

**ESTRATEGIA PARA FORTALECER LA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE
PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS**

**GRUPO DE ATENCION Y RELACION CON LA CIUDADANÍA
DIRECCION GENERAL**

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

2024

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

AGDF.09 (v3)
F.A 30/05/2024

TABLA DE CONTENIDO

ANTECEDENTES	4
1. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA	5
2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA.....	7
3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL	7
4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS.....	8
5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA	11
5.1 INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA.....	11
5.2 DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA	11
5.2.1 Diagnóstico de la política de participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas	12
5.2.2 Formulación de la estrategia de participación ciudadana en la gestión.....	16
5.3 PLAN ASOCIADO A LA ESTRATEGIA	20
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	23

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores para el seguimiento a la ejecución	6
Tabla 2. Resultados del FURAG	6
Tabla 3. Resultados por índice de desempeño	22
Tabla 4. Actividad transversal	23

CONTENIDO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Resultados por índice de desempeño	12
---	----

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

ANTECEDENTES

El Sistema de Gestión creado con 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 hacia el 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.

Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, el Decreto 1499 de 2017 adoptó la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), como 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.

La operación del MIPG se desarrolla a través de siete dimensiones operativas, a partir de las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. En este marco, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión hace parte de la dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, como una de las políticas que buscan adoptar e implementar prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen la operación y faciliten una efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas, fortaleciendo así la relación del Estado con el ciudadano y generando un mayor valor público.

En este marco y en cumplimiento a lo dispuesto por el Artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, Migración Colombia desarrolla la presente estrategia, mediante la cual se dará continuidad a la adopción e implementación de los lineamientos establecidos para la Política de Participación Ciudadana en la Gestión, para fortalecer y mejorar los espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública, esto es en el diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

La ruta planteada en este documento fue elaborada a partir de los resultados de los índices de gestión y desempeño evaluados a través del FURAG en el 2023 y los ejercicios de autodiagnóstico realizados por la Entidad, con el propósito de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

1. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA

Durante la vigencia 2024, Migración Colombia dará a conocer su gestión institucional, poniendo a los ciudadanos en el centro de lo público; con la finalidad generar transparencia, participación ciudadana y retroalimentación para la garantía de derechos y la construcción de paz.

Los objetivos específicos de la estrategia son:

- Fortalecer los diferentes espacios y mecanismos institucionales (virtuales y presenciales) que permitan llevar a cabo un ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas que contribuya al mejoramiento continuo en la gestión institucional.
- Entregar información a la ciudadanía en un lenguaje comprensible y de calidad, así como aquellos contenidos asociados a la gestión institucional de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.
- Promover la cultura de participación ciudadana y rendición de cuentas al interior de la Entidad, a través de capacitaciones, acciones de sensibilización e incentivos para responder en forma oportuna, clara y confiable a la ciudadanía.
- Implementar herramientas y metodologías necesarias para el desarrollo de la política de participación ciudadana y rendición de cuentas al interior de la Entidad.

En la espera de unos resultados de impacto que den cuenta del grado de realización de la estrategia, se establecen 3 indicadores puntuales para el seguimiento a la ejecución de la presente estrategia relacionados con los elementos de la rendición de cuentas así

1. Actividades de información institucional comprensible, actualizada, oportuna y disponible sobre los avances y resultados de la gestión.

2. Escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones desarrollados por la Entidad.

3. Acciones de seguimiento a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Nombre del Indicador	Descripción	Fórmula
Actividades de información institucional comprensible, actualizada, oportuna y disponible, sobre los avances y resultados de la gestión	El indicador mide el número actividades realizadas por todas las áreas de la Entidad	Número actividades realizadas
Escenarios de diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones desarrollados por la Entidad	El indicador mide el número espacios de diálogo, presentación de la gestión institucional y atención de temáticas sectoriales	Número de espacios de diálogo
Acciones de seguimiento a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora	El indicador mide el número de acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.	Número de acciones para una cultura de participación y rendición de cuentas

Tabla 1. Indicadores para el seguimiento a la ejecución

Migración Colombia realizará seguimiento a los avances en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, mediante los resultados del índice de gestión y desempeño de esta política, evaluados a través del diligenciamiento anual del Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG).

Los resultados obtenidos por la Entidad desde el 2018 hasta el 2022 son los siguientes:

Índice de la Política	2018	2019	2020	2021	2022
POL:13 Participación Ciudadana en la Gestión Pública	84.5	87.3	83.3	87.9	68.3

Fuente: Departamento Administrativo de la Función Pública, Micrositio del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, Resultados Medición de la gestión 2022.

