



**El futuro
es de todos**

Cancillería
de Colombia

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
MIGRACIÓN COLOMBIA**

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

AGOSTO DE 2020




	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

TABLA DE CONTENIDO


TABLA DE CONTENIDO.....	3
1. GLOSARIO	11
2. NORMATIVIDAD	14
2.1. Constitución Política de Colombia	14
2.2. Normas de Rango Legal y Complementario	16
3. DIRECTRICES INTERNACIONALES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA LA POBLACIÓN CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)	20
3.1. Naciones Unidas.....	20
3.2. Unión Europea	22
3.3. Aplicabilidad de las Normas en las Áreas Destinadas al Servicio al Ciudadano	22
4. ANTECEDENTES.....	26
4.1. Visión Colombia 2032.....	26
4.2. Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”	27
4.3. Buen Gobierno.....	28
4.4. Estrategias contra la corrupción, Participación Ciudadana y Capital Social.....	28
5. DIAGNÓSTICO.....	29
5.1. Encuestas	30
5.2. Proceso de Atención al Ciudadano	33
5.3. Retos	33
5.4. Gestión de Servicio al Ciudadano.....	34
6. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	35
7. FINALIDAD DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	36
7.1. Interna.....	36

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02


7.2. Externa	36
8. CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO	37
9. DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS GENERALES	39
9.1. La Operación Migratoria Basada en el Buen Servicio	39
9.2. Estructura de Servicio al Ciudadano.....	40
9.3. Parámetros de Atención Ciudadana	40
9.4. Derechos del Ciudadano Frente al Servicio	42
9.5. Infraestructura para el Buen Servicio	42
9.5.1 Atención Presencial al Ciudadano.....	43
9.5.2 Patrullas de Control Migratorio – Móviles.....	44
9.5.3 Puntos Móviles de Servicios Migratorios.....	44
9.5.4 Parámetros de Atención Personalizada	45
9.5.5 Buzones.....	45
9.5.6 Atención Virtual al Ciudadano	46
9.5.7 Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más (CVAC+)	47
9.5.8 Atención virtual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Derechos de Petición, Sugerencias y Felicitaciones “PQRS”	48
9.5.9 Atención Telefónica al Ciudadano.....	48
10. OFERTA DE SERVICIOS MIGRATORIOS	51
11. SERVICIOS ESPECIALES – RESPUESTA A GRANDES EVENTOS.....	53
11.1. Puntos Móviles – Unidades Móviles.....	53
12. MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS	55
13. LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, ESTRATEGIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....	57
13.1 Características que Generan la Satisfacción.....	57
13.2. Procedimiento para la Medición de la Satisfacción y Caracterización del Ciudadano	58
13.3 Diseño del Cuestionario	59
13.4 Aplicación del Instrumento de Medición	60

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

13.5	Resultados.....	60
13.6	Plan de Acción y Mejoramiento	60
13.7	Publicación de los Resultados.....	60
13.8	Nuevas Mediciones	61
14.	REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	62
15.	PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS.....	64
16.	GOBIERNO ABIERTO.....	67
16.1	Transparencia.....	67
16.2	Participación Ciudadana.....	68
16.2.1	Concepto de Participación.....	69
16.2.2	Principios	69
16.2.3	Formas de Participación	70
16.2.4	Participación como Proceso en Migración Colombia	71
16.2.5	Participación Ciudadana en el uso de las TIC.....	72
16.2.6	Responsabilidades de los Ciudadanos en el Ejercicio de la Participación en la Gestión Pública de Migración Colombia	72
16.2.7	Evaluación de la Participación Ciudadana	72
16.3	Rendición de Cuentas	73
16.3.1	Principios y Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas - Información.....	73
16.3.2	Obligatoriedad de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía - Diálogo.....	73
16.3.3	Estrategia de Rendición de Cuentas - Responsabilidad	73
16.3.4	Espacios de Diálogo para la Rendición de Cuentas	74
16.3.5	Rendición de Cuentas de las Instancias de Participación	74
17.	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	75
17.1	E-learning	75
17.2	Talleres del Conocimiento o del Saber.....	75
17.3	Carta de Compromiso al Ciudadano	76

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

17.4	Innovación	76
17.5	Lecciones Aprendidas como Fuente de Buenas Prácticas	77
17.6	Decálogo de Atención al Ciudadano	78
18.	INTELIGENCIA ARTIFICIAL	79
18.1	Código QR.....	80
18.2	Respuestas Automatizadas	81
18.3	Respuestas Masivas	83
19.	RESULTADOS	85

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02


INTRODUCCIÓN

Migración Colombia tiene como misión “Ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley” y su propósito es y será el de convertirse en el referente nacional e internacional desde un modelo exitoso de gestión pública en servicio y en la promoción de los derechos humanos. Para ello, y bajo un enfoque de capacidad del Talento Humano, entiende la necesidad de resaltar la importancia de la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la transparencia como el eje de las decisiones de impacto de la institución y así tener unas buenas prácticas de buen gobierno.

En consecuencia, cada servidor público de Migración Colombia cumple un rol fundamental en el servicio al ciudadano al estar preparados para proporcionar información de los diferentes procesos, procedimientos, trámites, servicios y desafíos ofrecidos por la Entidad con la participación de la ciudadanía. Adicionalmente, al recibir las PQRS del público y procesar la información resultante en los informes de gestión, serán el insumo para implementar acciones inmediatas, preventivas y correctivas dado que sus acciones y estrategias servirán como vehículo para fortalecer la imagen que define la gestión de la institución frente a la ciudadanía.


Es por esto que el talento humano que se disponga para tener contacto con el ciudadano como con sus partes interesadas deberá cumplir con una serie de funciones específicas en algunos casos de atención al público, por lo que la forma e intención de prestar el servicio deberá percibirse como un modelo institucional, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un buen servicio de comienzo a fin, en la medida de buscar una satisfacción del ciudadano, sin que ello desconozca el objeto misional de la Entidad. Para ello, la gestión hacia el ciudadano dentro y fuera de la Entidad implicará cinco dimensiones:

- **La relación con el ciudadano:** contempla su conocimiento, el cual permitirá establecer qué tipo de ciudadano es quien consulta a la Entidad (caracterización primaria), sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones y desconocimientos que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad para reajustar en cada año en sus Planes de Acción, el norte y metas de Migración.
- **La revisión constante de los procedimientos:** se reflejan en los servicios demandados por el ciudadano y el *feedback* continuo.
- **La creación de espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad:** le permiten al ciudadano involucrarse en las decisiones que toma la Entidad y retroalimentarla (participación ciudadana), ejercer el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades (veeduría primaria).
- **La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio:** les permite a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente y a los servidores públicos, recuperar la confianza en la gestión pública ofrecida; uno de estos avances es convergir hacia una ventanilla única al interior de la Entidad.
- **La estructuración por competencias en el servicio:** requisito base de la calidad de la información y orientación en los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad para los servidores públicos de la Entidad que tengan algún contacto con el ciudadano (Front Office - Circunstancias).

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02


La gestión hacia el ciudadano requiere como un primer elemento el convencimiento claro que él es el eje de la gestión pública y que toda la organización se alinea con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

Dado esto, los directivos de la Entidad deben tener como centro de acción y línea de su labor gubernamental una base gerencial construida con los requerimientos de los ciudadanos y con los controles de calidad que garanticen un producto conforme. Así como se establece en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG-2018 y las dimensiones de la Entidad en: *Ruta de la felicidad, Ruta del crecimiento, Ruta del servicio, Ruta de la calidad y Ruta de la información* son los roles que la Entidad deberá asumir en forma de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para la mejora continua incluida en esta nueva fase, la de atención al ciudadano de Migración Colombia, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, principio del SIG (Sistema Integrado de Gestión), propiciando un clima de cooperación y confianza.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

1. GLOSARIO

- **APP:** Una app es una aplicación de software que se instala en dispositivos móviles o tablets para ayudar al usuario en una labor concreta, ya sea de carácter profesional, ocio, entretenimiento o rutinario. Lo que busca es facilitar su interacción en tiempo real con las Entidades, organizaciones, instituciones, empresas o particulares que ofrecen un trámite o servicio.
- **Call Center:** Un Call Center o centro de atención de llamadas entrantes (INBOUND) o salientes (OUTBOUND) es una herramienta de comunicación y relación con los ciudadanos que utilizan el teléfono como medio de comunicación básico. Es operado por “Personas Humanas” junto con los recursos físicos y tecnológicos necesarios basados en metodologías de trabajo y procesos determinados para atender las necesidades y brindar servicio a cada “Ciudadano como Único” para atraerlos y fidelizarlos con la Entidad.
- **Ciudadano:** Condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes y derechos para con sus compañeros ciudadanos.
- **Cliente:** Individuo que, mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere de forma voluntaria un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.) para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.
- **Centro Facilitador de Servicios Migratorios – CFSM:** Punto físico de atención ciudadana en el cual un connacional o extranjero puede realizar cualquier trámite de extranjería.
- **Centro Presencial de Atención Ciudadana:** Canal directo de servicio al ciudadano que le permite tener contacto personal e instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los servidores públicos de la Entidad y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Centro Telefónico de Contacto Ciudadano:** Canal telefónico de servicio y orientación al ciudadano que le permite acceder de manera fácil y económica a cualquier guía o servicio que Migración Colombia pueda brindarle. Así mismo, le permite de manera gratuita contactarse desde cualquier lugar del país con la Entidad.
- **Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más:** Canal online que le permite a la ciudadanía en general participar en las decisiones de la Entidad y ejercer su derecho a instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los funcionarios de Migración Colombia y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Conpes:** Consejo Nacional de Política Económica y Social. Es la máxima autoridad nacional de planeación y se desempeña como organismo asesor del Gobierno en todos los aspectos relacionados con el desarrollo económico y social del país.
- **Denuncia:** Es la acción y efecto de denunciar ante las autoridades correspondientes o de forma pública por haber cometido un delito o falta. Como sinónimos de “denuncia” están: avisar, noticiar, declarar la irregularidad o ilegalidad de algo, delatar.
- **Derecho de Petición:** Derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o requerir copias de documentos no sujetos a reserva y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la Ley mediante comunicación expresa de esta.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a obtener una muestra representativa de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- **Felicitación:** Manifestación verbal o escrita de alegría, satisfacción o reconocimiento de una buena acción, palabra o gesto que realiza un individuo o grupo de personas en donde quien recibe esta acción se siente bien por algo que ha ocurrido.
- **IA:** Inteligencia Artificial. Programa de computación diseñado para realizar determinadas operaciones que se consideran propias de la inteligencia humana, como el autoaprendizaje, la cual es diseñada y estructurada por el individuo o grupo de personas a título personal o social que busca mejorar un proceso o procedimiento.
- **Indicador:** Dato o información que sirve para conocer o valorar las características de una situación pasada y presente y determinar su evolución futura. Permite mejorar estrategias.
- **MECI:** El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se establece para las entidades del Estado colombiano y su finalidad es proporcionar una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado.
- **Medición:** Es un proceso que se basa en comparar una unidad de medida seleccionada con el objeto o fenómeno que se desea medir para averiguar cuántas veces la unidad está contenida y así poder planear acciones.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados.
- **Necesidad:** Es aquella sensación de carencia, propia de los seres humanos, y que se encuentra estrechamente unida a un deseo de satisfacción de esta.
- **Plan de Acción:** Se establece como el diseño de los objetivos o fines establecidos por la Entidad, los cuales le permiten avanzar en la gestión estratégica haciendo uso de estrategias, programas y proyectos a corto, mediano y largo plazo mediante una serie de pasos que le permiten priorizar sus necesidades más apremiantes y coordinar las acciones necesarias para lograr un grado de madurez en un SIG. De esta manera, las acciones encaminadas facilitan, permiten y contribuyen al desarrollo continuo y permanente de los recursos necesarios para cumplir el fin del Estado, servir al ciudadano, y consolidar un modelo de atención y gestión con un único propósito: satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor.
- **Plan de Mejora:** Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, las acciones desarrolladas que presentaron alguna incidencia y replantear las que están funcionando para que se integren con las que hay por corregir.
- **PAAC:** Plan de Atención y Anticorrupción al Ciudadano. Son las acciones dirigidas a evitar la corrupción y apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente. Se encuentra integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo: la promoción de estándares de transparencia y la lucha contra la corrupción al interior de cada entidad estatal.
- **Petición:** Requerimiento de la ciudadanía encaminado a obtener de la Entidad la satisfacción de una necesidad.
- **PMR:** Población de Movilidad Reducida. Es la definición que Migración Colombia le otorga a aquellas personas que tienen alguna de las siguientes características: adultos mayores, mujeres en embarazo notable, mujeres con niños de brazos o menores de 7 años, personas con enanismo, con obesidad, ciegos, sordos, sordociegos o con alguna limitación de movilidad. También se incluyen en este grupo las personas con algún tipo de retraso mental o mongolismo. La definición de este grupo etario permite que en la Entidad sean atendidos de manera prioritaria.
- **Producto:** Es todo aquello que puede ser utilizado con un fin en específico.
- **Producto no conforme:** Es todo aquello que no cumple con algún requisito de los determinados por el sistema de gestión de calidad de una Entidad en concordancia

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

con el sistema integrado de calidad y la norma de calidad.

- **Queja:** Inconformidad manifestada por el ciudadano frente al inadecuado ejercicio de las funciones de los servidores públicos.
- **Reclamo:** Descontento de la ciudadanía frente al servicio prestado por la Entidad.
- **Salida no conforme:** Es un producto, servicio o salida de un proceso que no cumple con los requerimientos o características definidos.
- **Satisfacción:** Sentimiento de bienestar o placer que se tiene cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad.
- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión. Es una herramienta que posibilita la integración de datos con los procesos y procedimientos de una institución, empresa, organización o similar en un sistema único. Permite la automatización y el almacenamiento de todas las informaciones del negocio optimizando así la comunicación entre procesos o áreas y facilita en consecuencia la gestión.
- **Servicio:** Actitud y aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.
- **Sugerencia:** Es el planteamiento, aporte o propuesta general de una idea que por lo general presenta un individuo en relación con algún particular o privado con la única finalidad de mejorar permanente la atención de los trámites y la prestación de los servicios de las instituciones, entidades u organizaciones.
- **Trámite:** Solicitud o entrega de información que las personas jurídicas o naturales realizan ante una dependencia o entidad para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o en general a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que establece una relación y utiliza los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

2. NORMATIVIDAD

Esta sección está dedicada a realizar una compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano, la ruta del mapa general, establecido por el Gobierno nacional frente a las formas de atención; y en especial el marco conceptual de un Gobierno Abierto y dispuesto al ciudadano con el componente adicional de la atención igualitaria para la Población con Movilidad Reducida, PMR.

Este último tema pretende ofrecer una visión general de las normas relacionadas con la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, personas con enanismo y obesidad, entre otros grupos de ciudadanos susceptibles de algún tipo de condición que tenga el efecto de limitar su acceso y así facilitar su movilidad a los servicios ofertados por la Entidad.

2.1. Constitución Política de Colombia

Teniendo como marco referente los fines esenciales del Estado, en cuanto al derecho de la igualdad y los principios que determinan la función pública (arts. 2, 13 y 209) entre otros, a continuación, se presenta una relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas.


*“**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...).”*

*“**Artículo 13.** Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.”*

*“**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.”*

*“**Artículo 44.** Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión. Serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos.”*

Gozarán también de los demás derechos consagrados en la Constitución, en las leyes y en los tratados internacionales ratificados por Colombia.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

La familia, la sociedad y el Estado tienen la obligación de asistir y proteger al niño para garantizar su desarrollo armónico e integral y el ejercicio pleno de sus derechos. Cualquier persona puede exigir de la autoridad competente su cumplimiento y la sanción de los infractores.

Los derechos de los niños prevalecen sobre los derechos de los demás.

“Artículo 47. *El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (...).”*

“Artículo 54. *Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (...).”*

“Artículo 68. *(...) La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.”*

“Artículo 93. *Los tratados y convenios internacionales ratificados por el Congreso, que reconocen los derechos humanos y que prohíben su limitación en los estados de excepción, prevalecen en el orden interno.*

Los derechos y deberes consagrados en esta Carta se interpretarán de conformidad con los tratados internacionales sobre derechos humanos ratificados por Colombia.”

“Artículo 100. *Los extranjeros disfrutarán en Colombia de los mismos derechos civiles que se conceden a los colombianos. No obstante, la ley podrá, por razones de orden público, subordinar a condiciones especiales o negar el ejercicio de determinados derechos civiles a los extranjeros.*


Así mismo, los extranjeros gozarán, en el territorio de la República, de las garantías concedidas a los nacionales, salvo las limitaciones que establezcan la Constitución o la ley.

Los derechos políticos se reservan a los nacionales, pero la ley podrá conceder a los extranjeros residentes en Colombia el derecho al voto en las elecciones y consultas populares de carácter municipal o distrital.”

“Artículo 123. *Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.*

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...).”

“Artículo 209. *La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

“Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.”

2.2. Normas de Rango Legal y Complementario


La relación de normas que pueden considerarse como marco referencial y jurídico en materia de regulación del servicio al ciudadano contenidas en el presente documento es relativamente proporcional a la atención y relación que tradicionalmente ha tenido la misma con las iniciativas de modernización del Estado, con las destinadas al mejoramiento de la gestión pública y, en algunos casos, con normas relativas a procesos de participación ciudadana, hoy regulada por la Ley 1757 de 2015. Un resumen de las normas más relevantes se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Relación de normas vigentes que determinan la política de servicio al ciudadano de Migración Colombia:


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; 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.
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 1171 de 2007	Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9
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 1450 de 2011	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014.
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 de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
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).
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 y 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 4485 de 2009	Por medio la de la cual se adopta actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública
Decreto- Ley 4062 de 2011	Se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura
Decreto 573 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.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Decreto 1814 de 2015	Por el cual se reglamenta el Decreto 1772 de 2015 "Por medio del cual se establecen disposiciones excepcionales para 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 1166 de 2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
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 de 2013	Protocolos de Servicio al Ciudadano para el Estado Colombiano
PND 2018 – 2022	Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022
NTC ISO 9001 de 2015	Norma técnica colombiana – Sistema de gestión de calidad requisitos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

3. DIRECTRICES INTERNACIONALES EN MATERIA DE ACCESIBILIDAD PARA LA POBLACIÓN CON MOVILIDAD REDUCIDA (PMR)

Esta sección recoge algunas iniciativas de Naciones Unidas y la Unión Europea por su relevancia.

3.1. Naciones Unidas

En las últimas décadas los Estados han aprobado instrumentos específicos para proteger y promover los derechos de las personas con discapacidad. Entre los más importantes cabe destacar:


- La Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad (1995);
- El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (1981);

La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad es un tratado internacional en el que se recogen los derechos de las personas con discapacidad, así como las obligaciones de los Estados Parte en la Convención de promover, proteger y asegurar esos derechos. En la Convención se establecen también dos mecanismos de aplicación: el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, encargado de supervisar la aplicación de la Convención; y la Conferencia de los Estados Parte, encargada de examinar cuestiones relacionadas con la aplicación de la Convención.

La Convención recoge obligaciones generales y específicas de los Estados Parte con relación a los derechos de las personas con discapacidad. En cuanto a las obligaciones generales, los Estados deberán:

- Aprobar legislación y adoptar medidas administrativas para promover los derechos humanos de las personas con discapacidad;
- Adoptar medidas legislativas y de otro tipo para acabar con la discriminación;
- Proteger y promover los derechos de las personas con discapacidad en todos los programas y políticas;
- Poner fin a cualquier práctica que constituya una violación de los derechos de las personas con discapacidad;
- Velar por que el sector público respete los derechos de las personas con discapacidad;
- Velar por que el sector privado y las personas respeten los derechos de las personas con discapacidad;
- Investigar y desarrollar bienes, servicios y tecnología accesibles para personas con discapacidad y promover ese tipo de investigación entre otros interesados;
- Proporcionar información accesible sobre tecnologías de apoyo a las personas con discapacidad;
- Promover la formación de los profesionales y de quienes trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos recogidos en la Convención;
- Consultar con las personas con discapacidad y hacerles partícipes en la preparación y aplicación de legislación y políticas que les conciernan, así como en los procesos de adopción de decisiones al respecto¹

¹ Si bien estas disposiciones no son obligatorias para los Estados, sí permiten reconocer unos presupuestos básicos en materia de accesibilidad, importantes para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

En cuanto a Accesibilidad, el artículo 9 de esta Convención menciona:

“ 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;*
- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.*


2. Los Estados Parte también adoptarán las medidas pertinentes para:

- a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;*
- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;*
- c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;*
- d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;*
- e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;*
- f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;*
- g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;*
- h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”.*

Así mismo, sobre la accesibilidad física en sí misma considerada, existen normas técnicas internacionales como la Declaración de Copenhague, Sección B 26 (I), que establece que los Estados deben hacer esfuerzos para hacer el ambiente físico accesible para las personas con discapacidad.

