externos 2. Comité Directivo 3. Procesos con responsabilidad de la relación estado ciudadano.
1. Contraloría General de la República y Otros órganos de control 2. Oficina de Control Interno 3. Alta Dirección 4. Proceso relación con la ciudadanía	1. Informes de auditorías externas e internas 2. Resultados de la revisión por la Dirección 3. Resultados de la medición del servicio 4. Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias 6. Resultados de indicadores de gestión e indicadores de seguimiento de la estrategia de relación estado ciudadanía 5. Resultados del monitoreo del mapa de riesgos	Realizar el seguimiento y medición del desempeño del proceso y de los riesgos relacionados para comprobar el cumplimiento de los objetivos previstos.	1. Resultados del desempeño del proceso 2. Resultados del monitoreo a los riesgos por parte de la primera línea de defensa 3. Oportunidades de mejora identificadas	Proceso Gestión Mejora

ACTUAR				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 2. Todos los procesos 3. Entes externos 4. Ciudadanos nacionales y extranjeros	1. Resultado indicadores establecidos para el seguimiento del modelo de relación con la ciudadanía 2. Resultado seguimiento al modelo integral de servicio al ciudadano 3. Necesidades y oportunidades de mejora identificadas	Realizar acciones para optimizar el modelo de relación con la ciudadanía, de acuerdo a las necesidades, los intereses, las expectativas y las preferencias de los grupos de valor	1. Acciones implementadas para optimizar el modelo de relación con la ciudadanía	1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 2. Todos los procesos 3. Entes externos 4. Ciudadanos nacionales y extranjeros
1. Proceso relación con la ciudadanía 2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 3. Proceso Gestión Mejora	1. Metodología, criterios y parámetros para la gestión de la mejora continua y tratamiento de los riesgos en la Entidad. 2. Resultados del desempeño del proceso 3. Resultados del monitoreo a los riesgos por parte de la primera línea de defensa 4. Planes de mejora formulados	Ejecutar las acciones pertinentes para incrementar el desempeño del proceso.	1. Acciones de mejora ejecutadas y planes de mejora cerrados 2. Reportes de avance de la ejecución de los planes de mejora	1. Proceso relación con la ciudadanía 2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño 3. Entes Externos 4. Proceso Gestión Mejora

INTERACCIONES TRANSVERSALES	
Las siguientes son salidas de diferentes procesos que constituyen entradas para otros procesos	
PROCESO	SALIDA
Direccionamiento Estratégico	*Políticas, planes y proyectos de inversión
Gestión Tecnológica	*Solicitudes y requerimientos atendidos (cuando aplique) *Gestión de solicitudes de procesamiento de la información *Gestión de solicitudes de acceso a los sistemas
Gestión Talento Humano	*Novedades de personal *Resultados de las encuestas de clima, cultura, bienestar y riesgo psicosocial *Funcionarios capacitados y entrenados *Resultados de la gestión individual de los funcionarios *Actividades que brinden seguridad y salud en el trabajo *Actividades de clima, cultura y bienestar
Gestión Comunicación	*Piezas publicitarias y de comunicación
Gestión Contratos	*Bienes y/o servicios contratados
Gestión Control Interno	*Informes de auditoría
Gestión Administrativa	*Bienes y servicios adquiridos y entregados *Inventario actualizado *Información documental para la recepción, organización, recuperación y conservación



Auditoria Interna	*Informes de auditoría
Mejora	*Rediseño de mejoras en el proceso *Mapa de riesgo
Gestión control migratorio	* Racionalización de trámites
Gestión verificación migratoria	* Racionalización de trámites
Gestión extranjería	* Racionalización de trámites

RECURSOS		
HUMANOS	FISICOS Y TECNOLÓGICOS	ECONÓMICOS
Nivel Directivo Nivel Profesional Nivel Técnico Nivel Asistencial	Tecnológicos: Equipos de computo e impresoras, C3, ORFEO. Comunicación: Teléfono, Internet, Intranet. Físicos: Muebles, espacios de oficina, útiles, papelería, Unidad móvil y buzones	Presupuesto vigencia fiscal - Apoyo de Cooperación Internacional