Tabla 2. Resultados del FURAG

Respecto a los resultados de la vigencia 2022, la Función Pública aclaró que estos no son comparables con años anteriores, dado que en la evaluación realizada en el 2023 se hicieron cambios sustanciales en las preguntas para recoger actualizaciones en los lineamientos y tener un enfoque más avanzado orientado a resultados y no solo al

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

cumplimiento de requisitos; se realizaron ajustes en la metodología de diligenciamiento para incluir la solicitud de evidencias por opciones de respuesta; así como, modificaciones en el modelo estadístico.

Adicionalmente, se realizará seguimiento a la implementación de esta Política a través del Plan formulado para el componente III. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del PAAC 2024.

2. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Participación Ciudadana en la Gestión y Rendición de Cuentas será implementada por las áreas misionales y de apoyo, con la orientación del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía adscrito a la Dirección General, y el apoyo de la Oficina de Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación, las Subdirecciones Misionales y demás dependencias que, por su competencia, hagan parte en la ejecución de las acciones propuestas para promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas en Migración Colombia.

3. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

Política de 1991: En sus artículos 2, 3, 20, 23, 40, 74, 103 y 270 hace referencia a los derechos y principios constitucionales de la participación, la información, participación en el control político y la vigilancia de la gestión pública.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública (Estatuto Anticorrupción). En esta Ley se establece una combinación de medidas administrativas, penales, disciplinarias, fiscales y pedagógicas, así como el trabajo de organismos especiales de lucha contra la corrupción orientados a una mejor coordinación interestatal a nivel nacional y local. El estatuto también establece un mecanismo de interlocución entre el Estado y la sociedad civil.

Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública. Art. 9 Literal g). Establece el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. El título IV establece disposiciones en materia de Rendición de Cuentas; igualmente, establece que las entidades de la Administración Pública deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

Ley 1952 de 2019. Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario. Se establecen los deberes de los servidores públicos. En particular, respecto de la información se precisan las siguientes obligaciones: custodia, uso de los sistemas de información disponibles, publicación mensual de los informes que se generen sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del Artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. En sus Artículos 33, 34 y 35 reglamenta las audiencias públicas, el ejercicio de control social y de veeduría ciudadana.

Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. En esta Ley se define las veedurías ciudadanas, sus principios, derechos y deberes.

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. El Decreto establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

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. Este Decreto establece disposiciones para facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las Entidades públicas.

Decreto 1008 de 2018. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4. DEFINICIONES Y/O SIGLAS

Audiencia Pública Participativa: Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

Balances de Gestión: Ejercicios de rendición de cuentas durante un periodo determinado en la estrategia de comunicaciones de la Entidad.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Caracterización ciudadana y grupos de valor: Mediante la caracterización se identifican las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de los ciudadanos, usuarios o interesados con los cuales interactúa Migración Colombia, con el fin de agruparlos según atributos o variables similares y, a partir de allí, gestionar entre otras acciones.

Confianza: Credibilidad que la población tiene en las acciones y conceptos de sus autoridades y líderes sociales.

Consulta Pública: La consulta pública en la generación normativa, contempla aspectos que van más allá de la consulta pasiva, abarcando elementos de información y comunicación abierta de los proyectos normativos, recepción de opiniones, sugerencias, propuestas de alternativas, y la colaboración, co-creación o retroalimentación de la implementación de iniciativas normativas.

Control Social: Es una modalidad de participación que permite a individuos u organizaciones evaluar resultados e impacto de acciones desarrolladas por el Estado, en cumplimiento de los mandatos constitucionales y de su fin esencial, el bienestar colectivo o bien común. Es decir, es un derecho y un deber de controlar la gestión de lo público.

Diálogos fronterizos por la vida: Escenarios de diálogo local, que en un primer momento busca atender las dinámicas fronterizas, tanto con las Entidades de Gobierno Nacional y Territorial, como con los demás actores con presencia en los municipios, como la cooperación, sector privado, sociedad civil, población migrante, para la identificación de necesidades y respuestas a las diferentes dinámicas migratorias y que se convierta en un factor de crecimiento, desarrollo y paz para el país, en el marco del cumplimiento de lo establecido tanto en la Ley 2136 de 2021, como en la Ley 2135 de 2021, Ley de Fronteras.

Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información: Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

Grupos de interés: de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), son los individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales.

Grupos de valor: “Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones Públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una Entidad” (Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)¹. Glosario Sistema de Gestión MIPG, p. 5)

¹Departamento Administrativo de la Función Pública, Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía, Versión 1, 2021. Recuperado el 16 de marzo de 2023 de: <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/33459010/2021-07->

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Grupos de valor: de acuerdo con el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), son las personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Jornada de Socialización o Divulgación Normativa: Eventos institucionales en el que se dan a conocer cambios normativos en materia migratoria, su impacto y reglamentación.