Igualmente, la guía de “Diseño con cuidado: Una guía para adaptar el ambiente construido para las personas con discapacidad” (Naciones Unidas, Año Internacional de las Personas con Discapacidad, 1981) ofrece una guía arquitectónica para el efecto en aspectos relacionados con la atención pública y privada. Del mismo modo, hay lineamientos importantes en las “Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades de personas con discapacidad”²

² Si bien estas disposiciones no son obligatorias para los Estados, sí permiten reconocer unos presupuestos básicos en materia de accesibilidad,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Recientemente puede revisarse sobre la accesibilidad para las personas con discapacidad la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con discapacidad³

Las Normas Uniformes consisten en 22 normas que resumen el mensaje del Programa de Acción Mundial e incorporan la perspectiva de derechos humanos que se ha desarrollado a lo largo del decenio. Las 22 normas relativas a las personas con discapacidad están divididas en cuatro capítulos —Requisitos para la igualdad de participación, Esferas previstas para la igualdad de participación, Medidas de ejecución y Mecanismo de supervisión— y abarcan todos los aspectos de la vida de las personas con discapacidad.⁴ Estas Normas se encuentran en el Documento de la Asamblea General de Naciones Unidas A/RES/48/96 del 4 de marzo de 1994.

3.2. Unión Europea

En cuanto a la Convención de Naciones Unidas y la UE, el 29 de agosto de 2007 la Comisión aprobó y transmitió al Parlamento Europeo y al Consejo dos propuestas sobre la celebración por la Comunidad Europea de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

Por otra parte, este bloque de países cuenta con una estrategia europea en materia de discapacidad: el Plan de Acción UE en materia de discapacidad (DAP) 2003-2010 proporciona los medios para favorecer la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad; así mismo, analiza la incorporación de los ámbitos políticos pertinentes de la perspectiva de la discapacidad, así como la comprensión de las diversas necesidades de las personas con discapacidad.

A estas acciones también se les suman las del área de Salud Pública de la Unión Europea, donde sus actuaciones en el campo de la discapacidad deben estar orientadas por la necesidad de garantizar el acceso, la accesibilidad y la integración en igualdad de condiciones. Sus objetivos importantes son los de reducir la exclusión social, eliminar obstáculos y barreras, facilitar la movilidad y aprovechar las tecnologías de la información.

Lo anterior está basado en el artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, donde se reconoce el derecho de las personas discapacitadas a "*beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad*". En la actualidad, las personas con discapacidad representan más del 15% de la población de la UE.⁵

3.3. Aplicabilidad de las Normas en las Áreas Destinadas al Servicio al Ciudadano


Desde la perspectiva constitucional, dentro de los fines esenciales del Estado está el servicio a la comunidad y por tal razón la Carta le impone como obligación el aseguramiento del cumplimiento de sus deberes sociales. De tal forma, los servicios prestados por las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones o prestan servicios públicos, deben contemplar desde la efectividad de los principios como la

importantes para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. En el último de estos documentos se establece que los Estados deberán reconocer la importancia de la accesibilidad en el proceso de igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Para las personas con discapacidades de cualquier tipo, el Estado debe, (a) introducir programas de acción para hacer el ambiente físico más accesible y (b) tomar medidas para lograr acceso a la información y a la comunicación.

³ Tomado de la Sentencia T-1258/08.

⁴ <http://www.un.org>

⁵ http://ec.europa.eu/health/my_health/people_with_disabilities/index_es.htm

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

igualdad (adoptando medidas a favor de grupos discriminados o marginados y facilitando la integración social de todas las personas en especial de aquellas que requieran atención especializada)⁶ y la dignidad humana.

De tal forma, la legislación vigente y especial, la Ley 962 de 2005 como la Ley 1437 de 2011, señala de manera clara que las personas en sus relaciones con la Administración Pública tienen los siguientes derechos⁷:

- *“A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.*
- *A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.*
- *A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.*
- *Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.*
- *A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.*
- *A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.*
- *A cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.”*


Igualmente, exige a todos los organismos y entidades de la Administración Pública poner a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada:

- *Normas básicas que determinan su competencia.*
- *Funciones de sus distintos órganos.*
- *Servicios que presta.*
- *Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.*
- *Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.*
- *Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo.*
- *Sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.*
- *En ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita, por cualquier medio a costa del interesado.*

Ahora bien, junto a estas normas es necesario recordar otras disposiciones de carácter general que determinan su aplicación, tales como la reglamentación de las áreas destinadas a la atención al ciudadano, establecida por la Resolución 2400 de 1979 del

⁶ Art. 47 y Art 54 de la Constitución Política de Colombia.

⁷ Art. 3° y 8° de la Ley 962 de 2005 y Ley 1437 de 2011 artículo 7

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Su contenido va dirigido a lugares de trabajo, en su mayoría de uso industrial; sin embargo, en su artículo 1 establece que se aplicará a “*todos los establecimientos de trabajo*”. Por lo anterior, se identificaron elementos importantes para las instalaciones básicas de un espacio dedicado a la atención de ciudadanos que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y del público en general. Dentro de estos se mencionan: ventilación, servicios sanitarios, iluminación, ruidos, colores de seguridad, prevención y extinción de incendios, manejo de residuos, entre otras características para tener en cuenta.

En el mismo sentido es necesario destacar que el Decreto 2150 de 1995 en su artículo 32, al igual que en la Ley 019 de 2012, establece el uso de las Ventanillas Únicas para la recepción de documentos y solicitudes para atender requerimientos de la ciudadanía, en los cuales se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Igualmente, la Ley 962 de 2005, citada anteriormente, y la Ley 1437 de 2011 señalan que las entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los ciudadanos que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias⁸, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad pública no cuente con personal especializado para el efecto.

Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos⁹ (artículo 7, inciso 4 de la Ley 1437 de 2011) acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin. El Ministerio de Relaciones Exteriores señalará el horario en las oficinas de nacionalidad, tratados y visas, por la especialidad y complejidad de los temas que le corresponde atender, conservando una atención telefónica y de correo electrónico permanente.¹⁰

Por último, es necesario resaltar que el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en su circular No 1000-015 de octubre 6 de 2007 les recuerda a las entidades de la Administración Pública la adopción de la Ley 962 de 2005 a la par de la Ley 1712 de 2014, que buscan facilitar las relaciones de los ciudadanos con el Estado. La Ley 962, entre otras disposiciones, establece en su artículo 85 que:

“A más tardar el 31 de diciembre de 2007, toda entidad del Estado que por naturaleza de los servicios que presta deba atender masivamente a las personas a las cuales sirve, deberá poner en funcionamiento sistemas tecnológicos adecuados para otorgar las citas o los turnos de atención de manera automática y oportuna sin necesidad de presentación personal del usuario o solicitante. El incumplimiento de esta norma constituye causal de mala conducta y de falta grave en cabeza del representante o jefe de la respectiva entidad o dependencia”.

Al igual que en el artículo 17, inciso C, de la Ley 1712 de 2014:


“ARTÍCULO 17. SISTEMAS DE INFORMACIÓN. Para asegurar que los sistemas de información electrónica sean efectivamente una herramienta para promover el acceso a la información pública, los sujetos obligados deben asegurar que estos:

a) *Se encuentren alineados con los distintos procedimientos y articulados con los*

⁸ Art 7 de la Ley 1437 de 2011, inciso 4

⁹ Art. 8 de la Ley 962 de 2005 y el Art. 7 de la Ley 1437 de 2011


¹⁰ Decreto 4062 de 2011

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad;

- b) Gestionen la misma información que se encuentre en los sistemas administrativos del sujeto obligado;*
- c) En el caso de la información de interés público, deberá existir una ventanilla en la cual se pueda acceder a la información en formatos y lenguajes comprensibles para los ciudadanos;*
- d) Se encuentren alineados con la estrategia de gobierno en línea o de la que haga sus veces”*

Finalmente, el soporte jurídico existente permite a Migración Colombia el mejoramiento del servicio al ciudadano y adecuar la actual infraestructura física y tecnológica a la prestación de un buen servicio al ciudadano.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

4. ANTECEDENTES

El Estado colombiano se ha caracterizado al largo de su historia por ser un núcleo social proteccionista de los derechos de los ciudadanos y garantista del cumplimiento de sus deberes. Desde 1984, el Estado empezó a reglar los derechos a sus habitantes y establecer parámetros que le permitieran avanzar sobre un camino de igualdad y beneficio en los servicios que demandaban, tanto del sector público como privado.

Luego de la supresión del DAS (Departamento Administrativo de Seguridad), el Gobierno nacional declaró el nacimiento de la nueva Entidad, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, cuyo propósito consistía en hacer más eficiente el servicio al público orientándolo hacia resultados bajo los principios del Buen Gobierno, transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana, gestión eficiente de los recursos e interacción entre el servidor público y el ciudadano.¹¹


Bajo estos lineamientos, el reto de la actual administración de Migración Colombia consiste en acrecentar y solidificar las bases institucionales para la consolidación de la autoridad migratoria colombiana dentro de un modelo eficiente de gestión. Ello implica iniciar el proceso de planeación en un ciclo consistente de PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar) en materia de: *talento humano, presupuestal, organizacional, tecnológica, infraestructura, imagen y de servicio al ciudadano*, requeridas para lograr el cumplimiento de metas de gobierno relacionadas al PND (Plan Nacional de Desarrollo) de cada Gobierno, al PES (Plan Estratégico Sectorial) y al PEI (Plan Estratégico Institucional), con la venia de Migración en Colombia en cada administración, al igual que las necesidades que surgen en el relacionamiento constante con el ciudadano y las partes interesadas respecto a las dinámicas migratorias y poblaciones con una intervención directa de las autoridades en los mismos escenarios.

4.1. Visión Colombia 2032

Durante la administración del expresidente Álvaro Uribe Vélez se construyó una política pública – con vocación de política de Estado- cuya visión era que Colombia lograra un avance en 14 años (2005-2019) significativamente, consolidándose en su sistema democrático con apego de los principios de libertad, tolerancia y fraternidad, al tiempo que se disponía a lograr un modelo socioeconómico sin exclusiones basado en la igualdad, inclusión, oportunidad y con un Estado garante de la equidad social. Esta política de Estado tuvo continuidad en el mandato del expresidente Juan Manuel Santos Calderón, cuyo principal logro fue la estabilidad económica del país, pero sobre todo el logro de una paz duradera.

Ahora, con la nueva administración del presidente Iván Duque Márquez, una de las características más destacadas consiste en lograr que el Estado vuelque sus esfuerzos y metas hacia el servicio a los ciudadanos desde una ambiciosa estrategia en la que **Colombia** sea uno de los tres países más competitivos de América Latina elevando su nivel de ingreso por persona equivalente al de un país de ingresos medio altos a través de una economía exportadora de bienes y servicios con valor agregado e innovación gracias a su privilegiada posición geográfica, siendo el punto clave para propiciar la convergencia regional mediante el aprovechamiento de las oportunidades de empleo formal elevando la calidad de vida y reduciendo los niveles de pobreza. Sin duda esta estrategia tiene competencia en el manejo de las relaciones internacionales y, por ende, en la función

¹¹ Decreto 4062 de 2011

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

esencial de Migración Colombia con un trato oneroso y oportuno al ciudadano nacional y extranjero, en proporción al PND 2018 – 2022 en el *Pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación: un sistema para construir el conocimiento de la Colombia del futuro* y la *Política migratoria integral para facilitar la movilidad de los colombianos y hacer de Colombia un polo de atracción para el retorno y la migración calificada*.

Es así como Colombia tiene el propósito para el 2032 de convertirse en un país de articulación bisagra del continente americano al tiempo que fortalezca y reproduzca las relaciones con otros países y regiones como América, Europa y Asia.

Un factor clave para Colombia es el de aprovechar al máximo sus riquezas marítimas, derivadas de los océanos que la rodean, factor que demanda el fortalecimiento de la infraestructura para el aprovechamiento eficiente de los recursos y el impulso a algunos clústeres como el de turismo para que actúen como motor generador de empleo e inversión. Esta dinámica implica para Migración Colombia generar los procesos de planeación y de ajuste prospectivo sistemático y progresivamente acomodarse a las necesidades futuras.

4.2. Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) “Pacto por Colombia, pacto por la equidad”, instrumentado por la Ley 1955 de 2019, se constituye en el documento de política pública por excelencia que identifica y determina los mandatos de política de un gobierno determinado, en este caso de la administración del presidente Iván Duque Márquez.


En cuanto al tema de Servicio al Ciudadano, el capítulo 7 “*Buen Gobierno, participación ciudadana y lucha contra la corrupción*” establece que, a través de las prácticas del Buen Gobierno, deberá tener actuaciones tempranas para conseguir victorias tempranas y así facilitar el principio institucional y constitucional de la transparencia a través de esquemas efectivos de rendición de cuentas.

Asimismo, establece el lineamiento del Gobierno que “*para que el éxito del cumplimiento del Buen Gobierno sea verdaderamente efectivo, la promoción e implementación de estos postulados por parte del Estado deberá ser complementado con un fortalecimiento de los principios de Gobierno Abierto en un ámbito de: participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas*”. En este aspecto, se establece que, sin la participación ciudadana, la efectividad y el impacto de las políticas de Buen Gobierno lideradas desde el sector público no permitirá lograr los resultados esperados.

Dentro de este marco, el país enfrenta tres grandes desafíos para la promoción de la participación ciudadana como eje de la gestión pública: (1) La consolidación de una estrategia de participación ciudadana, (2) La unificación de un modelo integrado de planeación y gestión en un marco del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y (3) La necesidad de incluir a la ciudadanía en la toma de decisiones e incidir en la implementación y el seguimiento de las políticas públicas adoptadas para la ciudadanía en la vida pública.

Algunos lineamientos estratégicos para el Buen Gobierno, la lucha contra la corrupción y la participación ciudadana son¹²:

¹² Ley 1474 de 2014 – Estatuto Anticorrupción PAAC

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

4.3. Buen Gobierno

Fomentar una cultura de transparencia y rendición de cuentas: (i) incrementar la capacidad de respuesta de las entidades, (ii) impulsar programas de formación y capacitación a servidores públicos y ciudadanos, y (iii) racionalizar trámites a través de estrategias en información pública y gobierno en línea.

Avanzar en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea: fomentar la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos, promover la participación ciudadana y la democracia en línea, y establecer mecanismos que permitan un monitoreo permanente sobre el uso, calidad y nivel de satisfacción de los ciudadanos (Encuestas – sobre esta valoración se retoma en el capítulo correspondiente).

Promover la eficiencia e innovación en las entidades gubernamentales: (i) instaurar una cultura de eficiencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos, (ii) desarrollar iniciativas de rediseño organizacional en entidades, (iii) conformar redes institucionales o “clústeres” para el desarrollo articulado y coordinado de temas estratégicos, (iv) diseñar e implementar políticas de eficiencia como servicios compartidos, (v) establecer una gestión orientada a resultados, y (vi) mejorar los incentivos para la gestión pública.


Implementar programas estratégicos para el Buen Gobierno en: (i) gestión de activos, (ii) gestión contractual pública, (iii) gestión jurídica del Estado, (iv) sistemas de información, (v) supervisión y control y (vi) servicio al ciudadano.

4.4. Estrategias contra la corrupción, Participación Ciudadana y Capital Social

“(…) Diseñar e implementar las Políticas de: (i) Mecanismos, Canales e Instancias de Participación Ciudadana, (ii) Fortalecimiento a Expresiones Asociativas de la Sociedad Civil, y (iii) Cultura Ciudadana.”

Las estrategias que desarrolla cada Entidad son propias a la cultura de servicio que tienen interiorizadas para sus servidores públicos, para sus procesos, productos y trámites, siendo el centro de esta cultura el relacionamiento continuo con el ciudadano.

Es por ello por lo que las estrategias que se escriban para desarrollarse en una vigencia determinada deben ir acompañadas de su respectivo plan de acción y en sinergia con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PACC) de la Entidad, de esto se podrá evidenciar en los próximos capítulos que se desarrollarán en la integralidad de la presente Política y las alternativas que se brindan para su obtención. Ciertamente las estrategias están ligadas a la Política y viceversa, por ello en los próximos años será crucial el asentamiento de la Política como se ha venido desarrollando desde su I versión del 2012.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

5. DIAGNÓSTICO

Dentro de las bases del Plan Nacional de Desarrollo “Pacto por Colombia, pacto por la equidad” (2018 – 2022), el Gobierno nacional estableció el compromiso del Estado de *“fortalecer el Control Migratorio en Colombia, a través de la creación de una instancia especializada, con las herramientas tecnológicas, financieras y presupuestales en aras de una mejor gestión, cobertura y resultados, como se mencionaba en el PND, en su capítulo 7, la Migración es el punto clave para convertir un desafío en una oportunidad de crecimiento”*¹³

Así mismo, resalta la imperiosa necesidad de posicionar la gestión migratoria y genera la obligación estatal para atender su infraestructura en el país *“En cuanto a control migratorio, se establece la nueva institucionalidad para asuntos migratorios y extranjería desde la articulación coordinada con sus pares y el cabeza de sector. También se garantizarán las áreas necesarias para la instalación de una infraestructura adecuada y evolutiva para el ejercicio de las funciones a cargo de las entidades de registro, control y vigilancia”*.


La visión de una nueva institucionalidad que administre coherentemente la gestión migratoria y, con ello, armonice y articule sus acciones para hacer frente a la dinámica migratoria desde una dimensión de modernización, eficacia y eficiencia administrativa para el país. Es por ello por lo que se deberán desarrollar todas las herramientas que el Gobierno nacional brinda y hacerlo en su totalidad (a través de su Política Integral, Planes y Programas o CONPES) y ajustar los soportes transversales que la impactan, tales como servicio al ciudadano, transparencia y lucha anticorrupción.

En este sentido, los lineamientos del PND¹⁴, bajo la orientación del Buen Gobierno, respaldan estas acciones mediante los principios de: **i)** Transparencia (fomento de mecanismos 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)** Lucha contra la corrupción.

De esta forma conceptual, pero desde ahora como visión de la Entidad, deberá propender por el incremento de la capacidad de respuesta hacia las necesidades y propuestas del ciudadano en sus trámites, servicios e innovaciones incluyendo unas bondades de la Rendición de Cuentas: el diálogo permanente, la información pública oportuna y la participación del programa Gobierno en Línea como eje de la retroalimentación continua y sistemática. De esta forma, Migración convergerá por desplegar esfuerzos en el mejoramiento continuo de los mecanismos de acceso vía web, medios electrónicos, impresos y audiovisuales; racionalización y supresión de trámites y servicios, programas de formación y capacitación permanente de los servidores públicos con el ánimo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios y, para los próximos 4 años, la Inteligencia Artificial como el mecanismo de atender masivamente la dinámica migratoria que enfrenta el país.

¹³ Departamento Nacional de Planeación. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2018- 2022, Pacto por Colombia, pacto por la equidad., Capítulo VII.

¹⁴ Departamento Nacional de Planeación. Plan Nacional de Desarrollo, Capítulo VII, Soportes Transversales, fortalecer el Control Migratorio en Colombia, a través de la creación de una instancia especializada, con las herramientas tecnológicas, financieras y presupuestales en aras de una mejor gestión, cobertura y resultados

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

El compromiso del Gobierno nacional de ejercer una lucha frontal contra la corrupción vincula a Migración Colombia en la implementación de estrategias que permitan desarrollar acciones internas de prevención, control y represión en la comisión de delitos contra la administración pública mediante: *i)* Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas, *ii)* Recurso humano especializado, técnico, capacitado y bien remunerado, *iii)* Fortalecimiento del control interno como herramienta preventiva. **En este tercer punto, la implementación y efectividad del MECl a través del Autocontrol, Autorregulación y Autogestión será el bastión para convergir al éxito de la gestión, iv)** Celeridad en los procesos disciplinarios, **v)** Alianzas estratégicas con los órganos de control y **vi)** Participación activa de la ciudadanía en los diferentes procesos mediante la formulación de peticiones, quejas, reclamaciones, denuncias, sugerencias y felicitaciones.


5.1. Encuestas

De acuerdo a la encuesta publicada en diciembre de 2014 por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB)¹⁵, realizada entre el 17 de septiembre y el 22 de octubre del mismo año, con el objetivo de medir *la percepción global de la ciudadanía nacional y extranjera, respecto a los servicios que ofrece el Aeropuerto Internacional El Dorado* y así formular recomendaciones para generar estrategias internas encaminadas a mejorar los servicios de cada una de las entidades involucradas, pero especialmente lo concerniente a Migración Colombia; se destaca como principal aspecto del servicio de migración en un conjunto de “funcionarios – con otras entidades” una valoración de **3.8**; es decir que su valoración se fijó **como Regularmente Satisfecho**, esto para una muestra de 952 ciudadanos/usuarios, en donde se consideró en una escala de 1 a 5 la tasación, lo que permite calificar el servicio como regular, estando muy cerca del umbral de 4 en donde su valoración es “**Satisfecho**”.

Comparado con otros aeropuertos del mundo, la percepción general de los viajeros encuestados sobre el servicio en el Aeropuerto El Dorado fue calificada con 3,7 frente a 3,23 del año 2010, bajo los siguientes criterios: *i)* Agilidad en la atención, *ii)* Suficiencia de personal, *iii)* Presentación y amabilidad del personal.

Como recomendaciones que considera la encuesta, está la de diseñar e implementar una estrategia que permita mejorar la amabilidad y presentación personal del personal que atiende en el área de emigración e inmigración.