REQUISITOS APLICABLES			
ISO 9001:2015	Numerales de la Norma ISO 9001:2015	DIMENSIONES Y POLITICAS DEL MIPG	Dimensiones y políticas del MIPG
4.1 Comprensión de la organización y su contexto 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 6. Planificación 7.1.6 Conocimiento de la organización 7.4 Comunicación 7.5 Información Documental 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los Productos y Servicios 9.1.3 Análisis y evaluación 9.3 Revisión por la Dirección 10. Mejora		Dimensión: Direcciónamiento Estratégico. Políticas: Planeación Institucional, Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público.  Dimensión: Gestión con valores para resultados. Políticas: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Gobierno digital, Seguridad Digital, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública.  Dimensión: Evaluación de resultados. Política: Seguimiento y evaluación del desempeño institucional  Dimensión: Información y Comunicación. Políticas: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Gestión Documental.  Dimensión: Control Interno. Política: Control Interno  Dimensión: Gestión del conocimiento y la innovación. Política: Gestión del conocimiento y la innovación	

INDICADORES DEL PROCESO	RIESGOS DEL PROCESO
01. Calidad de las respuestas PQRS 02. Tiempo de Asignación PQRS 03. Oportunidad en la respuesta de PQRS 04. Número de Quejas y Reclamos 05. Interacciones atendidas Contac Center 06. Grado de Satisfacción de los Usuarios	1. Entrega de información incompleta, deficiente, redundante e inoportuna por cualquier canal de comunicación dispuestos por la Entidad a la ciudadanía 2. Colapso de los canales de atención al ciudadano 3. Pérdida de información del C3 (Aplicativo de PQRS de Migración Colombia) 4. Aumento de conductas contrarias a la constitución y la ley por parte de funcionarios que son puestas en conocimiento a través de los canales de atención

CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha y número de acta de aprobación	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Descripción del cambio
2	30 junio de 2015 Resolución 786 de 2015	Polo Feliz Suárez Profesional Especializado	Winston Andrés Martínez Jefe Oficina Asesora Jurídica Rolando Garnica Arias Jefe Oficina Asesora de Planeación (E) Daniel Francisco Garnica Cord. Grupo Servicio al Ciudadano Gloria Alejandra Moreno Asesora Dirección	Cristhian Krüger Sarmiento Director General (E)	Adopción de la segunda versión del Manual de Procedimientos del proceso de Servicio al Ciudadano.
3	Acta N° 17 Mesa Técnica de Calidad 16 de julio de 2021	Natalia Ortiz Enlace Grupo Servicio al Ciudadano	Juan Manuel Caicedo Cardona Jefe Oficina de Comunicaciones  Andrea Patricia Roa Moreno Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional	Juan Camilo González Garzón Jefe Oficina Asesora de Planeación	Actualización al formato vigente al cual se le incluyó: requisitos aplicables, Indicadores, riesgos del proceso y control de cambios
4	Acta N° 49 Mesa Técnica de Calidad 4 de agosto de 2022	Leydi Andrea Martínez Gutiérrez Coordinadora Grupo Servicio al Ciudadano	Juan Manuel Caicedo Cardona Jefe Oficina de Comunicaciones  Andrea Patricia Roa Moreno Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional	Ana Carlota Arias Schickler Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)	Se procedió a la actualización del formato (modificación de los indicadores, riesgos del Mapa de Riesgos y plataforma de gestión de PQRS)



5	Acta N° 40 Mesa Técnica de Calidad 25 de agosto de 2023	Leydi Andrea Martínez Gutiérrez Coordinadora Grupo Relación con la Ciudadanía	Leydi Andrea Martínez Gutiérrez Coordinadora Grupo Relación con la Ciudadanía  María Alejandra García Montero Contratista Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional	Leonardo Carvajal Hernández Representante de la alta dirección para el SIG	Se realizó cambio en el objetivo, el alcance y en el PHVA, teniendo en cuenta la creación del Grupo Relación con la Ciudadanía.
6	Acta N° 68 Mesa Técnica de Calidad 07 de diciembre de 2023	Sandra Patricia Mesa Profesional de Migración Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía.	Leydi Andrea Martínez Gutiérrez Coordinadora Grupo Atención y Relación con la Ciudadanía  María Alejandra García Montero Contratista Grupo de Planificación y Desarrollo Organizacional	Leonardo Carvajal Hernández Representante de la alta dirección para el SIG	Se suprimieron las actividades que hacían parte del grupo de Participación para la Integración de la Población Migrante.  La justificación del cambio se encuentra en las funciones de la Resolución 558 de 2023, mediante la cual se crea el Grupo de participación de la integración de la población migrante, y el concepto técnico entregado por la Oficina Asesora de Planeación.