Oferta Institucional: La oferta institucional se compone de información pública, trámites y otros procedimientos administrativos, y espacios de interacción a través de los canales de atención, rendición de cuentas y participación ciudadana.¹

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.²

Participación Ciudadana: Es el derecho de ciudadanos o de sus organizaciones a intervenir en todas las actividades de la gestión pública confiadas a los gobernantes para garantizar la satisfacción de las necesidades de la población” (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2020)

Rendición de cuentas: De acuerdo con la Ley 1757 de 2015 es “el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las Entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras Entidades Públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo...”

Valor público: Cambios sociales -observables y susceptibles de medición- que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía.

16_Caja_de_herramientas_relacionamiento_con_la_ciudadania.pdf/d168ba3c-ed83-60a8-e1ed-ab6b7d86d22?t=1626445377061

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

5. DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

5.1 INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

Se acogieron las siguientes herramientas e instrumentos técnicos:

- Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 (febrero de 2019). Se constituye en la guía de obligatoria observancia para las Entidades Públicas de conformidad con lo establecido en el Artículo 51 de la Ley 1757 de 2015.
- Informe de Migración Colombia sobre la revisión de la caja de transformación institucional - Guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía (DAFP, 2022).
- Informe de Migración Colombia sobre la revisión de la caja de herramientas para la Rendición de Cuentas (Micrositio, MURC, 2023)
- Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2022

Es importante señalar que los documentos y herramientas relacionados, pueden ser actualizados o sustituidos en el tiempo; por ello, desde el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, se realizará periódicamente la revisión en las páginas de las Entidades, y las modificaciones serán comunicadas a las áreas involucradas para su implementación.

5.2 DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) ha establecido la Política de Participación Ciudadana en la Gestión, con el propósito de permitir que las entidades garanticen la incidencia efectiva de los ciudadanos y sus organizaciones en los procesos de planeación, ejecución, evaluación -incluyendo la rendición de cuentas- de su gestión, a través de diversos espacios, mecanismos, canales y prácticas de participación ciudadana.

Para tal fin, Migración Colombia deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento) en el marco de lo dispuesto en Artículo 2 de la Ley 1757 de 2015. Dentro de espacios de participación se incluyen aquellos que faciliten el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas que se deben garantizar durante todo el ciclo de la gestión pública.

De acuerdo con la metodología establecida por la Función Pública, la estrategia para promover la participación ciudadana en la gestión comprende los siguientes pasos: i) identificación de los ciudadanos y grupos de valor, como los temas de mayor interés; ii)

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

identificación de los temas en los cuáles tradicionalmente se ha involucrado a la ciudadanía para que incida en la toma de decisiones; iii) definición de canales y actividades; iv) capacitación y sensibilización sobre los mecanismos de interacción y participación con la entidad; v) definición de recursos presupuestales, humanos y materiales para el desarrollo de las actividades de participación; vi) definición de metas e indicadores y vii) definición de mecanismos y herramientas para consolidar y dar a conocer las acciones que como entidad desarrolla para vincular y hacer partícipe a la ciudadanía en el ciclo de gestión de su entidad.

A continuación, se desarrolla el diagnóstico del estado actual de la Política, el cual permitirá la identificación de brechas y oportunidades de mejora para la Entidad.

5.2.1 Diagnóstico de la política de participación ciudadana en la gestión y rendición de cuentas

El resultado del índice de desempeño de la política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, evaluado a través del Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG) a corte 31 de diciembre de 2022, fue de **68.3/100**.



Ilustración 1. Resultados por índice de desempeño

La evaluación de la Política se realizó mediante los siguientes índices:

Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación. Mide la capacidad de la entidad pública para prepararse administrativamente, organizar y gestionar los procedimientos para promover la participación ciudadana y elaborar el diagnóstico anual del estado actual de la política de participación ciudadana. Para este índice la Entidad obtuvo un puntaje de 55.4 / 100 puntos.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública.

Mide la capacidad de la entidad pública de diseñar la estrategia anual de participación ciudadana en la gestión pública en el marco de la planeación institucional, incluyendo acciones que promueva la vinculación de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación). En este índice se obtuvo un resultado de 84.2/100 puntos.

Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión. Mide la capacidad de la entidad pública de incluir amplios y diversos grupos de interés, organizaciones, comunidades y ciudadanos, representativos de diversas poblaciones, sectores y territorios en los procesos de participación ciudadana. En este índice la entidad alcanzó un 69.1/puntos.