¹⁵ Tomado de la página web www.ccb.org.co “Encuesta de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por el Aeropuerto El Dorado”, 2014 el 08 de diciembre de 2014

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02



Gráfica 1, Fuente: CCB




Gráfica 2, Fuente: CCB

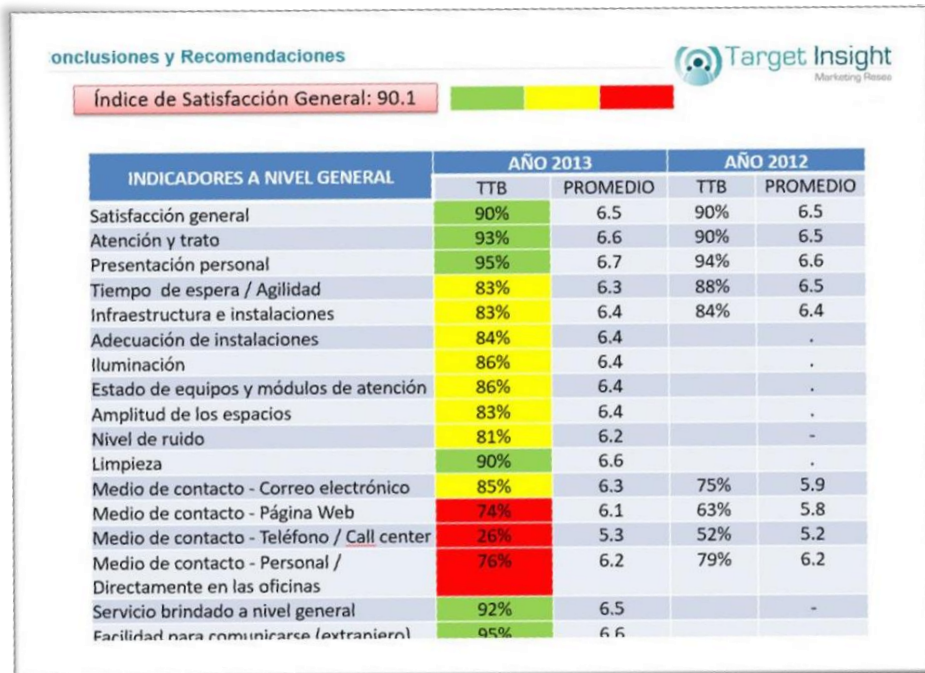
Asimismo, Migración Colombia adelantó dos encuestas respectivamente para los años 2012 y 2013¹⁶, coincidiendo con las variables medidas en la encuesta aplicada por la CCB en el año 2014, con el objeto de medir la calidad del servicio, las cuales arrojaron los siguientes resultados para la Entidad:

Resultados encuesta de satisfacción al ciudadano, realizada por Migración Colombia para los años 2012 y 2013.¹⁷

¹⁶ S.I.G de Migración Colombia, intranet/manuales 2019

¹⁷ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02



Gráfica 3, Fuente: Migración Colombia, GSC.


Es apreciable que entre el año 2012 a 2013 se mejoró moderadamente la percepción del servicio por parte de los ciudadanos nacionales y extranjeros, es decir, mientras que en el año 2012 un 90% de los ciudadanos consideraron el servicio migratorio colombiano fue positivo, para el año 2013 el 90.1% de los ciudadanos consideraron que el servicio prestado por la Entidad mejoró respecto al año anterior.

Estos resultados demuestran el impacto positivo de los esfuerzos institucionales adelantados en los últimos años que, entre otras acciones, se reflejan en:

El incremento del número de colaboradores destinados para esta labor creció en un 51%, pasando de 927 en el año 2012 a 1400 actualmente; asimismo, se ha establecido un plan de capacitación y aumento de herramientas para los oficiales de Migración con el fin de brindar mayores habilidades en idiomas, normatividad migratoria y legal, derechos humanos, habilidades tecnológicas, toma de decisiones, comunicación asertiva, Programación Neurolingüística - PNL y servicio al ciudadano.

En materia de infraestructura, igualmente se ha venido desarrollando progresivamente (2012 – 2019) una agenda de trabajo con los concesionarios y administraciones de los aeropuertos, zonas de frontera y gobernaciones con el fin de mejorar y, en algunos casos, ampliar las zonas de emigración e inmigración; la finalidad ha sido la de reestructurar los puntos de atención a los ciudadanos/usuarios del servicio. Ejemplo: el Aeropuerto El Dorado, en el área de inmigración, se amplió de 300 a 680 metros cuadrados, lo que permitió pasar de 18 a 33 filtros para atender la creciente demanda y, para el área de emigración, paso de 315 m² a 603 m², sin contar las zonas de las oficinas administrativas, el Centro Conjunto de Análisis Migratorio - Cecam y las salas transitorias migratorias.

Entre otros de los aeropuertos donde también se han logrado avances importantes se destacan: José María Córdova de Rionegro (Antioquia), Ernesto Cortissoz (Atlántico),

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Alfonso Bonilla Aragón (Valle del Cauca) y Rafael Núñez (Bolívar)

También vale la pena nombrar los Puestos de Control Migratorio Terrestres de Rumichaca (Nariño), San Miguel (Putumayo), Paraguachón (La Guajira), Puente de la Unidad (también conocido como Tienditas) (Norte de Santander) y La Parada (Norte de Santander) y los Puestos de Control Migratorio Fluviales de Leticia – Balsa Migratoria (Amazonas) y Puerto Leguízamo (Orinoquía).

5.2. Proceso de Atención al Ciudadano

Tiene como objetivo integrar los canales dispuestos por la Entidad de una manera eficiente y eficaz para que la información y la comunicación confluyan naturalmente permitiendo el acceso con facilidad a todos los interesados, por medio de respuestas ágiles y oportunas, a las necesidades de información y a las consultas planteadas por el desconocimiento propio de las dinámicas migratorias, relacionadas con los servicios que presta Migración Colombia a nivel nacional, además del desarrollo propio de los Procesos Misionales, como lo es una atención personalizada a cada ciudadano y parte interesada.

Este proceso plantea las estrategias necesarias para una adecuada atención a los ciudadanos nacionales y extranjeros que acuden a la Entidad a nivel nacional y establece la plataforma necesaria para tal fin. Esta plataforma está articulada con las dimensiones de la Entidad y sus rutas del MIPG, con el SIG y con el modelo de Servicio al Ciudadano que ha implementado Migración en los últimos 4 años desde la estabilización del Proceso como fuente primaria del crecimiento y consolidación en los lineamientos del Gobierno nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (PNSC) del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (MinTIC). Estos resultados se avalan fácilmente con el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – Furag (Furag 2018 – resultados marzo 2019)¹⁸.

5.3. Retos


Migración Colombia desarrolla cada año electivo un Plan de Acción Institucional basado en el PEI (Plan Estratégico Institucional), cuyos preceptos son acciones encaminadas al mejoramiento continuo desde el enfoque por Procesos y resultados medibles, cuantificables, alcanzables y reales permitiendo una optimización de los procedimientos desde la implementación, aplicación y retroalimentación permanente en la dinámica migratoria por cada fenómeno presente en el país y el mundo. En el desarrollo de este plan siempre están presentes los siguientes ejes temáticos: *i)* Ajuste normativo, *ii)* Desarrollo tecnológico, *iii)* Cobertura y *iv)* Servicio al ciudadano como el eje transversal en cada momento de la planeación y en el ciclo PHVA para la mejora continua.

Este último, desde que la Entidad inició el camino de la certificación por Procesos y con el sello de calidad a través del ente certificador del ICONTEC¹⁹. En la Resolución 0717 de 2017, cuando se dio apertura al sello de la certificación, los procesos denominados desde entonces como gestores de procedimientos han cambiado y se han venido ajustando progresivamente.

El 2018 fue el año de la recertificación a la implementación del 2017. Para el 2019 se

¹⁸ Furag – Función Pública 2018 - 2019

¹⁹ MIGP – SIG, Resolución 0717 de 2017/Normatividad Migración Colombia

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

evaluó la madurez de la gestión de la Entidad y se mantendrá lo iniciado por los próximos 5 años, tiempo en el cual Migración podrá consolidarse como una entidad líder en gestión y así cumplir su ambicioso proyecto al 2022 enmarcado en su visión institucional.

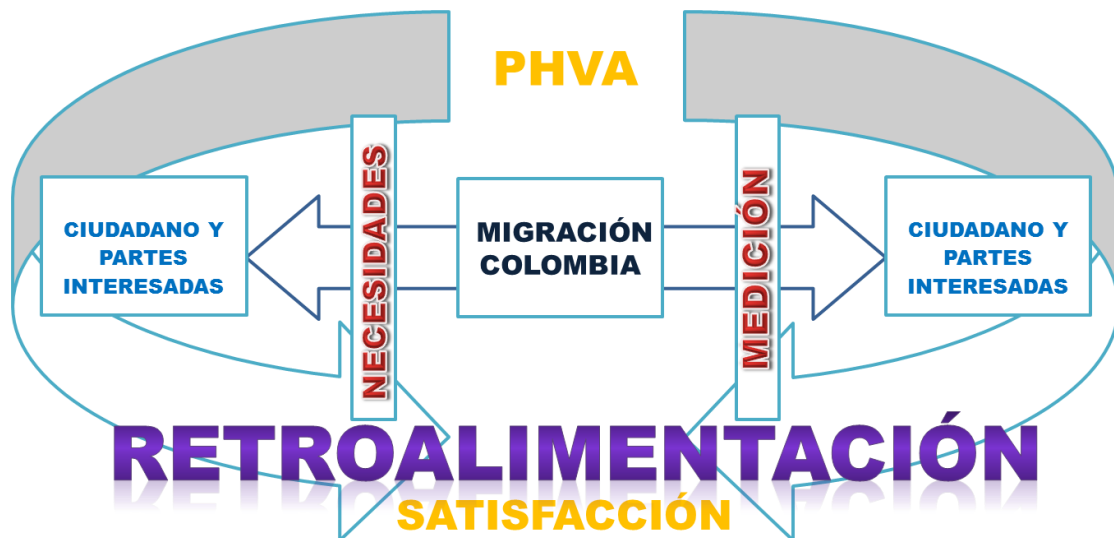
5.4. Gestión de Servicio al Ciudadano

Conforme a las políticas del Gobierno nacional, se fortalecerán los preceptos de atención al ciudadano mediante la atención oportuna y respuesta eficaz para los trámites y servicios migratorios al ciudadano nacional y extranjero en el territorio nacional.


En ese orden de ideas, se optimizarán y dinamizarán los canales de atención al ciudadano mediante la virtualización de los servicios y los trámites en línea a través de un sistema web brindando mayor conocimiento, mayor accesibilidad al ciudadano, mayor información para su realización, mejor comunicación directa e interacción entre el ciudadano y la Administración Pública y, finalmente, mejores resultados para el ciudadano desde una perspectiva humanista, como lo es la incursión del Lenguaje Claro, facilidad de interacción y obtención de una respuesta en tiempo real con una promesa de servicio seria a sus requerimientos.

En este sentido, la Entidad destinará esfuerzos para la unificación de un mismo idioma desde el Proceso al procedimiento y, finalmente, la culminación de un orden sistemático con el relacionamiento interno y externo.

Esquema de Prestación de Trámites y Servicios



Gráfica 5, Fuente: Coordinación de Servicio al Ciudadano - Migración Colombia


	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

6. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Esta Política da continuidad a la instituida desde el año 2012 y será aplicable desde el año 2020 hasta el año 2025, cuyos responsables para la consecución operativa de las actividades descritas, su respectiva evaluación y monitoreo serán el Proceso Estratégico de Servicio al Ciudadano, con el apoyo recurrente del Direccionamiento Estratégico y Mejora y de Control Interno, Proceso de Evaluación y Seguimiento; y, sobre todo, las demás áreas y dependencias responsables de la atención al público.

De acuerdo con lo anterior, la Política de Servicio al Ciudadano es:

El conjunto de lineamientos y normatividad en atención y servicio, emitidos por el Gobierno nacional a través del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, cuya aplicación está enfocada en satisfacer las necesidades de los ciudadanos nacionales y extranjeros, grupos de valor y partes interesadas permitiendo fortalecer los canales de comunicación e interacción para brindar un acceso fácil y de calidad a la información sobre los trámites y servicios de Migración Colombia, siempre bajo los principios de Respeto, Responsabilidad, Confianza, Prontitud y Amabilidad por parte de los servidores públicos de la Entidad, con el fin de posicionar a Migración Colombia a nivel nacional y regional y garantizar la participación de la ciudadanía en la gestión institucional.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

7. FINALIDAD DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Establecer un lineamiento directo sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los servidores públicos de Migración, las cuales vincularán la percepción, satisfacción y experiencia ciudadana frente al servicio brindado por la entidad permitiendo a la ciudadanía evaluar el desempeño en conjunto y ser los veedores de la gestión pública de Entidad.

7.1. Interna

Será aplicada a todos aquellos procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad, sobre todo a los procesos estratégicos como **Talento Humano**, Tecnología de la Información, Planeación y Servicio al Ciudadano; los cuales son los rectores de las líneas de planificación y acción institucional y, especialmente, al Proceso de *Talento Humano*²⁰, quien es el llamado a ejercer la formación, capacitación y orientación respecto a las buenas pautas de los servidores públicos.

Los servidores públicos, en primer lugar, son ciudadanos ejerciendo una labor pública, razón por la que deberán ser tratados como tal y exigidos de igual forma en el cumplimiento de sus deberes respetando sus derechos y teniendo presente en todo momento las prohibiciones de todo servidor público.


7.2. Externa

Será aplicada a la ciudadanía que acuda diariamente a los puntos de atención al ciudadano, siendo estos los Puestos de Control Migratorio y los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, así como a los otros canales de atención como el Call Center, Unidades Móviles, Puestos de Control Migratorio Móviles y Centros Facilitadores de Servicios Migratorios Móviles, entre otros.

Dichos ciudadanos estarán en contacto con los servicios que prestan los procesos Misionales de la Entidad: Control Migratorio, Extranjería y Verificación Migratoria. Para ello, los demás Procesos de apoyo y de evaluación y mejora deberán estar articulados transversalmente al deber ser de Migración Colombia. Así y solo así, será posible un modelo de atención efectivo y coherente con la misión y visión de la Entidad.

Finalmente, esta política servirá como referente a otras instituciones públicas que requieran conocer e implementar las experiencias aprendidas (casos exitosos de gestión) por la Entidad y servir como medio de información relacionada al cumplimiento de las líneas del Gobierno nacional en esta materia.

²⁰ MIGP – 2018 - Migración Colombia

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

8. CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO

Las entidades públicas deben hacer frente diariamente a las insatisfacciones generadas a los ciudadanos, usuarios, clientes, partes interesadas en muchas ocasiones, por el incumplimiento a las promesas del servicio en tiempo o en acciones propias de las Entidades. Estas acciones suelen ser inducidas gubernamentalmente por el desconocimiento de los requisitos legales que deben cumplir las entidades (servidores públicos) y, de parte de los ciudadanos, por no tener clara la información sobre requisitos, (esta última también es responsabilidad de las instituciones). Estas condiciones o preinstancias al momento de requerir un servicio generan un tropiezo en la correcta prestación del servicio demandado, en gran parte por la mala planificación y desarticulación de los productos, servicios o trámites que se destinan al público en general.


Dado esto, es fundamental tener plena claridad respecto a las obligaciones de cada actor del proceso de servicio. Si bien es cierto que el Estado debe proveer los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, también es obligatorio por parte de sus demandantes cumplir las normas establecidas para la correcta obtención de dichos servicios.

Al momento de estructurar un servicio, un trámite o un nuevo producto, es necesario construir en conjunto, es decir, el ciudadano debe ser una parte activa de la planificación (ciclo PHVA). Es ahí, en las instancias de planificación y decisión, en donde la Participación Ciudadana vuelve a tomar relevancia.

Por otra parte, al estructurar nuevos mecanismos de participación, comunicación y relacionamiento diario con el ciudadano para los servicios que ofrece una entidad, es necesario contemplar su elaboración desde un *lenguaje claro, una formulación de hipótesis* que sean resueltas por las características del mismo trámite o servicio y, adicionalmente, *estar retroalimentando a los Procesos madre a través de las PQRS* como instrumentos de mejora continua, buscando así el perfeccionamiento de los prerrequisitos a un servicio.

Conscientes de esta realidad, la Entidad actualiza periódicamente su carta de trato digno, conocida en Migración como la “Carta de Compromiso al Ciudadano”. En el desarrollo de esta enmienda en todas las entidades públicas cada servidor público y cada entidad debe aplicar las definiciones correctas frente a los derechos, deberes y prohibiciones que enmarcan el relacionamiento entre el tipo de población a la cual le presta servicio y las condiciones de la prestación del servicio ofrecido por las entidades; esto es, la relación “Estado – ciudadano”. Para ello, es fundamental tener claro las siguientes definiciones:


- **CIUDADANO:** Es un sujeto que tiene una condición **político-jurídica** que se aplica a toda aquella persona que tiene *deberes* para con sus compañeros ciudadanos, como también *derechos* y, por supuesto, *prohibiciones* al momento de relacionarse. Estas tres características lo que procuran es facilitar en un alto porcentaje que la comunicación se desarrolle en un contexto de respeto.
- **USUARIO:** Se define como *individuo (singular o plural)* a aquel que **utiliza** o **trabaja** con algún objeto, dispositivo o herramienta para un bienestar personal o general.
- **CLIENTE:** Es un individuo que, mediando una **transacción** financiera, comercial, trueque o similar, busca obtener una satisfacción a una necesidad en particular a través de un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

decorativo, mueble o inmueble, etc.).

Estas definiciones lo que buscan es facilitar el relacionamiento entre **Estado – ciudadano** a través de la fijación de compromisos, en cuyo campo de acción se da por el lugar que cada persona ocupa cuando hay una necesidad tangible o intangible a satisfacer.

En consecuencia, Migración Colombia asumirá que toda persona que acuda a alguno de sus puntos de atención, dentro o a través de sus instalaciones, como en el uso de cualquiera de sus canales de comunicación, y a su vez demande un proceso o procedimiento de atención en servicio al ciudadano, sin importar que sea mayor de edad, menor de edad o con alguna característica de PMR, será recibido y definido como **Ciudadano** al estar caracterizado por obligaciones legales que cumplir frente a la legislación migratoria colombiana y a la Constitución y por el respeto a sus derechos consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, traducidos al entorno de servicios en el presente documento de política pública en un marco de fraternidad y servicio como es la Carta de Compromiso al Ciudadano de Migración Colombia.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

9. DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS GENERALES


Los lineamientos generales, emanados mediante directivas, se constituyen en el elemento normativo inmediato para que los servidores públicos de Migración y los ciudadanos ejerzan sus derechos, que están enmarcados en una carta de trato digno para la Entidad, en la cual se dan a conocer los derechos, deberes y prohibiciones tanto para servidores públicos como para ciudadanos; así, las buenas prácticas, fundadas en los principios, los valores y en el código de integridad institucional, hacen posible la gestión pública.

9.1. La Operación Migratoria Basada en el Buen Servicio

Gran parte de la operación de Migración Colombia se sustenta en la prestación de servicios al ciudadano. Los procesos misionales se desarrollan en este sentido, por lo tanto, deberán estar estandarizados en términos de calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y racionalización de trámites; teniendo en cuenta que deben cumplir con los principios de la Constitución Política de Colombia: Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad. Es así como el servicio al ciudadano en Migración está al servicio de los intereses generales.

Por esta razón, Migración Colombia deberá estar atenta a las directrices que emanen del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la oficina de la Alta Consejera para la Gestión Pública y Privada respecto a la racionalización de trámites, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 147 de la Ley 1955 de 2019 del Plan Nacional de Desarrollo, el cual establece que las entidades descritas deberán tener en el radar:

- *Uso y aprovechamiento de la infraestructura de datos públicos, con un enfoque de apertura por defecto.*
- *Aplicación y aprovechamiento de estándares, modelos, normas y herramientas que permitan la adecuada gestión de riesgos de seguridad digital, para generar confianza en los procesos de las entidades públicas y garantizar la protección de datos personales.*
- *Plena interoperabilidad entre los sistemas de información públicos que garantice el suministro e intercambio de la información de manera ágil y eficiente a través de una plataforma de interoperabilidad.*
- *Priorización de tecnologías emergentes de la Cuarta Revolución Industrial que faciliten la prestación de servicios del Estado a través de nuevos modelos incluyendo, pero no limitado a, tecnologías de desintermediación, DLT (Distributed Ledger Technology), análisis masivo de datos (Big data), **inteligencia artificial (AI)**, Internet de las Cosas (IoT), Robótica y similares.*
- *Vinculación de todas las interacciones digitales entre el Estado y sus usuarios a través del Portal Único del Estado colombiano.*
- *Implementación de todos los trámites nuevos en forma digital o electrónica sin ninguna excepción, en consecuencia, la interacción del Ciudadano-Estado sólo será presencial cuando sea la única opción.*
- *Implementación de la **política de racionalización de trámites para todos los trámites**, eliminación de los que no se requieran, así como en el aprovechamiento de las tecnologías emergentes y exponenciales.*
- ***Inclusión de programas de uso de tecnología para participación ciudadana y Gobierno abierto en los procesos misionales de las entidades públicas.***

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- *Implementación de estrategias público-privadas que propendan por el uso de medios de pago electrónicos, siguiendo los lineamientos que se establezcan en el Programa de Digitalización de la Economía que adopte el Gobierno nacional.*
- *Promoción del uso de medios de pago electrónico en la economía, conforme a la estrategia que defina el Gobierno nacional para generar una red masiva de aceptación de medios de pago electrónicos por parte de las entidades públicas y privadas.*

Adicionalmente, en cumplimiento de la misma ley, específicamente lo consagrado en sus artículos 95 y 135, Migración Colombia deberá conformar equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía proveyendo la infraestructura tecnológica adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, buscando la racionalización de los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Es fundamental que Migración Colombia mantenga su certificación en la norma técnica adoptada con base en la Ley 872 de 2003, “*Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios*”, con cualquier organismo de certificación acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación del Sistema Nacional de Calidad.²¹

9.2. Estructura de Servicio al Ciudadano

En desarrollo a los lineamientos entregados por el Gobierno nacional, bajo el marco del Decreto 2623 de 2009, en el cual se crea el “Sistema Nacional de Atención al Ciudadano”; Migración Colombia crea la Estructura de Servicio al Ciudadano para la Entidad Migratoria de Colombia, la cual unifica en los procesos de Misionales y de Servicio al Ciudadano la Atención al Ciudadano como un proceso sistemático de *feedback* y fuente de la mejora en el Modelo de Gestión y Certificación adoptado por la Entidad.

