

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA																				
Gestión Direcciónamiento Estratégico																				
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano																				
IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano																				
Vigencia																				
2024																				
Periodo																				
Formulación																				
Alineaciones Estratégicas																				
Metas Desagregadas por Trimestres																				
Alineación de la Estrategia	No.	Actividad	Nombre y Descripción del indicador	Tipo de indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base	Recursos requeridos /Proyecto de Inversión	Peso de la Actividad	Proceso Responsable	Alineación Plan Nacional de Desarrollo	Alineación Plan Estratégico Sectorial PES	Alineación Objetivos Plan Estratégico Institucional	Alineación Estrategias Plan Estratégico Institucional	Alineación Dimensión MIPG	Alineación Política MIPG	Meta Total (Unidad o Porcentaje a lograr)	Meta Trimestre 1	Meta Trimestre 2	Meta Trimestre 3	Meta Trimestre 4
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1	Diseñar, implementar y divulgar una campaña comunicativa interna y externa, para la difusión de la Caracterización de los Usuarios de la Entidad a las partes interesadas.	Número de campañas comunicativas desarrolladas Mide el número de campañas realizadas para dar a conocer la información clave de los usuarios de la Entidad	Resultado	(Número de campañas comunicativas desarrolladas/Número de campañas comunicativas programadas)*100	No aplica	Humanos, Tecnológicos y Físicos	14,3	Grupo de Relación con la Ciudadanía / Oficina de Comunicaciones	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión,	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	2			2	
Gestión de Relacionamento con los Ciudadanos	2	Implementar mejoras en los canales de atención telefónicos, virtuales y presenciales, para una adecuada prestación del servicio y el incremento de la satisfacción ciudadana	Número de mejoras implementadas en los canales de atención Mide el número de acciones de mejora realizadas en el marco de la ejecución del proyecto de inversión de "Fortalecimiento institucional de servicio a la ciudadanía y de acciones para la participación democrática de la población migrante y comunidades de acogida a nivel nacional"	Resultado	(Número de mejoras implementadas en los canales de atención/Número de mejoras programadas implementadas en los canales de atención)*100	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	14,3	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y actores involucrados en asuntos migratorios, atendiendo los	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	3	3			
	3	Realizar seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS), en aras del fortalecimiento del proceso.	Número de seguimientos y emisión de resultados realizados y publicados. Mide el número de seguimientos programados para identificar las oportunidades de mejora a implementar en el servicio brindado por la Entidad a sus grupos de valor.	Resultado	(Número de seguimientos y resultados emitidos/Número de seguimientos y emisión de resultados programados)*100	4	Físicos, Humanos y Tecnológicos	14,3	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y actores involucrados en asuntos	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	4	1	1	1	1
	4	Realizar ajustes del menú de Atención al Ciudadano en la página web, acorde a los lineamientos establecidos en la política y la normatividad vigente aplicable.	Número de ajustes realizados en el menú de atención al ciudadano Mide el número de acciones de mejora implementadas para el fortalecimiento en la disposición de la información de servicio al ciudadano en la página web institucional, cumpliendo con los criterios establecidos por el DAFP.	Resultado	(Número de ajustes realizados en el menú de atención al ciudadano/Número de ajustes Programados en el menú de atención al ciudadano)	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	14,3	Grupo de Relación con la Ciudadanía / Oficina de Comunicaciones	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y actores involucrados en asuntos	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	10			5	5
Fortalecimiento del Talento Humano	5	Desarrollar acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluidas en el Plan Institucional de Formación y Capacitación (PIFC) 2024, en aras de incrementar las competencias de los(as) funcionarios(as) para la atención al público.	Número de capacitaciones realizadas en materia de servicio al ciudadano Mide el número de acciones de capacitación desarrolladas en materia de atención al ciudadano, que permitan mejorar e incrementar los conocimientos de los(as) funcionarios(as), para una adecuada atención al usuario.	Resultado	(Número de capacitaciones realizadas en materia de servicio al ciudadano/Número de capacitaciones programadas en materia de servicio al ciudadano)*100	2	Físicos, Humanos y Tecnológicos	14,3	Subdirección de Talento Humano	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y actores involucrados en asuntos migratorios, atendiendo los	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	1			1	
Evaluación de Gestión y Medición de la percepción ciudadana	6	Aplicar la encuesta de satisfacción de la ciudadana sobre la atención por los canales telefónico y virtual, para su posterior medición y emisión de resultados que permitan la mejora del servicio.	Número de encuestas aplicadas y reportes de resultados emitidos Mide el número de encuestas aplicadas con la emisión de los resultados que permitan la toma de decisiones frente a la mejora continua del proceso.	Productos	(Número de encuestas aplicadas y reportes de resultados emitidos/Número de encuestas programadas)*100	No aplica	Físicos, Humanos, Financieros y Tecnológicos	14,3	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y actores involucrados en asuntos	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	4	1	1	1	1
Conocimiento al servicio al ciudadano	7	Socializar la Guía y Cartilla de Atención Preferencial, para la optimización en la prestación del servicio incluyente al ciudadano, dirigido a los funcionarios a nivel nacional.	Estrategia de socialización de la Guía y Cartilla de Atención Preferencial a nivel nacional Mide el grado de desarrollo de la estrategia para la apropiación de los criterios establecidos para la Atención Preferencial de la Entidad, en aras de estandarizar la atención.	Resultado	Estrategia de socialización desarrollada (100%)	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	14,2	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio	Objetivo 3. Fortalecer integralmente las capacidades de gestión del Sector de Relaciones Exteriores para cumplir los objetivos y metas	Objetivo 2. Relación con la Ciudadanía Desarrollar el modelo de relación de Migración Colombia con la ciudadanía y actores involucrados en asuntos	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	100		100		