

MIGRACION		UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACION COLOMBIA																				CODIGO	EDF 57										
		Gestión Dirección: Estrategia																		VERSIÓN	2												
		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano																															
COMPONENTE	IV. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano																			Seguimiento cualitativo y cuantitativo de la Planeación													
Alineación de la Estrategia	No.	Actividad	Nombre y Descripción del Indicador	Tipo de Indicador	Fórmula de Cálculo	Línea base	2025	Período	Formulación	Alineación Plan Nacional de Desarrollo	Alineación Plan Estratégico Sectorial PES	Alineación Objetivo Plan Estratégico Institucional	Alineación Estrategia Plan Estratégico Institucional	Alineación Dimensión MIPG	Alineación Política MIPG	Meta Total (suma de metas por trimestre)	Meta Trimestre 1	Meta Trimestre 2	Meta Trimestre 3	Meta Trimestre 4	Logro Fuente de verificación	Dificultad	Descripción del avance	% Avance trimestre 1	% Avance trimestre 2	% Avance trimestre 3	% Avance trimestre 4	% Avance Actividad	% Avance Proceso por proc.	Observaciones adicionales			
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 (internas y externas)	Resultado	(Número de campañas comunicativas internas y externas) / (Número de campañas comunicativas programadas) * 100	No aplica	Humanos, Tecnológicos y Físicos	12.5	Grupo de Relación con la Ciudadanía / Oficina de Comunicaciones	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	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 Relacionamiento con los Ciudadanos	2	Realizar seguimiento a la nueva plataforma de agendamiento de citas, para el fortalecimiento en la prestación del servicio y el incremento de la satisfacción ciudadana, cumpliendo con los criterios de calidad establecidos por la Entidad	Número de seguimientos a la nueva plataforma de agendamiento de citas	Resultado	(Número de seguimientos a la nueva plataforma de agendamiento de citas) / (Número de seguimientos a la nueva plataforma de agendamiento de citas programados) * 100	No aplica	Físicos, Humanos, Tecnológicos	12.5	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	3		1	1	1													
	3	Realizar seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRD), en aras del fortalecimiento del proceso.	Número de seguimientos y emisión de resultados realizados y publicados	Gestión	(Número de seguimientos y emisión de resultados realizados y publicados) / (Número de seguimientos y emisión de resultados programados) * 100	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	12.5	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	11	2	3	3	3													
	4	Realizar socialización interna y externa sobre canales de denuncia de hechos de diferente índole que se encuentren relacionados con presuntas faltas disciplinarias	100% de las actividades de socialización interna y externa	Producto	100% de las actividades de socialización interna y externa	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	12.5	Control Disciplinario Interno	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	2		1		1													
	5	Realizar socialización sobre el Código General Disciplinario a los enlaces de servicio y agentes de contact center con el fin de fortalecer el conocimiento respecto a los requisitos para responder denuncia por presuntas faltas disciplinarias	100% de la socialización realizada	Producto	100% de la socialización realizada	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	12.5	Control Disciplinario Interno/Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	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															
	Fortalecimiento del Talento Humano	6	Desarrollar acciones formativas en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano incluídas 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	Resultado	(Número de capacitaciones realizadas en materia de servicio al ciudadano) / (Número de capacitaciones programadas en materia de servicio al ciudadano) * 100	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	12.5	Subdirección de Talento Humano	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	2.4 Brindar una atención a la ciudadanía bajo criterios de oportunidad y calidad.	Gestión con valores para el resultado	Servicio al Ciudadano	2			1	1												
Evaluación de Gestión y Medición de la percepción ciudadana	7	Aplicar la encuesta de satisfacción de la ciudadanía sobre la atención por los canales telefónicos, para su posterior medición y emisión de resultados que permitan la mejora del servicio.	Número de encuestas aplicadas y reportes de resultados emitidos	Productos	(Número de encuestas aplicadas y reportes de resultados emitidos) / (Número de encuestas programadas) * 100	No aplica	Físicos, Humanos, Financieros y Tecnológicos	12.5	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 2. Fortalecer los vínculos con las comunidades colombianas en el exterior, la inclusión, protección y garantía de los derechos de la población migrante o en condición de movilidad humana. Estrategia 1. Acercamiento de la oferta de servicios del Sector de Relaciones Exteriores para la atención de la población colombiana en el exterior, retornada y migrantes en Colombia.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	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	8	Realizar mesas de trabajo virtuales con las Regionales para brindar los lineamientos en materia de servicio al ciudadano, de acuerdo con las directrices adoptadas por el proceso.	Número de Actas de resultados y compromisos de las mesas de trabajo	Resultado	(Número de actas elaboradas) / (Número de actas programadas) * 100	No aplica	Físicos, Humanos y Tecnológicos	12.5	Grupo de Relación con la Ciudadanía	Eje 5. Convergencia regional Catalizador 5. Fortalecimiento institucional como motor de cambio para recuperar la confianza de la ciudadanía y para el fortalecimiento del vínculo Estado-Ciudadano	Objetivo 3. Fortalecer integralmente las capacidades de gestión del Sector de Relaciones Exteriores para cumplir los objetivos y metas del Gobierno del Cambio. Estrategia 1. Transformación digital que promueva el uso de canales virtuales, la analítica de datos y la adopción del pensamiento y tecnologías digitales.	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 lineamientos del programa de transparencia y ética pública, para la garantía de derechos y el fortalecimiento de la confianza ciudadana.	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													