A través de la implementación y desarrollo continuo de los cuatro (4) canales de atención autorizados por Migración se logra estructurar un modelo de atención, siendo estos los siguientes:

Canal 1 – *Canal Presencial: Puntos de atención al ciudadano, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM), Puestos de Control Migratorio (PCM), Buzones, Correo físico.*

Canal 2 – *Canal Virtual: Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más (CVAC+), Correo electrónico, Chat, Video Llamada, Buzón Virtual, Redes Sociales, WhatsApp, MailChimp, Conversatorios.*


Canal 3 – *Canal Telefónico: Call Center (línea nacional 01-8000-510-454 y PBX de cada ciudad intercomunicado al 605-5454), Call Back, SMS, Encuestas, IVR transaccional.*

Canal 4 – *Canal Multicanal: Unidades Móviles, PCM Móviles, CFSM Móviles, APP, Código QR, Chatbot, Click to call, Agendas, Encuestas.*

En cada uno de los anteriores canales descritos se define la participación de cada tema como: Infraestructura para el Buen Servicio, Medición ciudadana, Interacción ciudadana, Análisis de requerimientos y Proyección de nuevas herramientas de atención.

9.3. Parámetros de Atención Ciudadana

²¹ Resolución 0717 de 2017 “Sistema Integrado de Gestión de Migración Colombia”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

La clara, precisa y objetiva atención deberá incrementar la confianza de los ciudadanos en la gestión desarrollada por Migración Colombia. La Atención al Ciudadano debe regirse por los principios básicos de servicios esbozados en la presente política.

Los tiempos de respuesta a las inquietudes presentadas por la ciudadanía a través de PQRS deben ser iguales o inferiores a los dispuestos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el artículo 6 y, desde ahora, lo preceptuado en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14; siendo 10, 15 y 30 días, según la naturaleza de la solicitud, con la novedad de poderse ampliar su atención al doble del tiempo inicial. Para la resolución de los derechos de petición, el tiempo genérico será de 15 días con ampliación al doble. No obstante, el estándar de servicio adoptado por la Entidad es de cinco (5) días hábiles, el cual podrá ser ampliado o reducido acorde a la dinámica migratoria.

Las PQRS de congresistas tendrán un tiempo de respuesta de cinco (5) días calendario y las PQRS entre entidades tendrán un tiempo de respuesta de diez (10) días calendario. Esto, como adicional a los tiempos de respuesta en PQRS atípicas.

La respuesta a las solicitudes que invoquen el Derecho de Petición estará bajo el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica, normado internamente con la Directiva 016 de 2019, y quien se podrá apoyar en las demás áreas involucradas.


Todos los enlaces del CVAC+ deberán contar con el perfil y permisos para acceder al aplicativo de PQRS de la Entidad, en donde la ciudadanía podrá interponer una PQRS de manera presencial o verbal²², según su preferencia, siendo el Canal Virtual a través del Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más (CVAC+). De esta manera se da continuidad a las Directivas 018 de 2012, 027 de 2012, 055 de 2013, 028 de 2016 y 011 de 2018.

En cada punto de atención al ciudadano los servidores públicos de Migración Colombia deberán guardar las normas de comportamiento y atención propios de la Entidad bajo los siguientes principios de atención ciudadana. Estos principios se encuentran desarrollados en el Código de Integridad de la Entidad y en la Carta de Compromiso al Ciudadano II versión 2016:

- **Respeto:** Brindar un servicio por igual a todos los ciudadanos reconociendo la importancia de cada persona y dándoles el trato que merecen.
- **Responsabilidad:** Cumplir efectivamente las labores asignadas y asumir el compromiso frente a las decisiones que tomen en el ejercicio de las funciones, así como la rendición de cuenta de estas.
- **Confianza y seguridad:** Evitar el error en la prestación de los servicios, así como contar con la capacidad para transmitir confianza y seguridad en la información que brindan garantizando que la atención prestada sea oportuna y precisa.
- **Prontitud:** Optimizar el tiempo de atención establecido para la prestación del servicio de control migratorio, extranjería y/o verificación.
- **Amabilidad:** Los oficiales de Migración deben tener un comportamiento amable, respetuoso y cordial al momento de atender un ciudadano, dado que esto forma parte de la imagen de la Entidad.

De la misma forma, en cada punto de atención al ciudadano los servidores públicos deberán aplicar los respetos por los derechos humanos, que para Migración Colombia estarán representados en los siguientes parámetros:

²² Decreto 1166 de 2016

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02


9.4. Derechos del Ciudadano Frente al Servicio

(Basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos)

1. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros son iguales en dignidad, derechos, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, jurídica o internacional; posición económica o cualquier otra condición. Por lo tanto, no serán sometidos a tratos inhumanos o degradantes al ser atendidos por los servidores públicos de Migración Colombia.
2. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a una atención oportuna, humanizada y de calidad; al reconocimiento de su personalidad jurídica y a presentar peticiones respetuosas que satisfagan sus necesidades de servicio frente a la entidad.
3. Todo ciudadano nacional o extranjero tiene deberes respecto a la comunidad. Por lo tanto, serán respetuosos en el cumplimiento de estos para hacer exigibles sus derechos.
4. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tendrán derecho a obtener orientación e información clara, veraz, y oportuna respecto al trámite que solicita, así como a los procedimientos, costos y tiempo que dicho servicio conlleve.
5. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tendrán derecho a solicitar y a recibir su información migratoria de manera confidencial y a obtener copia de esta las veces que le sean necesarias bajo el cumplimiento de los términos legales establecidos.
6. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a recibir atención a través de los canales dispuestos para la prestación de los servicios migratorios. A estos servicios podrán acudir de manera presencial a los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, virtualmente en el Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más en la página web www.migracioncolombia.gov.co, y, telefónicamente, a través del Call Center marcando en Bogotá 605-5454 o 01-8000-510-454 a nivel nacional.
7. Todos los ciudadanos colombianos o extranjeros que presenten **Movilidad Reducida, PMR**, tendrán derecho a solicitar atención prioritaria (vea también agendas prioritarias). Estos ciudadanos están definidos por las leyes nacionales e internacionales, como los adultos mayores de 65 años, los menores de 12 años y su representante, las personas en condición de discapacidad física o mental, las personas con enanismo u obesidad y las mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos.
8. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a entrar y salir al territorio colombiano, siempre y cuando cumplan con las disposiciones establecidas por las leyes colombianas.
9. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a un recurso efectivo sobre las actuaciones de la entidad y, si lo considera necesario, acudir ante los tribunales nacionales o extranjeros competentes que le amparen contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o por la ley. Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni deportado o expulsado sin justa causa por los servidores públicos de Migración Colombia.

9.5. Infraestructura para el Buen Servicio

La operación migratoria de Migración Colombia depende en buen parte de la capacidad instalada en materia de infraestructura y de talento humano disponible para cubrir la demanda de los servicios requeridos. Sin duda, las realidades actuales han detectado la necesidad de revisar gran parte de la infraestructura instalada, especialmente la que tiene

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

que ver con los espacios físicos fijos y la creación de nuevos móviles que permitan aplicar el principio de la oportunidad en el tema de atención migratoria.

En este proceso, la Entidad contará con un documento que esboce los lineamientos que requieren los puntos de atención presencial para la prestación de un buen servicio. Para ello, las áreas de Servicio al Ciudadano e Infraestructura de la entidad deberán construir un capítulo denominado “Infraestructura para el buen servicio”.

El desarrollo de este punto demandará no sólo tiempo sino grandes inversiones públicas que dependerán de la disponibilidad presupuestal de la Entidad. Por esta razón, se propone focalizar los esfuerzos de inversión en infraestructura en los siguientes frentes:


9.5.1 Atención Presencial al Ciudadano

Migración Colombia requiere una infraestructura que le permita brindar atención pública efectiva, rápida y cómoda tanto a los nacionales como a los extranjeros que solicitan servicios migratorios. De ahí la importancia de los **Centros Facilitadores de Servicios Migratorios** a nivel nacional, los cuales deberán contar con una sala de espera para aquellos trámites y servicios en los que el ciudadano deba tener más de 10 minutos de espera a la entrega de su trámite. Las áreas de atención deberá contar con sillas pegadas de seis puestos (el material lo debe definir la oficina de Contratos e Infraestructura, en donde Comunicaciones y Servicio al Ciudadano los pueden ayudar a definir en estudios previos), deberán contar televisores en donde se divulguen los avances de la Entidad, información de trámites y servicios, imágenes de la participación de la Entidad en eventos, imágenes de las Regionales, de los CFMS y PCM y del equipo de trabajo que conforma la Entidad; igualmente, los canales de contacto, el sistema para agendar citas, el método para radicar una PQRS y sus tiempos de respuesta y, finalmente, el contenido del magazine, mostrando así la institucionalidad (base del trabajo en equipo).

Estos puntos de atención deberán prestar la totalidad de los servicios migratorios además considerar la posibilidad de que, a través de acuerdos interadministrativos, se cuente con la facilidad de servicios financieros, un módulo de turnos con interoperabilidad con las agendas, tecnología de conformidad con los estándares que rigen la prestación del servicio público (wifi) y, finalmente, aquellos CFMS cuyos trámites mensuales sean superiores a 100 deberán contar con PC (equipos de cómputo) para facilitarle al ciudadano el diligenciamiento del FUT (Formulario Único de Trámites). Además, deberán tener software para personas con baja visión (ZoomText), para personas ciegas (JAWS) y para personas sordas (Videollamada en Lenguaje de Señas Colombiana - LSC).

En lo que se refiere al proceso de verificación migratoria, el trabajo de Migración Colombia debe orientarse a contar con la infraestructura necesaria para dar respuesta a las demandas de cobertura con el fin de mantener una capacidad disuasiva suficiente para garantizar que el extranjero cumpla con la legislación migratoria nacional y, a su vez, se impongan y hagan efectivas las sanciones administrativas a que haya lugar. En lo posible, esto deberá estar articulado con las agendas preventivas (In Situ) facilitando al oficial de Migración y al Proceso las órdenes de trabajo específicas y el orden a otras actividades de sustanciación.

En este sentido, es fundamental que Migración Colombia identifique aquellas zonas del país en las que se produce la mayor concentración de extranjeros (las infografías son un insumo importante), además de las estrategias propuestas y acordadas entre la Oficina de Planeación, Talento Humano y las Direcciones Regionales (PAI Regional y Acuerdo de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Gestión); bien sea por asentamiento o por interés, permitiendo a la Oficina de Estudios Institucionales que analicen variables de irregularidad y flujo migratorio con el objeto de desplegar su capacidad operativa (este debe ser un trabajo interproceso con el Cecam)

Para ello, es necesario que tenga a disposición:

9.5.2 Patrullas de Control Migratorio – Móviles

Son vehículos con la tecnología y el talento humano idóneo para las labores de Verificación migratoria, Control migratorio y Extranjería en las diferentes zonas del país en donde se refleje la demanda del servicio. Es necesario determinar, de acuerdo con las condiciones de conectividad (Oficina de Tecnología de la Información), seguridad (Subdirección Administrativa y Asesores Policía Nacional), y junto con Talento Humano (recurso humano), así como las necesidades en materia de verificación migratoria; el número de patrullas requeridas para cada Regional, incluso considerando aquellas diferentes a las terrestres, para lo cual será imperativo coordinar con otras autoridades el fortalecimiento de los convenios interadministrativos.

No obstante, se hace fundamental contar con un espacio reservado dentro de los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios para la atención al ciudadano en los procedimientos realizados a las personas naturales y jurídicas sobre las cuales Migración Colombia tiene la responsabilidad de verificar su condición en el país. Estos espacios deben estar ajustados a las bondades de las *Salas Transitorias Migratorias*.

9.5.3 Puntos Móviles de Servicios Migratorios


Se constituyen en lugares con infraestructura móvil y temporal, en la cual los ciudadanos podrán realizar trámites migratorios en zonas en las cuales no existan centros de facilitación y que, por su condición, requieren de la presencia itinerante de oficiales de Migración.

Generalmente estas actividades hacen parte de campañas de servicios institucionales, las cuales se desarrollan con el apoyo de otras autoridades (gobernaciones, alcaldías y otras autoridades).

Para esto, las Regionales deberán contar con un plan denominado Punto de Enlace Migratorio, el cual consistirá en establecer una avanzada que permita ubicar aquellas zonas del país donde se requieren las coordinaciones específicas en materia de migración con otras autoridades (Fuerza Pública) o que por sus características de interconexión terrestre, aérea, fluvial o marítima necesitan la presencia temporal de oficiales de Migración; para que actúen como enlace y a su vez ejecuten tareas de verificación migratoria bajo la estricta coordinación de las Direcciones Regionales.

La naturaleza de estos puntos es diferente a la de las patrullas migratorias, ya que estas no tienen la posibilidad, por razones de seguridad y logística, de instalarse autónomamente en algunas regiones del país, donde las condiciones de orden público o la carencia de infraestructura física obstaculizan la labor migratoria o ponen en riesgo la actividad de los funcionarios. Por esta razón, es necesario proyectar acuerdos de cooperación en los que se garantice la seguridad y la localización de los funcionarios en los puntos de enlace migratorio.

Esta figura de descentralización de la labor operativa de Migración Colombia puede

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

extenderse incluso fuera del territorio nacional (previos acuerdos o convenios avalados por el Ministerio de Relaciones Exteriores). específicamente en aquellos países donde el flujo migratorio de extranjeros y nacionales es notorio y donde es necesario ampliar los servicios y el ejercicio de la autoridad migratoria. Los Puntos Móviles de Servicios Migratorios, deberán tener una mínima capacidad tecnológica para realizar verificaciones y trámites en línea de acuerdo con su naturaleza y función.

Cuando la ciudadanía recurra personalmente a algunas de las dependencias de la Entidad, o alguno de los puntos móviles a nivel nacional mencionados con anterioridad, este punto de atención deberá contar con la conectividad necesaria para radicar una PQRS, entre otros.

9.5.4 Parámetros de Atención Personalizada

Cada Regional, a través de sus CFMS y los PCM que cuenten con Front Office, deberá contar con un punto de atención y tener asignado un servidor público idóneo encargado directamente de ejecutar el proceso de Servicio al Ciudadano, el cual será activado como enlace, tal y como se define en la Directiva 011 de 2018. Dicho servidor público será el responsable de la Regional frente al Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más.

De igual forma, tendrá la responsabilidad de la atención presencial y estará encargado de brindar la información requerida por los ciudadanos. En caso de que estos tengan una consulta compleja (nivel II), el servidor enlace deberá radicar una PQRS en el CVAC+ e informarle al ciudadano los tiempos de respuesta.

Finalmente, si esta consulta es prioritaria y el ciudadano demanda una respuesta a satisfacción, deberá ofrecérsele la promesa de servicio en donde el tiempo de atención a esta PQRS será de tres (3) días.

Los ciudadanos que se comuniquen con la Entidad de forma presencial o escrita y no dejen información de contacto (telefónico, virtual o física) para la respuesta a su inquietud, esta deberá ser publicada en la cartelera de atención al ciudadano que estará ubicada en un lugar visible a la ciudadanía en cada CFMS o PCM con estas condiciones; asimismo, se publicarán cada seis (6) meses en la página web en la sección de Servicio al Ciudadano/Transparencia. La publicación en la cartelera tendrá la misma duración legal de un edicto, es decir, diez (10) días hábiles de acuerdo con las normas legales vigentes²³.


Cada Regional deberá llevar el registro de los ciudadanos que atienden con motivo de orientación, clasificado por motivo y solución dada. Para esto se dispuso en la Entidad del Sistemas de Agendas, en cuya clasificación existe el motivo **Orientación**.

9.5.5 Buzones

Los buzones de sugerencias estarán ubicados en cada punto de atención presencial en un lugar visible y de tránsito ciudadano. Cada buzón contará con formatos de sugerencias y un lapicero con el fin de facilitar al ciudadano la comunicación con la Entidad.

Los buzones deben ser revisados una vez por semana, de lo cual se dejará constancia mediante acta de apertura de buzones, según el formato establecido para tal fin, que debe

²³ Art. 69 Ley 1437 de 2011

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

ser diligenciado y archivado por el enlace de Servicio al Ciudadano. Las PQRS deberán ser radicadas y resueltas a través de Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más. La revisión de buzones debe ser reportada el viernes como último día de la semana. En caso de que el día sea festivo, se deberá realizar el siguiente día hábil.

9.5.6 Atención Virtual al Ciudadano

Con la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y por ser este un medio que el ciudadano utiliza para acercarse a la institución, se hace necesario tener las siguientes pautas de comunicación virtual:

A través de la web institucional, el ciudadano podrá informarse, desde Colombia o fuera de ella, cómo realizar trámites y servicios ante la Entidad. La web podrá generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos continuando con la política de transparencia en la gestión pública.

Adicionalmente la web deberá contener segmentos de interactividad que le permitan al ciudadano ejercer el derecho de participar activamente en las decisiones de la entidad. Esto, como un componente básico de Gobierno Abierto (en este caso, Participación Ciudadana).


De la misma forma como la Entidad debe reajustar su infraestructura física para brindar atención pública efectiva y rápida tanto a los nacionales como a los extranjeros que solicitan servicios migratorios, debe hacerlo en infraestructura virtual; es decir, que le permita al ciudadano facilidad en el acceso de todos los componentes informativos y de participación ciudadana.

Dicha consideración debe plasmarse en la interactividad con el ciudadano a través de la mejora del **Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más (CVAC+)** o el **aplicativo que haga sus veces** que esté disponible a través de la página web de la Entidad, a través de la APP, a través del Call Center y en los Front Office de los CFSM y Puesto de Control Migratorio. Así le permitirá a la ciudadanía el contacto directo con la Entidad mediante tres mecanismos principales de transparencia y operabilidad:

- Seguimiento y control ciudadano: este se da por el semáforo del CVAC+ en tiempo real (el cual señala el estado en que está cada PQRS).
- Participación interna y externa: hace énfasis a la inclusión de PQRS del ciudadano externo como interno (servidores públicos de la Entidad).
- Sistema estadístico de inquietudes ciudadanas: se constituye en el informe de gestión por periodicidad.

Esta herramienta, creada y denominada desde la *Política de Servicio al Ciudadano Versión P⁴* como el receptor o aplicativo de PQRS de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Derechos de Petición, Sugerencias y Felicitaciones de Migración Colombia; es el mecanismo por el cual la ciudadanía en general radica, interpone, controla, hace seguimiento y recibe retroalimentación a sus consultas de manera expedita en temas migratorios cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea y las leyes emanadas para el mismo sentido.

²⁴ Directiva 027 de 2012

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Este instrumento de comunicación en tiempo real y de participación abierta, como se define, cuenta con acceso externo e interno para su uso y es desarrollado en la primera versión de la Política de Servicio al Ciudadano y en la Directiva de Enlaces como en el Reglamento de PQRS.

En el mismo lineamiento, la Entidad tiene como reto la necesidad de automatizar y racionalizar, implementar y evaluar la mayoría de los trámites migratorios ofrecidos a la comunidad con el fin de llegar masivamente a la ciudadanía a través de la página web o de los mecanismos que así lo permitan dando cumplimiento a los lineamientos entregados por la estrategia gubernamental del Gobierno en Línea en la fase de Transformación.

Esta decisión institucional le ha permitido a la Entidad tener el control sobre los servicios y requisitos que exige para el cumplimiento de la normatividad migratoria y las diferentes demandas de Datos Abiertos, Gobierno en Línea y Función Pública dado que, en la mayoría de los espacios físicos de atención, se hace visible la tendencia de encontrar personas ajenas a la actividad pública que le ofrecen a la ciudadanía servicios institucionales sin estar autorizados (tramitadores). Esto produce un nivel alto de riesgo para la Entidad y la desconfianza pública en la gestión de la institución.

En consecuencia, la Entidad propuso en el Decreto Ley 19 de 2012 automatizar inicialmente dos trámites, *Registro de Visas y la información de la Condición Migratoria*.

No obstante, la realidad actual dentro del SUIT es que tanto el Certificado de Movimientos Migratorios (CMM) como el Permiso Temporal de Permanencia (PTP) son dos (2) trámites de elaboración en línea, a pesar de que ambos se limitan a un trámite inicial online dependiendo del validador de seguridad e identificación del titular de la información, con lo que se convierten en un trámite semipresencial.

9.5.7 Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más (CVAC+)


El Canal Virtual es un espacio abierto para la ciudadanía y de fácil acceso que permite ser una herramienta de control ciudadano y muestra resultados permanentemente a través de mecanismos online.

El software, denominado Centro Virtual de Atención al Ciudadano, se encuentra incluido en la página web e Intranet de Migración Colombia como el único aplicativo de PQRS de la Entidad. Su finalidad desde un inicio ha sido la de recibir peticiones, quejas, reclamos, denuncias, derechos de petición, sugerencias y felicitaciones presentadas por la ciudadanía y/o servidores públicos a nivel nacional y está a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

Este aplicativo se encuentra implementado en todos los puntos de atención al público, en las Regionales, en los CFMS y en los PCM fijos como móviles; su única finalidad es la de ser el canal virtual de atención, el cual es operado por el enlace respectivo, dependiente de la Oficina de Comunicaciones, denominado administrador del CVAC+.

El soporte técnico del software a nivel nacional es suministrado por la Oficina de Tecnología de la Información, la cual procura por mantener el servicio disponible en forma permanente, ya que su misión es la de orientar al ciudadano sobre las alternativas que tiene para dirigir una inquietud ante la Entidad.

Asimismo, el aplicativo funciona bajo el esquema de asignar un usuario y contraseña a los operadores de este, permite realizar radicaciones, seguimiento, respuesta, generar

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

estadísticas, automatizar respuestas, generar alertas de asignación, respuesta y vencimientos, enviar confirmación de radicación y respuesta de PQRS a través de Mensajes de Texto (SMS), generar respuestas masivas, codificar tendencias a través de árboles de tipificación, y de igual forma construir respuestas semiautomáticas, y, lo más importante para la Entidad, es el medio para demostrar gestión pública y cumplimiento de ley en Hábeas Data y Transparencia.

La administración de la información contenida en el software denominado Centro Virtual de Atención al Ciudadano estará a cargo del Proceso de Servicio al Ciudadano, dependiente de la Oficina de Comunicaciones.

La oficina de Servicio al Ciudadano asigna un responsable a nivel central, quien cumple las funciones de administrar toda la aplicación, según el manual de uso de este y el Reglamento de PQRS, junto con la Directiva 011 de 2018.

Finalmente, el CVAC+ es complementado por el Call Center y las demás herramientas de los otros tres (3) canales al permitir recibir las PQRS que se interponen por este canal e informar cada quince (15) días al Proceso de Servicio al Ciudadano las inquietudes ciudadanas recibidas con el fin de unificar las estadísticas.


Los servidores públicos del Proceso de Servicio al Ciudadano y los enlaces en cada punto de atención atienden al ciudadano y le brindan la orientación necesaria para la formulación y solución de la inquietud presentada, canalizando la solicitud formalmente a través del Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más, lo cual permite la consolidación de la información en una sola herramienta.

9.5.8 Atención virtual de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Derechos de Petición, Sugerencias y Felicitaciones “PQRS”

- Utilizar el **Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más**, CVAC+, como canal de recepción, solución y seguimiento a cada una de las inquietudes ciudadanas.
- El CVAC+, responde con un e-mail memorístico e institucional a la ciudadanía “Centro Virtual de Atención al Ciudadano Más”
- Al ciudadano se le facilita el acceso y la visita al portal web a través del respectivo link.
- El espacio de la web permite al ciudadano realizar seguimiento a su solicitud, sin importar el canal por el que fue realizada.
- Los servidores públicos encargados de este propósito tienen control y seguimiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- Siempre se deberá dar respuesta por este medio en un plazo máximo de 15 días hábiles. Pero deberá mantenerse el estándar, actual, de atención de 5 días hábiles para emitir la respuesta final al ciudadano.

9.5.9 Atención Telefónica al Ciudadano

Es uno de los medios de contacto más eficientes y accesibles con los que la ciudadanía puede contar al ser el más expedito para informar, orientar y responder las inquietudes del ciudadano, permitiendo una atención en tiempo real, con promesas de servicio definidas, monitoreos y grabaciones de las interacciones generadas en este contacto. Facilita la radicación de PQRS, informa al ciudadano el estado de los trámites, convoca e invita a la ciudadanía a participar de los eventos programados por la Entidad, agenda citas para trámites y servicios, intercomunica ciudades y facilita el contacto entre servidores públicos

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

y hace mediciones de la atención, información y nivel de satisfacción entre otros.

Una llamada representa a la vez un contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa sin necesidad de un contacto visual.

La retroalimentación (feedback) es de gran importancia porque se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y a una comunicación que permita el mejoramiento continuo de los procesos migratorios ofrecidos por la Entidad. En este sentido se encuentran clasificadas las llamadas como:

- Llamadas de primer nivel: llamadas básicas de orientación e información en temas migratorios.
- Llamadas de segundo nivel: llamadas complejas y de una dificultad mayor en temas migratorios.
- Llamadas de Promesa: cuando se requiere validar el estado de un trámite, una actuación administrativa o un contacto prioritario.
- Llamadas de Outbound: llamadas de contacto para citas In Situ
- Llamadas de validación: llamadas que miden el servicio y campañas de atención en los puntos de servicio al ciudadano de Migración Colombia.

La Entidad deberá continuar con el servicio de Call Center tercerizado, el cual le permite atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos a través del canal telefónico; asimismo, el servicio de Contact Center o Outbound, el cual facilita la entrega de información de satisfacción del ciudadano frente a los requerimientos realizados ante la Entidad.


De igual forma, la Entidad deberá mantener un número único gratuito de contacto a nivel nacional como la línea nacional (actualmente son el 01-8000-510-454 y 605-5454 respectivamente), el cual permite acceder de manera fácil y oportuna a los servicios informativos de la Entidad por parte de los ciudadanos, partes interesadas y actores gubernamentales.

El Call Center en la actualidad brinda atención exclusiva a los servicios de Migración Colombia a través de dos (2) líneas telefónicas, una de cobertura nacional (605-5454) y la línea gratuita nacional (01-800-510.454). El servicio de atención telefónica al interior de la Entidad se maneja por un único PBX y se encuentra interconectando a las diferentes regionales o dependencias y están parametrizadas con los guiones de servicio producidos por el Proceso de Servicio al Ciudadano.

Para informar y retroalimentar constantemente el Call Center, el Proceso de Servicio al Ciudadano deberá continuar generando un documento denominado ‘Base de Conocimiento o ABC de preguntas frecuentes’, en el cual se plasman todas las inquietudes que se reciben de la ciudadanía a través de todos los canales y medios de difusión autorizados por Migración Colombia. Estas inquietudes recogen lo común como lo atípico acerca de los trámites y servicios prestados por la Entidad.

Dicho documento se actualiza cada tres (3) meses (una por cada trimestre del año) y así se deberá mantener debido a las dinámicas migratorias del país, de la región y del contexto de la globalización migratoria.


Cada Regional deberá contar siempre con un punto de atención telefónico a través del cual el ciudadano, y por medio del Call Center, podrá contactarse en tiempo real con la

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

salvedad de tener el Call Back cuando las demandas de consultas superan la capacidad instalada de este canal. Es acá en donde el ABC de preguntas frecuentes se hace necesario e importante en la gestión del conocimiento.

Para la atención telefónica, los servidores públicos de Migración Colombia deberán tener presente los parámetros de atención desarrollados en el Manual de Servicio al Ciudadano, y constantemente divulgados por el Magazine de la Entidad en la sección de **Pare Oreja**, más los protocolos de servicio adoptados mediante la Directiva 018 de 2012 y reformulados en la Resolución 786 de 2015

Finalmente, la Carta de Compromiso al Ciudadano y el Decálogo de servicio cierran este capítulo de canales de atención, los cuales serán explicados más adelante.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

10. OFERTA DE SERVICIOS MIGRATORIOS

La iniciativa de Migración Colombia por constituirse como un servicio público debe estar ajustada a la demanda de estar al alcance de todos los ciudadanos, sean estos nacionales o extranjeros. Una de las mejores maneras de lograr tal deseo es mediante el uso de los sistemas de tecnología de la información.

En consecuencia, deberá dársele aplicabilidad a los lineamientos establecidos por la estrategia gubernamental de Gobierno en Línea, en la cual marcan derroteros de servicios como la interacción con el ciudadano, la comunicación permanente, el acceso fácil y oportuno, el uso de redes sociales y la constante participación ciudadana en las decisiones de la entidad.

De igual forma, con el fin de hacer más fácil la relación de Migración Colombia con los ciudadanos y posicionarse ante ellos como gestor público eficiente, deberá automatizar la mayoría de los trámites actuales. Esto entregará a la ciudadanía una herramienta comunicativa con la cual podrá facilitar la satisfacción de sus necesidades.


Para esto Migración Colombia ha implementado dos (2) trámites en línea y tiene proyectado incluir otros trámites migratorios para facilitar el servicio y el acceso a la ciudadanía. *No obstante, es conveniente brindar la facilidad al extranjero, que a través de esta plataforma pueda ir monitoreando su situación migratoria, o el estatus de su trámite; específicamente lo relacionado con permisos de permanencia, Certificado de Movimientos Migratorios y la fecha de vigencia de Salvoconductos, entre otros.*

El sistema Platinum, a través de notificación vía correo electrónico, deberá permitirle al ciudadano informarse a través de alertas *cuándo debe abandonar el país o en qué momento debe actualizar su trámite migratorio*. En caso de que el extranjero se encuentre en condición irregular, el sistema deberá indicarle la necesidad de acercarse a las instalaciones de Migración Colombia para los fines pertinentes, tal y como funcionan hoy en día las notificaciones de las PQRS radicadas y respondidas (correo electrónico y mensajes de texto al celular “SMS”).


Previo convenio, es necesario gestionar la posibilidad de que en las páginas de internet de las empresas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial tengan en sus páginas el link de Migración Colombia con el fin de que el ciudadano nacional o extranjero, al momento de que se encuentre haciendo una reserva o cualquier trámite de viaje, acceda simultáneamente al portal de Migración Colombia y valide sus datos o se informe acerca de su condición migratoria.

En el mismo sentido, Migración deberá proveer un Plan de Participación Ciudadana en el cual destaque los espacios, canales, tiempos, actividades y oportunidades para que la ciudadanía interactúe y se informe sobre las actuaciones de la Entidad en materia migratoria, control y verificaciones. Esta herramienta comunicativa deberá ser utilizada a través de la página web de la entidad con el fin implementar el uso masivo para la comunidad.

De la misma forma, y utilizando el canal web, deberá estar disponible un espacio en el cual pueda ejercer el derecho de petición, artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, para interponer solicitudes respetuosas (PQRS) ante la administración pública, las cuales deberán estar amparadas bajo la legislación del Código Contencioso

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Administrativo y sus disposiciones legales vigentes frente a los Derechos de Petición. En este punto, la Entidad tendrá que convergir a un nivel de servicio de respuesta máximo de 118 horas, lo cual le permitirá eficiencia y eficacia en la gestión de servicio.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

11. SERVICIOS ESPECIALES – RESPUESTA A GRANDES EVENTOS

La dinámica económica, política y cultural de Colombia ha puesto al país en un lugar reconocido no sólo como destino turístico importante en América Latina, sino como centro de negocios y grandes eventos, máxime cuando en los últimos años (2012 - 2019) los flujos migratorios por concepto de turismo han aumentado y con la particularidad de ser un país de tránsito casi obligatorio. La celebración del Mundial de Fútbol Sub -20 - 2011, la Cumbre de la Américas 2012, la Cumbre Mundial de Alcaldes 2013, la Cumbre de la Alianza del Pacífico 2013, la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno 2016 y la Firma del Acuerdo de Paz 2016; fueron un claro ejemplo de ello. Sin embargo, cada vez con mayor frecuencia, y debido al auge de eventos internacionales programados en Colombia, se requiere contar con mecanismos de respuesta eficientes en materia de control migratorio.

Desde el año 2015 el fenómeno migratorio causado por la migración masiva de Venezuela en consecuencia a los múltiples cierres de frontera que se han generado, más el retorno masivo de colombianos – venezolanos por circunstancias del vecino país, han probado constantemente la reacción de la Entidad en materia migratoria y al control migratorio que se debe reafirmar día a día como un nuevo desafío. Es así como una de las dificultades que tiene circunstancialmente Migración, y casi reiterativa, es la insuficiencia de personal para cubrir eventos de gran magnitud.

Como proceso estratégico de Migración Colombia en cuanto a la generación de directrices en servicio y respuesta a grandes eventos, es oneroso indicar para próximas situaciones similares la necesidad de revisar por parte de la Oficina de Planeación, Talento Humano y los Procesos Misionales la contingencia de solicitar apoyo a los demás procesos de la Entidad, con lo que pueden lograr acceder a personal con capacidades transversales y operativas e incluso poder cumplir la demanda a estas circunstancias.


Ahora, Migración Colombia, con la implementación a nivel regional de las Unidades Móviles como mecanismo de respuesta a las necesidades que enfrenta la Entidad, podrá hacer frente a las dinámicas migratorias siendo casi un pacto para la atención desde las características de movilidad, cobertura, tecnología y capacidad física que estarían disponibles para ser empleadas en cualquier lugar del país.

Estos puntos móviles o Unidades Móviles para CFMS y PCM serán atendidos por personal idóneo con la transversalidad de los tres (3) procesos misionales y con habilidades de atención al público. Desde las Regionales, como desde el nivel central, se podrán articular para la reacción inmediata a las necesidades coyunturales de Migración Colombia.

11.1. Puntos Móviles – Unidades Móviles

Cada unidad o punto móvil deberá contar como mínimo con los siguientes servicios:

- **Control:** Entrega de información sobre requisitos de ingreso y salida del país, registro de huella, datos biográficos, Biomig, Migración Automática y orientación en general.
- **Extranjería:** Entrega de información, solicitud de trámites y servicios como Cédula de Extranjería, Salvoconducto, Permiso Temporal de Permanencia, Certificado de Movimientos Migratorios, corrección del sello estadístico, Permiso Especial de

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Permanencia, entre otros; más la orientación casi obligatoria en los menesteres de Extranjería.

- **Verificaciones:** Entrega de información, orientación, capacitación en SIRE, imposiciones de sanciones, verificaciones de regularidad, órdenes de trabajo y las demás propias del proceso.
- **Apoyo financiero y logístico:** pagos PSE, datáfonos, redes de conectividad, electricidad, lectoras, booking, biométricos, impresoras, etc.).


Estos servicios especiales deben tener la disposición de personal con dominio del idioma inglés, infraestructura móvil de filtros de control migratorio y con la tecnología requerida, cuya instalación sea inmediata. Asimismo, deberán estar distribuidos de manera tal que puedan cubrir los puntos donde se requiera acorde a los retos migratorios que se presenten en la Entidad.

Por otra parte, es necesario fortalecer las articulaciones internas en la Entidad para el uso de estos puntos móviles. Asuntos como el diseño de la imagen institucional de estos puntos móviles siempre deberán estar definidos por la Oficina de Comunicaciones en cumplimiento de la guía visual institucional.

En aspectos logísticos, como combustibles, mantenimiento, movilidad, seguridad y las garantías mínimas de operación, siempre deberán estar definidas por la Subdirección Administrativa y Financiera.

Situaciones como los desplazamientos deberán estar previamente organizadas por el Grupo de Seguridad de la Entidad.

Finalmente, la operación del talento humano deberá estar debidamente estructurada por la oficina de Pasajes y Viáticos en pro del bienestar del servidor público para el cumplimiento de sus deberes sin retrasos o anomalías.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

12. MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

El avance que ha tenido Colombia en los últimos años en inversión extranjera, generación de empleo e inversión social, debido a las políticas gubernamentales en materia económica y social de los últimos gobiernos y el actual, más las garantías tributarias ofrecidas a la empresa privada, hacen que la inversión extranjera sea representativa, más aún cuando el país ha convergido como un destino turístico de principal relevancia a nivel mundial.

Estas acciones influyen directamente sobre los flujos migratorios, ya que aumentan significativamente. De ello se tiene que los flujos migratorios (ingresos y salidas de nacionales y extranjeros) hayan tenido el siguiente comportamiento:

- 2012: 9.444.268 flujos migratorios
- 2013: 10.648.634 flujos migratorios – Aumento del 12%
- 2014: 11.716.228 flujos migratorios – Aumento del 10%
- 2015: 12.334.494 flujos migratorios – Aumento del 5%
- 2016: 12.699.538 flujos migratorios – Aumento del 3%
- 2017: 14.361.700 flujos migratorios – Aumento del 13%
- 2018: 16.719.587 flujos migratorios – Aumento del 16%
- 2019: 16.646.334 flujos migratorios – Disminuyó el 0,43%

Las anteriores cifras muestran que el incremento entre el 2012 y el 2019 es casi sostenido.


Por otra parte, en los resultados arrojados para el 2019, y comparado con el 2018, muestran que se presentó una leve disminución del 0,43%.

Para medir la satisfacción de estas necesidades detectadas de quienes vienen a visitar el territorio nacional y de quienes también son usuarios permanentes de los servicios de la Entidad se hace necesario que el *servicio converja como la fuente de evaluación pública, de gestión y desempeño y muestre realmente los esfuerzos que realiza la Entidad para adaptarse a las necesidades del ciudadano*, en donde la captación de fidelidad de este sector es fundamental para el desarrollo de nuevas estrategias y de nuevos caminos que permitan la mejora continua a partir de las mediciones realizadas.

Lo importante es que los resultados de estas mediciones sean lo suficientemente claras, puras y ácidas para permitirse la crítica interna y corregir paso a paso el rumbo en beneficio del modelo exitoso de gestión y servicio con enfoque al ciudadano que se quiere conseguir.

En la última década el Gobierno colombiano ha interpretado la necesidad ciudadana como la razón de ser de las decisiones públicas que se toman al interior de las entidades y como marco referencial para las distintas actuaciones frente al servicio al ciudadano ofrecido por las entidades estatales.

En la Constitución Política de Colombia el derecho a participar activamente en la creación de las políticas públicas, orientadas a la satisfacción del servicio al ciudadano, e incluir la medición de dichas acciones de manera transparente y de frente a la ciudadanía ha venido tomando especial importancia desde los lineamientos del *Gobierno Abierto* como

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

una consecuencia al componente de Participación Ciudadana.

En este sentido Migración Colombia ha venido incursionando en este rol de medir constantemente el nivel de satisfacción, percepción y experiencia de los ciudadanos generado por los servidores públicos de la Entidad en el desarrollo de sus funciones misionales. Por ello, la parte integral del Proceso de Servicio al Ciudadano, a través de la Oficina de Comunicaciones, realiza la planeación anual en su Plan de Acción para realizar una medición constante de la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que demandan de Migración.

Los componentes de la medición se determinan de la siguiente manera:

Encuestas de Satisfacción – Canal Presencial, Telefónico, Virtual o Multicanal: permite conocer qué tan satisfecho se encuentra el ciudadano con la relación directa o indirecta con la Entidad y su resolución a trámites y servicios (usuario circunstancial o por primera vez). Mide la eficacia.


Encuestas de Percepción – Canal Presencial, Virtual o Multicanal: permite conocer la forma como el ciudadano ve a la Entidad en comparación a otras entidades y a otros servicios de la misma rama (estatal). En esta medición el ciudadano se muestra más crítico, ya que, por lo general, ha tenido más de un contacto con la Entidad (usuario habitual). Mide la percepción en general y mide la efectividad.

Encuestas de Experiencia en el Servicio – Canal Presencial: permite conocer realmente lo que el ciudadano piensa de la Entidad, mide los momentos de verdad y el relacionamiento que tuvo con un servidor público. Por lo general se aplica en el momento después de haber realizado el trámite o servicio. Mide la eficiencia.

A través de las anteriores mediciones se logran identificar unas caracterizaciones primarias y secundarias, siendo las primeras identificadas por sexo, nacionalidad, edad, lugar de procedencia y necesidad en particular.

Desde la caracterización secundaria se logra identificar preferencia por los canales de comunicación, preferencia por la realización de trámites presenciales o virtuales, discapacidades, dificultades en la comunicación, datos de contacto, sugerencias y recomendaciones, aportes de Participación Ciudadana (se muestran críticos frente a la norma y su aplicabilidad). Así es como se realiza la caracterización constante del tipo de ciudadano que acude diariamente a la Entidad.

Para ello, la Entidad deberá tener en cuenta factores como la tecnología utilizada en la medición, la periodicidad, el ámbito geográfico de cubrimiento, la población a referenciar y los datos demográficos en general.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

13. LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO, ESTRATEGIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Como parte de los principios del Sistema Integrado de Gestión, es deber de toda Entidad pública que se encuentre certificada, hacer mediciones periódicas como parte adicional del seguimiento y evaluación a su gestión de desempeño institucional. Por ello, Migración Colombia realiza mediciones de todo tipo: en el capítulo 12 de esta Política se hace referencia a esa medición. Allí se definían los tipos de encuestas que contempla la Entidad para conocer un poco más de sus ciudadanos y la forma de evaluar las estrategias que implementa para la mejora continua, esto teniendo como preferente la vista aguda del ciudadano.

Se debe buscar la satisfacción del ciudadano, siempre vigilando que se dé cumplimiento a la norma, teniendo en cuenta el propósito de servicio en el Estado colombiano, así como en Migración como objetivo rector de su misionalidad; por lo que se requiere plantear estrategias alcanzables para el cumplimiento de esta y para ello se debe medir, a fin de conocer qué tan pertinentes son las acciones encaminadas y así ir reformulando hasta afinar bien sus acciones de medición.

A nivel internacional, el tema de medición de la satisfacción del ciudadano y la caracterización de este han tenido un avance sustancial, basado en su mayoría en las experiencias de la empresa privada, quienes son pioneras en el tema de satisfacción del servicio. De ahí la razón que los entes certificadores sean privados y los requisitos de la norma contemplen la medición de la satisfacción ciudadana como un factor de crecimiento y estabilización.

13.1 Características que Generan la Satisfacción


La satisfacción o insatisfacción de un cliente, en este caso, ciudadano; surge a partir de su relacionamiento con las personas que hacen posible el servicio al interior de la Entidad. La experiencia como variable de esta medición, preferentemente a través del producto y el servicio que la Entidad ofrece a los ciudadanos, es el factor decisivo para establecer una medición real y coherente a esas necesidades y la forma de satisfacerlas.

Es importante tener presente que no todos los factores contribuyen de la misma manera a generar esta satisfacción, como tampoco la manera de medirlo. Dependiendo de cómo influyen se pueden clasificar de la siguiente manera:

- **Características básicas.** Son las partes del producto o servicio que lo definen, cuya presencia no genera satisfacción, pero su ausencia genera una gran insatisfacción (requisitos trámite y forma de comunicarlo). Para el caso de Migración Colombia, la realización de un trámite o servicio con un entregable en producto o información debe verse como un conjunto, es decir, que la información completa a la hora de realizar un trámite es indispensable para finalizar con el requerimiento²⁵.

El ejemplo para el caso de una empresa privada puede ser la compra de un iPhone por parte de un ciudadano. El hecho de que el teléfono tenga dos cámaras frontales y tres traseras no genera una relación directa con la satisfacción porque se da por hecho que debe ser así. Pero si falta alguna de las cámaras, a pesar de que las características del producto lo ofrecen de esta manera, o esta es defectuosa, con seguridad repercutirá en la insatisfacción del cliente.

²⁵ Resolución 0717 de 2017 – Sistema Integrado de Gestión

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- **Características atractivas.** Son las partes adicionales del producto o servicio cuya presencia genera una gran satisfacción (comodidad, facilidad, prontitud, orden), pero no afectan el desarrollo del trámite ni la satisfacción del ciudadano si no son constantes. En el caso del trámite, si al momento de entregar los requisitos para su realización se le agrega que, diligenciando un formulario digital, obtendrá un número único que identificará el trámite de principio a fin, le permitirá hacer el pago por dispositivos electrónicos, PSE o una APP, y, de ser necesario, solicitar el agendamiento de una cita para finalizarlo presencialmente; será un **valor agregado** al servicio prestado, pero si no está en el paquete de información, el ciudadano no la reclamará.

Siguiendo con el ejemplo para la empresa privada, en el caso nuevamente de la compra de un iPhone, una característica de este equipo es encontrar que la batería esté cargada como algo adicional, ya que, si no está, de seguro no le va a generar malestar al cliente.

- **Características lineales.** Entre los dos tipos de características anteriores, *las básicas y las atractivas*, se desarrollan las *lineales*. Estas son las que influyen directamente en la satisfacción del ciudadano. Para explicar la idea, expondremos un ejemplo:

La satisfacción de los ciudadanos que acuden a Migración será mayor si la Entidad abre las posibilidades informáticas para que los trámites se puedan realizar a través de la página web completamente en línea, lo que les genera un menor costo en tiempo y dinero (desplazamientos, parqueadero, gasolina, entre otros); o si dentro de los pasos de cada trámite se ve claramente reducido el número de requisitos (Ley 019 de 2012 – Racionalización de trámites) y adicionalmente en la web se le incluye un paso a paso ilustrado que debe llenar para acceder a él.

En el ejemplo de la empresa privada, la satisfacción del cliente con el iPhone será de más significativa para quien lo adquiere en la medida en que la batería dure más tiempo, consuma menos energía, la carga se complete con rapidez, funcione correctamente y, adicionalmente, se le incluya una batería externa cargable.


13.2. Procedimiento para la Medición de la Satisfacción y Caracterización del Ciudadano

Como se mencionaba anteriormente, la necesidad de conocer a sus ciudadanos y a sus partes interesadas, como a sus potenciales nuevos ciudadanos (caracterización), es la misión de toda Entidad (además de los asuntos diplomáticos y públicos).

Es por esto que deberá tener claro qué tipo de mediciones, conocimientos y resultados espera implementar para poder conocer las expectativas, anhelos y **tendencias** frente a las necesidades del ciudadano.

Conocer estas necesidades es el éxito de toda empresa o institución, ya que, al hacerlo, estará previendo y planificando con antelación las expectativas del ciudadano, así el margen de error y corrección será mínimo. Entre tanto, si no se hace o no se contempla esta variable, se tendrá que improvisar y, adicionalmente, corregir por el desconocimiento voluntario.

Uno de los procedimientos recomendados, es el siguiente:

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Análisis cualitativo: Es recomendable para Migración establecer cuáles son los parámetros que generan satisfacción al ciudadano. Para esta recomendación es necesario conocer las salidas no conformes, las cuales se detectan por medio de las PQRS y en las Entidades que tienen Call Center, a través de las interacciones (conocimiento de su producto). Afortunadamente Migración Colombia cuenta con estas dos herramientas.

Ahora, es importante recordar los resultados de las mediciones realizadas por la Entidad en los años 2012 y 2013 y tomarlos como punto de referencia para la construcción continua de la cadena de valor en lo que respecta a la satisfacción de la ciudadanía, grupos de valor y grupos de interés, entre otros. Los aspectos resaltados en estas mediciones son recomendaciones en sí mismas que deberán tener en cuenta los Procesos Misionales de Migración Colombia para la medición de sus trámites y servicios, su rediseño y la obtención de las mejoras más apremiantes y recurrentes en cualquier momento del desarrollo de los servicios permitiendo tener siempre mejores productos a través de la innovación permanente, siendo esto el avance más valioso en la relación con la ciudadanía.

Asimismo, es recomendable realizar algunos grupos focales con diferentes ciudadanos en los puntos de atención (CFSM y PCM), cuyas opiniones facilitan la reingeniería de los Procesos.

13.3 Diseño del Cuestionario


También denominado formulario, este documento es considerado como el **cerebro** de las mediciones al ser una herramienta comunicativa e inexpressiva que permite conocer lo que realmente piensa el ciudadano siempre y cuando esté bien elaborado.

Para que el cuestionario sea un éxito debe ser diseñado obligatoriamente por las oficinas de *Comunicaciones* y *Planeación* y deberá adicionalmente estar soportado conceptualmente por los resultados obtenidos del análisis cualitativo realizado por la Entidad en las mediciones anteriores más el informe de diagnóstico adelantado por la Oficina de Servicio al Ciudadano.

Si se cuenta con el presupuesto, lo más recomendable es que el formulario sea realizado con la ayuda de una empresa experta en el tema.

Para la elaboración del formulario, es necesario incluir la información a partir de las características que se han detectado del ciudadano en insumos como las PQRS. También es válido apoyarse de otras características como, por ejemplo:

- **La satisfacción global.** Hace referencia a la idea general que pueda tener el ciudadano sobre la Entidad y la primera impresión que le genera la atención frente al servicio demandado (actitud de los servidores públicos).
- **Claridad en las preguntas.** Las preguntas deben ser claras, concisas y precisas, adicionalmente las preguntas siempre deberán estructurarse de tal manera que respondan lo que la Entidad quiere mejorar.
- **Escala para las respuestas.** No existe una regla fija que diga qué tipo de escala es mejor. Lo importante es no condicionar la respuesta a la conveniencia de la Entidad. Las escalas son buenas cuando se le da libertad al ciudadano de escoger. La única escala que debe existir es la numérica (califique de 1 a 5).
- **Claridad en las respuestas.** Las respuestas, sobre todo las de selección múltiple,

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

deben ser concretas y de ubicación (realmente debe medir lo que se quiere conocer, no hay lugar a la especulación). Esto, con la finalidad de que el ciudadano pueda efectuar una valoración real.

- **Preguntas abiertas.** Son las preguntas en las que el ciudadano podrá expresar lo que considere que no está enunciado en las preguntas cerradas realizadas anteriormente y en las cuales puede dar abiertamente su opinión. Esta opción le da un valor muy significativo a la muestra dado que, para entregar el concepto real del encuestado, es necesario volver cuantitativo lo cualitativo.

13.4 Aplicación del Instrumento de Medición

Luego del diseño, aprobación y definición de las herramientas que se utilizarán para realizar la medición, deberá definirse el número de ciudadanos a encuestar (la muestra = n), los lugares (CFSM y PCM), los horarios, la frecuencia, la forma de entrega de los resultados y el medio por el cual se realizará. Para las próximas mediciones en Migración se deberán tener en cuenta los siguientes medios y puntos.

Canales: Presencial, Virtual y Telefónico.

Lugares: Puestos de Control Migratorio y Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (extranjería y verificaciones).

Es importante realizar una prueba piloto para tamizar los resultados que posiblemente arrojará la encuesta y así modificarla si fuera el caso.

13.5 Resultados

Migración Colombia deberá tener un documento de análisis de los resultados de la medición en el cual se aprecien e identifiquen fácilmente las necesidades, expectativas, malestares y la satisfacción detectada de los encuestados. Asimismo, es trascendental que el estudio arroje la caracterización exacta del tipo de ciudadano que acude a las instalaciones de la Entidad.


En este punto, se encuentra la esencia del estudio, ya que el resultado tiene como fin satisfacer las necesidades expuestas por el ciudadano y conocer cuáles necesidades podría sobrepasar con el fin de posicionar mejor a la Entidad como una entidad pública altamente efectiva en la gestión pública.

13.6 Plan de Acción y Mejoramiento

Luego de la obtención de los resultados y del análisis de este, la Entidad deberá incluir dentro de su Sistema Integrado de Gestión (SIG) como la parte funcional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) los planes de acción resultantes, las estrategias necesarias para cumplir estos planes y los planes de mejora para corregir las falencias detectadas. Estas acciones deberán estar articuladas por las oficinas de Control Interno y de Planeación, pero deberán ser lideradas desde las Subdirecciones Misionales y las Direcciones Regionales con el apoyo de la oficina de Servicio al Ciudadano.

13.7 Publicación de los Resultados

Como parte del proceso de articulación y transformación de la comunicación a la

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02


ciudadana, Migración deberá publicar un informe ejecutivo con los datos más relevantes sobre la percepción de esa ciudadanía frente a las expectativas que yacen sobre la Entidad. Esta publicación deberá realizarse en la página web en la sección de Rendición de Cuentas para que el ciudadano, que funge como veedor, pueda informarse sobre las acciones y correcciones que tomará la Entidad frente a las opiniones consagradas en el instrumento de medición.

13.8 Nuevas Mediciones

La periodicidad de las mediciones de satisfacción, percepción o experiencia en el servicio y su respectiva aplicación deberá ser, como mínimo, anual debido a que es importante contar con datos actualizados en temas de caracterización y segmentación de los ciudadanos objetivo de la Entidad.

Como valor agregado para una nueva medición, es importante recordar que no se podrá realizar una nueva hasta tanto no se hayan cumplido con los planes de mejora y con las estrategias planteadas en los planes de acción. De ahí la importancia de los procesos de seguimiento y evaluación como lo son Control Interno, Control Disciplinario y Mejora Continua (Planeación) al recordar que las acciones de mejoramiento propuestas en el Plan de Acción Institucional son de casi obligatorio cumplimiento, insumo para las auditorías de calidad, gestión y del ente certificador.²⁶

²⁶ Conceptos obtenidos del documento Norma NTCGP 1000 y MECI 2014 y Política de Servicio al Ciudadano 2012 y “Descubra la importancia de medir la satisfacción de sus clientes de Laura Ilzarbe Izquierdo.”

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

14. REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

El Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano²⁷ debe realizar mensual, bimensual, trimestral, cuatrimestral o semestralmente, según lo establezca el gerente del Proceso, un informe de gestión que recopile un *match* estadístico con todas las interacciones recolectadas del comportamiento ciudadano a través de todos los canales con los cuales cuenta la Entidad para incentivar la participación ciudadana.

Este informe deberá contar adicionalmente con toda la información entregada por las regionales en el desarrollo del PAI Regional en cuanto a actividades de participación, eventos de difusión, talleres de información, conversatorios de gestión, foros de rendición de cuentas, disertaciones sobre la norma migratoria, capacitaciones de Migración a partes interesadas y homólogos estatales y cualquier otra acción que redunde en la participación masiva e individual del ciudadano, actividades previamente avaladas por el Proceso Estratégico de Servicio al Ciudadano.

El documento estará soportado por informes pormenorizados de cada canal. Para el canal presencial, se incluirán los reportes de apertura de buzones, las atenciones presenciales realizadas por el agendamiento de citas y por las actividades desarrolladas por cada Dirección Regional. También irá información de PQRS recibidas por el canal presencial y las estadísticas que sean desarrolladas en este canal.

Para el canal virtual, los compendios de información serán recopilados por el CVAC+, el correo institucional de la Entidad, las interacciones del chat, video llamada, chatbot, click to call, conversatorios, APP, redes sociales, WhatsApp, mails masivos y las demás que contempla la entidad para el desarrollo de este canal.


Para el canal telefónico, la información resultante de interacciones como la línea básica de español, inglés, línea gratuita nacional, call back, buzón virtual, Outbound y SMS será la que conforme el reporte de este canal.

Por otra parte, las Regionales, a través del enlace del Proceso de Servicio al Ciudadano, aportarán lo correspondiente a este informe con la información desarrollada en cada Regional. Esta información o reporte deberá ser enviado al Grupo de Servicio al Ciudadano dentro de los dos (2) primeros días hábiles de cada mes, lo que permitirá la inclusión oportuna de las opiniones ciudadanas para la toma de decisiones de la Entidad en el desarrollo de su misionalidad y cumplimiento de su visión. Lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 489 de 1998 en el capítulo VIII.

Finalmente, cada Regional y Proceso presentarán sugerencias de mejoramiento al Proceso de Servicio al Ciudadano y propondrán mesas interdisciplinarias para el reajuste continuo del ciclo PHVA, en el desarrollo del S.I.G y en la mejora continua que ha ido ejecutando Migración Colombia por procesos. Con lo anterior se estaría cumpliendo la planeación temprana en pro de ir definiendo para cada próximo año el Plan de Acción por Proceso y el PAAC de la Entidad.


Por último, con base en los informes realizados, y de acuerdo con la periodicidad que se establezca, se deberán realizar mesas de retroalimentación de las salidas no conformes con los **Procesos Misionales** o por los demás **Procesos** que intervengan y sean

²⁷ Resolución 0717 de 2017, Enfoque por Procesos Sistema Integrado de Gestión, Migración Colombia."

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

responsables del ciclo del servicio en la Entidad. Para ello, estas mesas deberán ser articuladas por las oficinas de Planeación y de Control Interno y desarrolladas por el Proceso de Servicio al Ciudadano.

Así, este insumo final será la base del desarrollo de los planes de mejora, los planes de acción y el informe de gestión, presentado al comité directivo de planeación y gestión.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

15. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS

El instrumento a través del cual se hace operativa la Política de Servicio al Ciudadano es la conformación del Plan de Servicio al Ciudadano (PAI-SC) por cada año, junto con la formulación del Plan de Atención y Anticorrupción al Ciudadano (PAAC), ordenado por la Presidencia de la República y en articulación con Función Pública y el DNP, en cumplimiento al Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2014.

Estos planes convergen en la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Entidad por medio de acciones, actividades, metas, documentos, manuales, directrices, indicadores, mapa de riesgos y planes de mejora, entre otros. Su finalidad es blindar a la Entidad en acciones que permitan la comunicación y la orientación al ciudadano con un eje de transparencia y buena gestión. Al desarrollarse estas acciones, permite que el ciudadano participe activamente en la vida pública de las Entidades y ejerza su derecho a la rendición de cuentas a través de los canales de comunicación y las herramientas para tal fin. De igual forma, le permite ser el promotor de las veedurías ciudadanas para el control fiscal, político y social como mecanismo de control para gestión pública.


Los planes desarrollados al interior de cada Entidad tienen la firma de gestión de las oficinas de Planeación y de Control Interno recordando que estos planes están orientados bajo los principios del MECI, los cuales son: la Autorregulación, el Autocontrol y la Autogestión. Para que sean exitosos y se cumplan en su totalidad deberán estar en armonía con estos principios.

Por lo anterior, los planes en Migración Colombia están estructurados con estos conceptos y están dados por las siguientes rutas:

- **PEI:** Plan Estratégico Institucional. Es el resultado de un ejercicio de construcción conjunta y participativa que plasma las líneas de acción a seguir por la Entidad frente a los nuevos desafíos de la dinámica migratoria, como el incremento de los flujos de viajeros, el intercambio de información y los procesos de flexibilización migratoria actual; lo cual demanda la mejora institucional continua y la consolidación de la atención migratoria.²⁸
- **Plan de Acción:** es un tipo de plan que prioriza las iniciativas más importantes para cumplir con ciertos objetivos y metas. Se constituye como una especie de guía que brinda un marco o una estructura en un plazo de tiempo específico a la hora de llevar a cabo un **proyecto**.
- **Plan de Atención y Anticorrupción:** es una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.²⁹
- **Plan de Mejoramiento:** es el instrumento que recoge y articula todas las acciones prioritarias que se emprenderán para mejorar aquellas características que tendrán mayor impacto con los resultados, con el logro de los objetivos de la entidad y con

²⁸ Resolución 0717 de 2017 Migración Colombia.

²⁹ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

el plan de acción institucional mediante el proceso de evaluación.³⁰

- **MECI:** Modelo Estándar de Control Interno. Proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, y, aunque promueve una estructura uniforme, puede ser adaptada a las necesidades específicas de cada entidad, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y servicios que suministran.³¹
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.³²
- **SIG:** El Sistema Integrado de Gestión, creado en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015, que integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad, es el conjunto de entidades y organismos del Estado, políticas, normas, recursos e información cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos en el marco de la legalidad y la integridad.³³
- **FURAG II:** El Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión (FURAG II) es una herramienta en línea de reporte de avances de la gestión como insumo para el monitoreo, evaluación y control de los resultados institucionales y sectoriales.

De acuerdo con las anteriores definiciones, y como parte sistémica de un diagnóstico en un modelo integrado de gestión con enfoque en procesos, es importante resaltar que la Entidad planea sus acciones en términos de generar impactos desde la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Para ello es importante tener siempre presente en el momento de la planeación las rutas que generan valor en un *plan de acción* y en sus actores principales, el servidor público:

Ruta de la Felicidad: la felicidad nos hace productivos.

Múltiples investigaciones evidencian que cuando el servidor es feliz en el trabajo tiende a ser más productivo, pues el bienestar que experimenta por contar con un entorno físico adecuado, con equilibrio entre el trabajo y su vida personal, con incentivos y con la posibilidad de innovar se refleja en la calidad y eficiencia. Por esto es necesario que desde lo institucional se genere conciencia sobre la importancia de la satisfacción de los empleados.³⁴

Ruta del Crecimiento: liderando talento.

El rol de los líderes es cada vez más complejo, ya que deben tener claro que para el cumplimiento de las metas organizacionales es necesario contar con el compromiso de las personas.³⁵

Ruta del Servicio: al servicio de los ciudadanos.

El cambio cultural debe ser un objetivo permanente en las entidades públicas y estar

³⁰ Ibidem


³¹ MIPG 2018, Migración Colombia.

³² Ibidem

³³ Ibidem

³⁴ Ibidem

³⁵ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

enfocado en el desarrollo y bienestar de los servidores públicos de manera que paulatinamente se vaya avanzando hacia la generación de convicciones en las personas y hacia la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción de los ciudadanos.³⁶

Ruta de la Calidad: la cultura de hacer las cosas bien.

La satisfacción del ciudadano con los servicios prestados por el Estado claramente está determinada por la calidad de los productos y servicios que se le ofrecen. Esto inevitablemente está atado a que en la gestión estratégica del talento humano se hagan revisiones periódicas y objetivas del desempeño institucional y de las personas. Lograr la calidad y buscar que las personas siempre hagan las cosas bien implica trabajar en la gestión del rendimiento enfocada en los valores y en la retroalimentación constante y permanente en todas las vías de comunicación dentro y fuera de la entidad.³⁷

Ruta del análisis de datos: conociendo el talento.


Un aspecto de gran relevancia para una Entidad es el análisis de información actualizada, obtenida en la etapa “Disponer de información”, acerca del talento humano, pues permite, aunado a la tecnología, tomar decisiones en tiempo real y diseñar estrategias que permitan impactar su desarrollo, crecimiento y bienestar obteniendo mejores competencias, motivación y compromiso.³⁸

Para lograr un modelo exitoso de gestión, como se quiere en la visión de la Entidad al 2023, es necesario abordar las estrategias que ofrecen los diferentes sistemas de control y mejora y unificar un solo proyecto, teniendo siempre en cuenta el eje de la gestión: el ciudadano.

³⁶ Ibidem

³⁷ Ibidem

³⁸ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

16. GOBIERNO ABIERTO

Gobierno abierto se define como la significación de un tema de alcance político y de defensa de derechos, cumplimiento de los deberes y redistribución en conjunto de responsabilidades en la toma de decisiones públicas.

Para ello, el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la reducción de las desigualdades y las asimetrías en la creación y el acceso a los espacios de participación ciudadana con un enfoque totalmente incluyente a través de rendición de cuentas, responsabilidad y control social efectivo, dentro de un proceso constante de diálogo y mediando consenso y construcción entre Estado, sociedad civil, sector privado y otros actores del desarrollo; hacen posible que la vida pública lleve en su base un cambio cultural de una nueva forma de gobernar: por, para y con la ciudadanía.³⁹

Los mecanismos y estrategias que contribuyen a la gobernanza pública y al buen gobierno, basados en los pilares de la **transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas**, colaboración e innovación; centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas *para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo*; definen una colaboración sistémica con estos pilares:

16.1 Transparencia

La transparencia en Migración Colombia deberá estar orientada a la relación de los gobiernos y las administraciones públicas con los ciudadanos en el manejo de los asuntos públicos (intereses de toda sociedad o bienestar colectivo). La transparencia implicará dos ámbitos circunstanciales: **1. el derecho de acceso a la información** que está en poder de la Entidad y que puedan solicitar los ciudadanos, y **2. la obligación que se tiene de poner a disposición de la ciudadanía, de forma proactiva, aquella información que dé cuenta de sus actividades, del uso de los recursos públicos y sus resultados** con base en los principios de la publicidad activa: *la relevancia, exigibilidad, accesibilidad, oportunidad, veracidad, comprensibilidad, sencillez y máxima divulgación.*⁴⁰


Tomando en cuenta lo anterior, existen tres tipos de transparencia definidos a continuación:

- **Transparencia pasiva:** entendida como el conjunto de mecanismos legales y administrativos que garantiza a las personas ejercer su derecho de acceso a la información pública en formato abierto, estableciendo una obligación legal de los organismos públicos de responder a las solicitudes de información (PQRS), atendiendo en todo caso al interés ciudadano como prioridad (tiempos de respuesta de PQRS), cuyos límites (tales como la seguridad nacional, la protección del medio ambiente o la defensa de otros derechos fundamentales) estarán debidamente explícitos en la norma,⁴¹ para lo cual Migración ya tiene definida y enmarcada la atención de solicitudes dentro de la Directiva 028 de 2016 con la armonización de un Reglamento de PQRS y una guía de Lenguaje Claro.

³⁹ Ley 1474 de 2014, MIPG 2018, Migración Colombia y Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto

⁴⁰ Ibidem

⁴¹ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- **Transparencia activa:** explicada como la obligación legal que tiene la Entidad de desarrollar una estrategia de publicación de información en formato abierto con el componente de ser suficiente, relevante y estar actualizada para conocer el funcionamiento y desempeño de esta (datos abiertos), de acuerdo con lo estipulado en las leyes de transparencia y acceso a la información pública.

Esta información deberá ser publicada periódicamente sin necesidad de que medie solicitud alguna permitiendo que las personas interesadas puedan conocerla, analizarla y usarla como medio para potenciar una participación informada y un adecuado control ciudadano.⁴²

- **Transparencia focalizada:** comprende las estrategias de liberación de información pública en formato abierto relacionada con cuestiones específicas, como por ejemplo, el presupuesto aprobado para Migración, el número de servidores públicos contratados, su modalidad y los contratos con mayor valor; cuyo propósito es mejorar la sensación de transparencia de la Entidad y adicionalmente incluir conocimiento sobre algún problema público (deportaciones masivas de venezolanos) con el objeto de fortalecer el proceso de toma de decisiones ante situaciones complejas y una adecuada rendición pública de cuentas.⁴³

16.2 Participación Ciudadana

Como parte del ejercicio de la autoridad migratoria, Migración Colombia prevé la participación ciudadana como eje fundamental de su actuar público. Dado eso, la estructura de participación será regida bajo los principios de *transparencia*, *interacción* y *transformación*, índices rectores entregados por el Gobierno nacional y por los acuerdos internacionales adquiridos por Colombia en su condición de Estado Social de Derecho.

Estos principios de participación serán formulados conceptualmente por la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, suscrita por el Gobierno colombiano en Estoril, Portugal el 30 de noviembre de 2009.⁴⁴

Objetivos de la Participación Ciudadana:


- Aportar a la construcción de las políticas públicas y a los planes de acción de la Entidad.
- Definir los contenidos básicos del derecho de los ciudadanos a participar en la gestión pública. *En este objetivo “la carta de participación ciudadana” es el eje de los derechos, deberes y prohibiciones.*
- Establecer un marco de principios rectores e instrumentos que contribuyan a alcanzar un lenguaje común entre los ciudadanos y la gestión pública. *En este punto se resalta el código de integridad de Migración Colombia.*⁴⁵
- Servir como orientador para el desarrollo y la consolidación del modelo nacional de participación ciudadana en la gestión pública.
- Contribuir al cumplimiento de los compromisos emanados de instrumentos internacionales relativos a los derechos humanos, suscritos y ratificados por los Estados.

⁴² Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto y Ley 1757 de 2015 Participación Ciudadana

⁴³ Ibidem

⁴⁴ Ibidem

⁴⁵ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

16.2.1 Concepto de Participación

Es el proceso de construcción ciudadana en la gestión pública social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, como también los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, como comunidades y pueblos indígenas.

La participación ciudadana en la gestión pública refuerza la posición activa de los ciudadanos como miembros de sus comunidades, permite la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población.

También fomenta una nueva cultura, en la que la ciudadanía va adquiriendo una mayor disposición a informarse acerca de los asuntos públicos, a cooperar y a respetar la diversidad social y cultural, a interactuar dentro de ella y a favorecer la comprensión intercultural.⁴⁶

Desde el punto de vista de los gobiernos, la participación ciudadana en la gestión pública ayuda a abordar los conflictos y a propiciar acuerdos, así como a aumentar la legitimidad y efectividad de las decisiones.


16.2.2 Principios

La participación ciudadana en la gestión pública se basa en los siguientes principios⁴⁷:

- a. **Constitucionalización:** Los Estados iberoamericanos procurarán constitucionalizar el reconocimiento del derecho de participación ciudadana en la gestión pública y regularán los mecanismos, procedimientos y garantías que este requiere. Prueba de este principio, Colombia, como Estado social de derecho, aprobó la Ley Estatutaria 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”
- b. **Igualdad:** La participación ciudadana en la gestión pública es un derecho de cada ciudadano, por lo que los Estados iberoamericanos deben establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en igualdad de condiciones.
- c. **Autonomía:** La participación ciudadana en la gestión pública, para ser asumida como derecho de los ciudadanos, debe ejercerse con total autonomía de los actores sociales.
- d. **Gratuidad:** Para que los ciudadanos puedan ejercer efectivamente su derecho de participación en la gestión pública esta tiene que ser gratuita.
- e. **Institucionalización:** Los poderes públicos promoverán la creación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las instituciones y mecanismos que hagan posible el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión pública respetando la existencia de espacios y mecanismos de participación informal y espontánea.
- f. **Corresponsabilidad social:** La participación ciudadana es corresponsabilidad de los

⁴⁶ Ley 1757 de 2015 Participación Ciudadana

⁴⁷ *Ibidem*

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

poderes públicos y de los ciudadanos.


- g. **Respeto a la diversidad y no discriminación:** En los procesos de participación ciudadana en la gestión pública se deberán respetar las particularidades, características y necesidades de los pueblos indígenas y afrodescendientes, así como de cualquier otro grupo poblacional, social y culturalmente diverso.
- h. **Adecuación tecnológica:** Con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, los poderes públicos promoverán la adaptación y la universalización del acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como herramientas para la participación de los ciudadanos y las ciudadanas.⁴⁸

16.2.3 Formas de Participación

Las formas de la participación ciudadana están dadas por las siguientes características:

- **Pluralidad de formas de participación:** La ciudadanía podrá ejercer este derecho de manera individual o colectiva según los parámetros institucionales brindados por la Entidad.
- **Órganos y procedimientos de participación:** La participación se regirá de acuerdo con los procedimientos acogidos por la Entidad y las necesidades expresadas por la ciudadanía. Es decir, deberá existir una correlación entre los procesos institucionales y la ciudadanía.
- **Participación individual y colectiva:** Para garantizar la participación individual y colectiva, la Entidad proporcionará a la comunidad las siguientes condiciones:
 - a. Acceso a información de interés general, su difusión activa y la posibilidad de consulta a través de medios físicos, audiovisuales y electrónicos.
 - b. Difusión pública de los canales de comunicación abierta y permanente con las áreas involucradas.
 - c. Invitación pública a la ciudadanía a vincularse con Migración sin otro requisito que su condición de ciudadano nacional o extranjero.
 - d. Respuesta en tiempo y forma adecuada a toda consulta, solicitud (PQRS) o propuesta presentada.
 - e. Provisión de mecanismos participativos especiales para incluir a todo ciudadano que, por su lengua, condición social y cultural, discapacidad, ubicación geográfica u otras causas tenga dificultades para comunicarse con la Entidad o limitaciones para acceder a los mecanismos de participación ordinarios.
 - f. Instrumentar mecanismos de colaboración adecuados para que los pueblos indígenas, las comunidades o colectivos de ciudadanos se estructuren y definan sus propias fórmulas de representación interna a fin de hacer viable el diálogo con Migración Colombia.
 - g. Gestión transparente de intereses a instancias de colectivos ciudadanos para manifestar reclamos, propuestas o consultas en el marco de las políticas y normas vigentes.
- **Representación social y la participación institucionalizada:** las convocatorias a los instrumentos de participación deberán ser públicas y abiertas a las organizaciones sociales.

⁴⁸ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- **Participación en el marco institucional de organizaciones sociales con fines públicos:** Los Estados iberoamericanos favorecerán la incorporación formal, con carácter consultivo o de gestión participativa, de las organizaciones sociales con fines públicos cuyos objetivos sean convergentes con las cuestiones específicas del ámbito de competencia de las instituciones públicas, y que, además:
 - a. Tengan reconocimiento legal y certifiquen pleno cumplimiento de las obligaciones legales que las abarcan.
 - b. Apliquen para sí mismas los principios de rendición de cuentas, transparencia en la gestión, toma de decisiones participativas y apertura pública continua a todo ciudadano con voluntad de participar para contribuir con sus intereses.
 - c. Tengan en vigencia y pleno cumplimiento los mecanismos de designación y renovación de autoridades, así como las normas de acceso y gestión del empleo.
 - d. Certifiquen su compatibilidad con el interés público que voluntariamente defienden.
- **Mecanismos de participación:** Migración Colombia, promoverá la regulación y la utilización de diversos canales que permitan la participación ciudadana en la gestión pública.

16.2.4 Participación como Proceso en Migración Colombia

La participación es un proceso de doble vía que requiere tres (3) condiciones:


- i. Que Migración Colombia y aquellos particulares a quienes se han transferido competencias públicas sean receptivos en cuanto a las opiniones y propuestas de la sociedad.
- ii. Que los ciudadanos y las comunidades, los pueblos indígenas y los colectivos sociales integren, conozcan, dialoguen, deliberen e incidan sobre las competencias de las instituciones estatales.
- iii. Que exista la voluntad pública para adoptar los resultados de la participación.

Migración Colombia deberá garantizar para el proceso de participación ciudadana el respeto por los siguientes derechos:

- a. Intervenir en las distintas fases del proceso de formación de las políticas públicas.
- b. Presentar solicitudes, proyectos y propuestas en el ámbito competencial de los entes y órganos públicos de los diferentes ámbitos territoriales, así como recibir un trato digno y una oportuna y adecuada respuesta, independientemente del derecho de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la legislación aplicable.
- c. Vigilar y controlar la prestación de los servicios públicos y la inversión de los recursos públicos.
- d. Participar, a través del trámite previsto, en la elaboración, modificación y revisión de los proyectos normativos y disposiciones de carácter general que les afecten, en particular a determinados colectivos sociales.

Adicionalmente la Entidad deberá garantizar la consulta previamente y participar en la elaboración, modificación y revisión de las normas y decisiones que afecten a los intereses de los pueblos indígenas mediante procedimientos apropiados. También deberá garantizar que sea posible:

- a. Solicitar y obtener información pública necesaria, referida a la gestión pública, que

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- sea completa, oportuna, veraz y actualizada.
- b. Ser informado expresamente sobre el derecho de participación ciudadana en la gestión pública, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y los entes y órganos de la respectiva Administración Pública competente con la que se pueden relacionar para participar.
 - c. Denunciar ante las autoridades competentes cuando se perciba la obstaculización del ejercicio de la participación, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional.
 - d. Organizarse en colectivos sociales y organizaciones representativas de los ciudadanos y conformar redes sociales con miras a potenciar la capacidad de incidencia sobre la gestión pública.
 - e. Seguir, medir y evaluar la gestión pública y sus resultados, de conformidad con las necesidades y ópticas de la ciudadanía, de los colectivos sociales y pueblos indígenas.

16.2.5 Participación Ciudadana en el uso de las TIC

Migración Colombia deberá garantizar a la ciudadanía la disposición de las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos de participación ciudadana. Para ello deberá utilizar sistemas a través de la web como conversatorios, foros, blogs, redes sociales y ruedas de prensa, además de los comunes medios de comunicación (radio, televisión y prensa escrita y virtual) y finalmente los canales de comunicación alternativos, entre otros.⁴⁹


16.2.6 Responsabilidades de los Ciudadanos en el Ejercicio de la Participación en la Gestión Pública de Migración Colombia

- a. Conocer y hacer uso de la Política de Servicio al Ciudadano de la Entidad.
- b. Conocer y hacer un uso adecuado de los mecanismos de participación.
- c. Informarse sobre los aspectos de interés público, así como sobre las competencias asignadas a la entidad pública a la cual se dirija.
- d. Escuchar las razones presentadas por los representantes de la Administración Pública y, en los casos de ser necesaria la contraargumentación, hacerlo de acuerdo con razones que obedezcan a la mayor objetividad posible y mediante una actitud de diálogo, fundado en la Ley 1437 de 2011 y la Ley 1755 de 2015.
- e. Respetar y propiciar decisiones públicas que prioricen el interés general de la sociedad.
- f. Intervenir en los procesos de evaluación de la participación ciudadana, así como de sus actuaciones, de manera que permita aprendizajes e interiorización de las experiencias aprendidas para su mejora continua.

16.2.7 Evaluación de la Participación Ciudadana

Migración Colombia deberá adoptar un sistema de evaluación de participación por medio de los canales activos para la comunidad que permita el constante seguimiento de la evaluación por parte de la ciudadanía. La primera herramienta son las PQRS recibidas en la Entidad y la segunda, las interacciones segmentadas por el Call Center de Migración a través de las encuestas de satisfacción.

⁴⁹ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Dichos resultados serán parte de las políticas públicas, que deberán incluir instancias participativas sobre la base de mecanismos de comprobación de la efectividad, eficacia, eficiencia, equidad y calidad.⁵⁰

16.3 Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público.⁵¹

16.3.1 Principios y Elementos del Proceso de Rendición de Cuentas - Información

Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas nacionales y territoriales se constituyen como: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, amplia difusión y visibilidad. Estas, como una virtud en una actitud permanente del servidor público para informar y orientar al ciudadano en su quehacer diario. Asimismo, se fundamenta en los elementos de *información, lenguaje comprensible al ciudadano, dialogo e incentivos*.⁵²

16.3.2 Obligatoriedad de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía - Diálogo

Las autoridades de la administración pública nacional y territorial tienen la obligación de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos.

La rendición de cuentas incluye acciones para informar oportunamente, en lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva, la ciudadanía y sus organizaciones.⁵³

16.3.3 Estrategia de Rendición de Cuentas - Responsabilidad

Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos. En la formulación de los planes de Migración Colombia se incluye para cada año la estrategia de participación en donde el ciclo de justificación de actividades da cuenta del plan que se debe seguir.

La estrategia incluirá instrumentos y mecanismos de rendición de cuentas, los lineamientos de Gobierno en Línea, los contenidos, la realización de audiencias públicas, y otras formas permanentes para el control social.⁵⁴


⁵⁰ Ibidem

⁵¹ Ibidem

⁵² Estrategia de Rendición de Cuentas 2015 Departamento Nacional de Planeación – DNP

⁵³ Ley 1757 de 2015 Participación Ciudadana

⁵⁴ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

16.3.4 Espacios de Diálogo para la Rendición de Cuentas


Las autoridades de la Administración pública nacional y territorial, en la Estrategia de Rendición de Cuentas, se comprometerán a realizar y generar espacios y encuentros presenciales. En el caso de Migración Colombia se hace invitación permanente a la ciudadanía y a las veedurías ciudadanas, para la participación ciudadana en espacios como conversatorios, ponencias, foros, blogs, mesas de trabajo, reuniones zonales, ferias de servicio al ciudadano, audiencias públicas y las demás en las que se innova como espacios de participación. También se complementan con espacios virtuales (como conversatorios) o a través de mecanismos electrónicos (formularios de respuestas), siempre y cuando existan condiciones para ello. Se hacen con la finalidad de que los ciudadanos y las organizaciones sociales evalúen la gestión y los resultados de la Entidad.

Las entidades propenderán por generar espacios de difusión masiva tales como espacios en emisoras locales o nacionales, o espacios televisivos, que garanticen su adecuado acceso a la información y a los informes de gestión de la ciudadanía en general (informe de Servicio al Ciudadano).

16.3.5 Rendición de Cuentas de las Instancias de Participación

Las instancias de participación ciudadana incluidas en la Ley 1757 de 2015 deberán propender en Migración Colombia por desarrollar ejercicios de rendición de cuentas en por lo menos una sesión de trabajo anual teniendo en cuenta los principios y elementos que se establecen en la mencionada ley en el artículo 50.

En resumidas cuentas, la rendición de cuentas es un mecanismo de *control social*, fundado como el derecho y el deber de los ciudadanos de participar activamente y de manera individual o a través de sus organizaciones (colectivos) por medio de redes *sociales* e instituciones o a través de la suscripción de una PQRS para obtener respuestas y crear vigilancia de la gestión pública y sus resultados para el bienestar de la comunidad y del mismo país.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

17. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

La Gestión del Conocimiento fortalece de forma transversal los demás procesos de la Entidad, de tal manera que los Procesos significativos y llamados al orden para crear una cultura del conocimiento son: Direccionamiento Estratégico “Planeación” y Gestión del Talento Humano. Estos procesos, más los de Seguimiento y Evaluación, como Control Interno, y los otros estratégicos, como Tecnología de la Información. En cuanto al conocimiento que se genera o produce en una entidad resultan claves para su aprendizaje, su interiorización y su evolución⁵⁵.

Sin embargo, procesos como Comunicaciones y Servicio al Ciudadano son la verdadera transversalidad en Migración Colombia al tener en sus fuentes y en su razón de ser la responsabilidad de vincularse interna y externamente con la visión y la misión de la Entidad para transformar el conocimiento y poderlo documentar en el crecimiento como un modelo de gestión maduro. Es por esto por lo que estas dimensiones o etapas del conocimiento sólo se desarrollaran si y sólo si se cumplen las siguientes:

17.1 E-learning

Es una herramienta del conocimiento que facilita el aprendizaje y adapta las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con el quehacer diario, interconecta el conocimiento entre los servidores públicos y los distintos procesos, especialmente con aquellos que representan la transversalidad en la misión de la Entidad, promueve las buenas prácticas, afianza el conocimiento y crea la cultura del querer saber y querer hacer.

El E-learning como una herramienta en construcción está aportando para que la transformación del conocimiento esté disponible para todos los colaboradores de Migración Colombia. Está permitiendo generar una cantidad importante de datos, información, ideas, investigaciones y experiencias que, en conjunto, facilita en tiempo real y en diagnóstico posacción soluciones eficientes en cuanto a tiempo, espacio y recursos económicos.


En síntesis, el desarrollo de esta dimensión le aporta a la Entidad insumos para compartir el conocimiento entre todos los servidores públicos de Migración. Garantiza su apropiación y aprovechamiento y promueve la construcción de una cultura de análisis y retroalimentación de información y experiencias aprendidas para el mejoramiento continuo⁵⁶.

17.2 Talleres del Conocimiento o del Saber

La construcción de los talleres del saber o los espacios para compartir las experiencias aprendidas en Migración Colombia facilitan el aprendizaje de sí misma y de su entorno de manera práctica (aprender haciendo) y analítica generando mejores productos o servicios para los ciudadanos (reingeniería dinámica). El rol que se desarrolla cuantifica el fortalecimiento de los demás procesos e interioriza hacia el servidor público las dimensiones del MIPG a través de la generación, registro, captura, documentación, evaluación, distribución y aplicación del conocimiento en las siguientes fases:

⁵⁵ Manual del MIPG 2018 – Migración Colombia

⁵⁶ Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- Consolidar el aprendizaje adaptativo de la entidad mejorando los escenarios de análisis y retroalimentación para ayudar a resolver problemas de forma rápida.
- Optimizar la generación del conocimiento de la Entidad a través de procesos de ideación, experimentación, innovación e investigación que fortalezcan la atención de sus grupos de valor y la gestión del Estado.
- Generar acceso efectivo a la información de la Entidad con ayuda de la tecnología para contribuir a la democratización de los procesos institucionales.
- Fomentar la cultura de la medición y análisis de la gestión institucional y estatal.
- Identificar y transferir el conocimiento fortaleciendo los canales y espacios para su apropiación.
- Promover la cultura de la difusión y la comunicación del conocimiento en los servidores y entidades públicas.
- Propiciar la implementación de mecanismos e instrumentos para la captura de la memoria institucional y la difusión de buenas prácticas y lecciones aprendidas.
- Impulsar a las organizaciones a estar a la vanguardia en los temas de su competencia.

La idealización de desarrollar los talleres del saber en una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación continua para la toma de decisiones y la mejora continua permitirán el grado de maduración de Migración Colombia en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) haciendo fáciles los procesos y procedimientos como una parte sistémica del ciclo PHVA.

17.3 Carta de Compromiso al Ciudadano


La carta de trato digno o Carta de Compromiso al Ciudadano es la significación que tiene la Entidad para con el ciudadano de cumplir los deberes que como autoridad le corresponden, de acatar y respetar los derechos que le asisten al ciudadano en el desarrollo de una relación Estado–ciudadano y de tener presente que no debe tener extralimitaciones u omisión de sus funciones; esto en cumplimiento del artículo 6 de la Constitución Política de Colombia denominado prohibiciones.

El desarrollo continuo que tiene Migración Colombia en cumplimiento de sus funciones es directamente proporcional a la gestión del conocimiento, que tiene como objetivo inducir conocimiento a sus servidores públicos y la de educar a los ciudadanos que asisten a la Entidad.

El generar retroalimentación de los procesos y procedimientos como el ajustar el conocimiento adquirido en la medida que la norma y las condiciones de la prestación del servicio lo requiera hará que, dentro de su esquema de atención al ciudadano, converja a un conocimiento de estos derechos, deberes y prohibiciones con la suscripción de una carta o enmienda que deja claras las reglas del juego y adicionalmente afianza la comunicación en una Gestión del Conocimiento dinámica e innovadora.

17.4 Innovación

El conocimiento que se produce a través de la experiencia, el aprendizaje constante, la adaptación al cambio y se consolida con su generación permanente, preservación y difusión no sería posible sin la ayuda de registros, como se evidencia de manera explícita en los documentos (infografías, planes, informes, guías, instructivos, herramientas),

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

piezas audiovisuales (presentaciones, videos), publicaciones en redes sociales o grabaciones.

Estas evidencias se conocen como procesos de innovación⁵⁷.

El conocimiento desarrollado al interior de Migración Colombia se soporta por personas, procesos, tecnología e innovación. Esta última se fundamenta en cuatro ejes:

- I. **Generación y producción del conocimiento:** se centra en las actividades tendientes a consolidar grupos de servidores públicos capaces de idear, investigar, experimentar e innovar en sus actividades cotidianas⁵⁸.
- II. **Herramientas para uso y apropiación:** Identifica la tecnología que se necesita para mejorar esquemas de organizar, sistematizar, guardar y compartir fácilmente datos e información de la entidad como soporte para consolidar un manejo confiable de la información y de fácil acceso para los servidores públicos⁵⁹.
- III. **Análisis institucional:** Los análisis y la visualización de datos e información permiten determinar acciones requeridas para el logro de los resultados esperados, como, por ejemplo, tecnificación de las herramientas. Este es un paso de madurez del SIG y del MIPG⁶⁰.
- IV. **Cultura de compartir y difundir:** Involucra la cocreación de desarrollar interacciones entre diferentes personas o entidades mediante redes de enseñanza-aprendizaje y fortalece el conocimiento por medio de la memoria institucional, incentiva los procesos de aprendizaje y fomenta la innovación⁶¹.

Las decisiones institucionales incorporadas en los diferentes sistemas de información disponibles, más la suscripción de alianzas estratégicas o grupos de investigación donde se revisen sus experiencias y se compartan con otros similares, permitirán la mejora en sus procesos y darán mejores resultados.

17.5 Lecciones Aprendidas como Fuente de Buenas Prácticas

Las lecciones aprendidas en Migración Colombia son determinadas por los conocimientos que necesitan la operación migratoria y la de sus demás procesos para lograr la conformidad (satisfacción) de los productos o servicios. Su opuesto, esa insatisfacción (no conformidad), es detectada a través de las PQRS y el conocimiento es mantenido por las acciones emprendidas para corregir, planear, verificar y accionar por medio de las acciones preventivas o correctivas, tal y como lo define la norma de calidad.

Migración, al abordar las cambiantes necesidades y tendencias, deberá considerar su conocimiento actual y determinar la forma de adquirir o acceder a más conocimiento: tecnificado, sistematizado y sistemático como parte adicional de la necesidad de revisar y volver a diseñar para mantener las salidas conformes y evitar los reclamos por el incumplimiento o mal servicio.

NOTA: el conocimiento organizacional puede incluir información tal como la **propiedad intelectual y las lecciones aprendidas**.⁶²

Para obtener los conocimientos necesarios la organización puede considerar:

⁵⁷ Ibidem


⁵⁸ Norma ISO 9001:2015

⁵⁹ Ibidem

⁶⁰ Ibidem

⁶¹ Ibidem

⁶² Ibidem

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

- Fuentes internas (por ejemplo, aprender de los fracasos y proyectos exitosos, la captura de los conocimientos y la experiencia de expertos dentro de la organización).
- Fuentes externas (por ejemplo, normas, instituciones académicas, conferencias, reuniendo conocimientos con los clientes o proveedores).

Las lecciones aprendidas pueden y deben convertirse en un hábito de información para que otros puedan tener acceso a ese conocimiento acumulado de la Entidad facilitando su aplicabilidad y mejorar por Procesos la forma de hacer su misionalidad.

Finalmente, las lecciones aprendidas son fáciles de identificar en toda entidad y en este caso, en Migración Colombia, la fuente principal de información de esas lecciones aprendidas deberá ser las PQRS. Siendo esta la razón de tener Procesos armonizados para trabajar las salidas no conformes a partir de la fuente de información, para ello se deberá:

- Tener un periodo de medición.
- Sistematizar la extracción de la información.
- Establecer un procedimiento de análisis de información.
- Hacer mediciones con base en los indicadores.
- Ajustar el mapa de riesgos.
- Revisar las acciones correctivas y preventivas.
- Hacer seguimiento a los planes de mejora.
- Hacer recomendaciones a los procesos en donde se identifican salidas no conformes.
- Fortalecer las mesas de trabajo interdisciplinarias para ejecutar el ciclo PHVA.


17.6 Decálogo de Atención al Ciudadano

Es el resumen de las buenas costumbres o los buenos hábitos desarrollados en la ideología institucional partiendo del código de integridad que, a su vez, está basado en los principios de la Entidad, los cuales hacen posible las buenas prácticas para atender al ciudadano.

Estas prácticas son:

1. Conocimiento
2. Respeto
3. Veracidad
4. Confianza
5. Integridad
6. Calma
7. Tolerancia
8. Escucha activa
9. Retroalimentación
10. Empatía

El qué, cómo, cuándo, dónde, por qué, para qué y con quién son los interrogantes y las bases que definen la forma, el canal y las herramientas llevadas a unos protocolos de atención para atender al ciudadano de Migración. Su sistematización frente a la relación cotidiana con el recurso humano de la Entidad se convierte en el aspecto más importante

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

de este capítulo: *es el conocimiento* del que se hablaba y se planteaba a lo largo de la Política como el recurso más valioso de una entidad. Es así como todas estas variables convergen a la fuente de la transformación del conocimiento.

18. INTELIGENCIA ARTIFICIAL


La inteligencia artificial (IA) contribuye a optimizar la gestión de calidad en las operaciones y procesos, reduce costos, minimiza errores, ayuda a dinamizar un procedimiento y facilita la distribución de recursos como tiempo, personas, esquemas, respuestas, soluciones, adaptaciones, requisitos, entre otros. Antes de la inteligencia artificial estuvo la automatización, después, la inteligencia predictiva y, en la actualidad, en un esquema de *gestión de calidad*, vuelve a tomar impulso la IA, dando continuidad al proceso de transformación desde la mejora continua.⁶³

Migración Colombia desde el año 2017 viene haciendo grandes esfuerzos en certificarse en la gestión de calidad. Por ello, en ese mismo año se dio inicio al reto de buscar el sello de calidad otorgado por una firma reconocida como el Icontec. Para ello, se realizó la reformulación de los Procesos pasando de 14 a 16, moviendo unos de Estratégicos a Apoyo y viceversa e incluyendo el Proceso de Mejora como un baluarte de la gestión, todo esto con el propósito de armonizar su conocimiento y experiencia en un Sistema Integrado de Gestión, unificado con el Modelo Estándar de Control Interno y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, para conseguir lo que hoy en día se tiene como un enfoque basado en Procesos.

Las herramientas que integran la gestión de calidad y la senda que se quiere construir mediante este modelo, resultan alentadoras si se tiene como prioridad la implementación de la IA, más aún en el Proceso de Servicio al Ciudadano como pionero de esta herramienta, lo cual le permitirá a la Entidad conocer en todo momento los siguientes aspectos:

- El número total de PQRS surtidas por respuestas automáticas que se han producido en un determinado periodo de tiempo.
- El número de PQRS que se han respondido masivamente.
- Las tendencias en PQRS con base en los dos puntos anteriores.
- El número y la clase de inconsistencias presentadas en el desarrollo de la operación.
- Los baches o desperfectos en el aplicativo de PQRS de la Entidad para priorizar y el tiempo que lleva completar las acciones preventivas para así minimizar el riesgo o su materialización.
- Las estrategias o acciones que se deberán definir como acciones correctivas y/o preventivas en el desarrollo de este *sistema de gestión de calidad*.
- La adecuación o estructuración de plantillas por las tendencias identificadas a través de PQRS.
- La reestructuración que se deberá hacer en el aplicativo de PQRS de la Entidad (Hoy, CVAC+; en el futuro, el que se encuentre autorizado).
- Los planes de contingencia diseñados al interior del Proceso de Servicio al Ciudadano.
- La relación recurso humano–eficiencia por Proceso que se deberá ajustar con base en las necesidades detectadas.
- La planeación del Proceso con sus Procesos *partner* que son transversales en el ciclo PHVA.

⁶³ Universidad de Barcelona, home page

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Las ventajas que se desarrollarían al considerar este tipo de estrategia (IA) serían:

Magnificar la capacidad que tiene Migración Colombia para centralizar todos los elementos de riesgo (determinados en su PAAC y en los mapas de riesgo), y permitir en tiempo casi real a su grupo de ciudadanos, partes interesadas y demás grupos etarios ser evaluados constante y automáticamente por una caracterización primaria con enfoque a necesidades, expectativas, gustos y tendencias instituida por los fenómenos propios de la migración.

En resumidas cuentas, con la información resultante de esta caracterización primaria será posible generar informes de gestión y predicción con gran agilidad para identificar necesidades o brechas de alto impacto y riesgos para la Entidad, ya que de otra manera pasarían como inadvertidas y redundarían en retrasos y accidentes procedimentales potenciales.

Lo que se plantea hacer al interior de la Entidad, es considerar paulatinamente la implementación de las formas básicas de la inteligencia artificial, para apoyar al *sistema integrado de gestión de calidad*, y hacer relativa la posibilidad de aumentar la confiabilidad de los resultados. Esto permitiría ofrecer un mejor rendimiento y servicio a nivel individual (servidor público y ciudadano) y, por supuesto, el de la misma Migración Colombia en conjunto.

Formas básicas de la I.A:


18.1 Código QR

Un código QR, es un código de barras bidimensional cuadrado que puede almacenar los datos codificados⁶⁴. La mayoría del tiempo los datos almacenados se redireccionan a un enlace o a un sitio web permitiendo que la información registrada se guarde en una matriz de puntos. Hoy en día existen dispositivos móviles (celulares) que ya tienen integrada la posibilidad de leer códigos QR. En otros casos, se tiene la posibilidad de descargar una APP para hacerlo por medio de la tienda de aplicaciones respectiva.



El Grupo de Servicio al Ciudadano incluyó la primera versión del código QR de esta herramienta en el año 2014 a través de la nueva versión del CVAC. Esta versión permite visualizar las PQRS a través de la respectiva APP. La información que se puede apreciar es: **1. Datos del titular de la solicitud, 2. Datos de contacto, 3. Contexto de la solicitud, 4.**

⁶⁴ Wikipedia definición

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

Número de la PQRS, 5. Fecha y hora de registro y 6. Dirección de la página web de la Entidad para revisar el estado de esta solicitud. Estas bondades hacen posible que el ciudadano tenga a la mano la PQRS radicada y pueda hacer seguimiento de esta en tiempo real. Esta característica es explicada en el capítulo 9.5.7.

Al tener el código QR implementado dentro del procedimiento de PQRS, y al ser este un código bidimensional, permite estructurar la información de una forma casi ilimitada al igual que su almacenamiento. Esto quiere decir que la información que resulta de la interacción del ciudadano con la Entidad puede ser ajustada, actualizada, organizada y esquematizada de tal manera que el ciudadano pueda tener mayor cantidad de información en tiempo real y con mayor asertividad evitando en gran proporción los tramitadores, los reprocesos, la desinformación y los desplazamientos innecesarios.

Para la segunda versión del código QR se quiere realizar su diseño por CFMS y PCM para cada Regional con información básica de:


1. Datos de contacto de la Entidad.
2. Trámites y servicios prestados en ese punto.
3. Requisitos de los trámites y servicios.
4. Redireccionar a la APP de la Entidad.
5. Nombres del director regional y de los coordinadores de Extranjería y Verificación Migratoria.
6. En los PCM, información de los jefes de turno y supervisores.
7. Canales de contacto inmediato y diferido.
8. Vínculo con una llamada orientadora.
9. Orientación por chat o chatbot.
10. Link para poner una PQRS.
11. Redireccionar a la página web de la Entidad.
12. Descarga de los formatos de permiso de salida país para menores de edad.
13. Link para el diligenciamiento del FUT.
14. Agenda de citas.

La Entidad debe propender por la facilitación de sus medios de contacto y comunicación por canales más efectivos, eficaces y eficientes en el momento de la interacción con el ciudadano haciendo más expedita su relación con el Estado, en este caso con Migración Colombia.

18.2 Respuestas Automatizadas

Las respuestas automatizadas como segundo componente de la IA han sido estructuradas en Migración Colombia desde el año 2018, momento en el cual las PQRS recibidas en la Entidad superaron la capacidad del recurso humano por la situación migratoria de Venezuela. Esta situación redundó en el crecimiento exponencial de 1 – 100 (1 servidor público por 100 PRQS por día) pasando a 1 – 350 (1 servidor público por 350 PQRS por día). Esta relación es el número aproximado de PQRS que cada servidor público adscrito al Grupo de Servicio al Ciudadano tuvo que responder entonces.

A la mejor costumbre de las Guerras Mundiales (I y II, iniciadas en 1914 y 1939 respectivamente), las mejores ideas y las sistematizaciones de la tecnología como pasos de innovación también se hacen presente en los Procesos y las operaciones como solución a una crisis. Es por ello por lo que en el aplicativo de PQRS de la Entidad “CVAC+” se desarrollaron plantillas tipo para preguntas frecuentes, tomando fuerza

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

desde el documento institucional “Base del Conocimiento”, el cual dejó de ser un directorio de páginas amarillas para todos los procesos y pasó a ser parte esencial en el procedimiento de PQRS al incluir información resultante de primera respuesta como una solución efectiva al número desbordado de PQRS.

Por otra parte, una vez estructuradas las plantillas tipo, se procedió a codificar una respuesta tipo para unas consultas tipo en el CVAC+ de tal manera que el ciudadano, cuando radicaba su PQRS, por ejemplo, “Permiso Especial de Permanencia”, al detectar el aplicativo esta variable de consulta, emitía en tiempo real una notificación de confirmación de PQRS radicada en la Entidad y, al mismo tiempo, en cuestión de 4 segundos, enviando al ciudadano una respuesta a su solicitud, siempre y cuando tuviera que ver con el motivo de la radicación del ejemplo y se permitiera el diligenciamiento del formulario de PQRS con un correo electrónico de contacto facilitando así la labor de los colaboradores del Proceso de Servicio al Ciudadano y, recibiendo en simultánea, la respuesta de la PQRS en términos de Ley salvaguardando a la Entidad de posibles acciones legales por el incumplimiento a las respuestas de las PQRS.


Modelo de respuesta automática:



Plantilla de respuesta automática _ Migración Colombia 2019, Grupo de Servicio al Ciudadano

Ahora, para el año 2019 y lo restante del desarrollo de esta Política es su segunda versión para los próximos 8 años en la Entidad, las respuestas automáticas implementadas o por implementar según la tipificación de la PQRS se irán ajustando y automatizando por el grado de participación y el nivel de importancia.

Es importante recalcar en este punto que la participación activa y transversal de los procesos misionales de la Entidad junto con los estratégicos y los de apoyo para la consecución de una meta o un propósito en el segundo componente de la IA será el punto neurálgico para desarrollar en mesas interdisciplinarias y con el adicional del recurso humano disponible que tendrán que tener Procesos como Servicio al Ciudadano en pro del crecimiento y el nivel de maduración del Sistema Integrado de Gestión.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

18.3 Respuestas Masivas

Las respuestas masivas, como tercer y último componente de la IA, hacen parte del Proceso de Servicio al Ciudadano para el procedimiento de PQRS principalmente, pero también ha sido utilizado para la notificación a los ciudadanos de la Entidad en sus otros Procesos, como es el caso de Verificación Migratoria (verificaciones In situ), para Extranjería (notificación de renovación del PEP y corrección del PEP de 14 dígitos), para Control Migratorio (invitación a foros temáticos), para Planeación (participación ciudadana, planes y encuestas aplicativo Tableau), y para Tecnología de la Información (TMF y reexpedición del PEP por fallas). Lo cierto de esta bondad es que se ejecuta a través de la Entidad directamente o a través de su prestador de servicios del *Call Center*.

Esta innovación data del año 2015 cuando se usó por primera vez para citar a los sujetos de control a unas verificaciones preventivas del Proceso de Verificación Migratoria con la finalidad de facilitarle al ciudadano su obligación para con la Entidad y a Migración Colombia, poder ordenar de mejor manera la atención de sus ciudadanos.

Usando esta herramienta, y combinándola con las agendas (agendamiento), se logró una efectividad del 61% para el primer año y del 54% para el segundo año (2016). Los resultados obtenidos, adicional a la efectividad, fueron reducir en buen parte el presupuesto usado para combustible por temas de órdenes de trabajo; inicialmente el primer beneficiado fue la Regional Andina y, por supuesto, la Subdirección de Verificación Migratoria en cumplir su plan de acción, y luego para las otras 10 Regionales en el segundo año en el mismo sentido de metas institucionales.

También contribuyó a reducir el gasto de viáticos por la misma razón explicada anteriormente e influyó para que el ciudadano sujeto de control tuviera mayor confianza en la Entidad por los procesos que se adelantaron.


En el pasado más cercano (2018) y en 2019 el tercer componente ha sido fundamental para llegar a más ciudadanos y en menor tiempo, ya que la innovación implementada por los canales de comunicación, como lo es el correo electrónico, ha permitido afianzar procedimientos, mejorar esquemas de atención y fortalecer la misionalidad de la Entidad, contribuyendo así a uno de los objetivos planteados por el MinTIC en su política de Gobierno en Línea⁶⁵: hacer más expedita la relación con el Estado a través de la virtualización de sus trámites y servicios.

En la estrategia que se contempla para el Gobierno en línea, se resalta como su objetivo lo siguiente *“con la transformación de la **Estrategia de Gobierno en Línea a política de Gobierno Digital**, se genera un nuevo enfoque en donde no sólo el Estado sino también los diferentes actores de la sociedad son actores fundamentales para un desarrollo integral del Gobierno Digital en Colombia y en donde las necesidades y problemáticas del contexto determinan el uso de la tecnología y la forma como esta puede aportar en la generación de valor público. En este sentido, el nuevo objetivo de la política de Gobierno Digital es el siguiente:*


*Promover el uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para consolidar un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos, e **innovadores**, que generen valor público en un entorno de confianza digital”*

Así, bajo este último parámetro, Migración Colombia inició su estrategia de innovación

⁶⁵ <https://estrategia.gobiernoonlinea.gov.co/623/w3-channel.html>, Colombia 4.0/V 2019

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

denominada IA (Inteligencia Artificial) para llegarle a más ciudadanos, aumentar la confianza, mejorar sus productos, servicios, trámites, procesos y procedimientos, pero, sobre todo, hacerle la vida fácil al ciudadano.

	UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA			
	PROCESO	Servicio al Ciudadano	CÓDIGO	EDG.18
	POLÍTICA	Servicio al Ciudadano	VERSIÓN	02

19. RESULTADOS

Los resultados conducentes de esta Política de Servicio al Ciudadano estarán redireccionados para la toma de decisiones en cada anualidad desde la Planeación Estratégica de la Entidad en sus denominados Planes de Acción por Procesos, PAAC institucional de cada año y Planes de mejora e intervención, producto de las auditorías de gestión, calidad y certificación del ente certificador. Estos resultados deberán ser revisados y avalados en los comités directivos y su resultado final será el de propender por la mejora continua y por la correcta planeación que evalúan el desempeño institucional.

Como fundamento de estos resultados, como sus entregables, se tiene que los siguientes:

1. Informes de gestión de Servicio al Ciudadano,
2. Memorias de los eventos y actividades en los que participa la Entidad,
3. Memorias de los conversatorios,
4. Memorias de la rendición de cuentas,
5. Indicadores de los Procesos, especialmente el de PQRS e interacciones suministrado por el Proceso de Servicio al Ciudadano,
6. Mapa de riesgos,
7. Planes de Mejora,
8. Planes de acción,
9. PAAC,
10. Informe Furag,
11. Informe Congreso,
12. Informe de transparencia,
13. Informe de participación ciudadana,
14. Base del conocimiento,
15. Informes por Procesos Misionales
16. Mesas de trabajo interdisciplinarias y
17. Recomendaciones por la alta dirección.

Serán los que avalarán el cumplimiento de estas acciones ejercidas por Migración Colombia en los próximos años desde el componente de Servicio al Ciudadano y en el conglomerado de la institucionalización de la Política de Servicio en línea estratégica con el Conpes 3649 de 2010 “POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO” y su objetivo central: *Contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública del orden nacional*⁶⁶.

Prohibida la reproducción total o parcial por medio alguno sin el permiso expreso de Migración Colombia, quien tiene los derechos exclusivos sobre su contenido, el cual representa el pensamiento institucional.

GRUPO DE SERVICIO AL CIUDADANO

2020
DFGR

⁶⁶ Conpes 3649 de 2010