Capacidad de involucrar efectivamente a los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial. Mide la capacidad de la entidad pública de ejecutar las acciones planeadas para involucran efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés de acuerdo con su caracterización en:

1. Identificación y diagnóstico de problemáticas y necesidades de grupos de valor;
2. Formulación de planes, programas, políticas y normatividad. 3. Coproducción de servicios, co-diseño e innovación, solución de problemas 4. Seguimiento y Ejecución. 5. Control y Rendición de cuentas articulados con esquemas de mejora institucional para atender observaciones y recomendaciones de la ciudadanía. En la evaluación realizada, se alcanzó un puntaje de 85.7/100 puntos.

Evaluación de los resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional. Mide la capacidad de la entidad pública de hacer seguimiento y evaluar los resultados de la ejecución de las acciones planeadas para involucran efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés, así como la incidencia ciudadana en la mejora de la gestión institucional.

Respecto a este índice la Entidad obtuvo un puntaje de 56/100.

Rendición de cuentas en la gestión pública. Mide la capacidad de la entidad pública de implementar la estrategia anual de rendición de cuentas disponiendo información de interés público sobre la gestión en lenguaje claro, los resultados institucionales y la garantía de derechos, asegurando la realización de espacios para el diálogo con los diversos grupos de interés y asumiendo la responsabilidad institucional mediante correctivos, reconocimientos y sanciones que contribuyan al cumplimiento de la planeación y obligaciones institucionales a partir de la retroalimentación y los aportes ciudadanos. En este índice, Migración Colombia logró un resultado de 77.2/100.

A continuación, se relacionan los aspectos que requieren de mayor esfuerzo para avanzar en la implementación de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública:

- La asignación de recursos financieros para promover la participación ciudadana.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- Las capacidades institucionales que lleven a mejorar el acceso a información pública y procesos de participación ciudadana, atendiendo al principio de Estado Abierto.
- Culminar la elaboración de la caracterización de usuarios y grupos de interés, puesto que es un instrumento que proporciona insumos para la planeación de la estrategia de relación con la ciudadanía.
- Incluir en el autodiagnóstico que se realice de la relación Estado – Ciudadanía información de las encuestas de percepción de ambiente y desempeño institucional (EDI) e informes internos.
- Contemplar en el diseño de la estrategia de participación, todas las fases del ciclo de la gestión pública.
- Incluir acciones para la participación ciudadana en cada fase del ciclo de la gestión pública.
- Fortalecer los medios para divulgar los espacios de participación y rendición de cuentas.
- Publicar y divulgar información de diagnóstico participativo, colaboración e innovación abierta, promoción del control social y veedurías ciudadanas en los espacios de participación ciudadana y en la rendición de cuentas.
- Fortalecer las acciones de diálogo para la rendición de cuentas, tales como audiencias presenciales, virtuales, observatorios ciudadanos, reuniones zonales, entre otras.
- Diseñar e implementar acciones de diálogo que permitan generar una evaluación de la gestión de la Entidad, la participación de diversos representantes de los grupos de valor identificados en la caracterización, y rendir cuentas en los nodos del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas
- Establecer mecanismos para verificar el cumplimiento de las acciones propuestas en los ejercicios o actividades propuestas en cada fase del ciclo de la gestión, evaluar cada espacio o actividad de participación ciudadana, identificar mejoras en los procesos, procedimientos y actividades de gestión derivadas de la participación de los ciudadanos y los grupos de valor, formular planes de mejoramiento institucional como resultados de los ejercicios de participación ciudadana,
 - correo@migracioncolombia.gov.co
 - Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
 - Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
 - redes sociales: @migracioncol

rendición de cuentas y control social.

- Fortalecer los contenidos y diseño del Menú Atención y Servicios a la ciudadana de la página web para facilitar el acceso a la información de trámites y servicios, oferta institucional, herramientas de medición y evaluación de la experiencia ciudadana.
- Fortalecer lineamientos, roles y acciones en materia de lenguaje claro: definición de responsable de implementación de los lineamientos y acciones, socialización de acciones y resultados ante la Alta Dirección, uso de lenguaje claro en inducción y reinducción, dar continuidad al desarrollo de talleres o jornadas de capacitación en lenguaje claro, dar continuidad a acciones orientadas a la revisión de contenidos con la participación ciudadana, adaptación de contenidos de contenidos para fácil comprensión por parte de personas con dificultad lectora, diseño y aplicación de herramientas para conocer la percepción ciudadana sobre la facilidad de encontrar, comprender y usar la información de la entidad, promoción y reconocimiento de prácticas de lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía.

- Diseñar contenidos para la página web, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución 1519 de 2020 para divulgar información sobre los espacios de diálogo, control social, participación y construcción con la ciudadanía.

- Fortalecer los contenidos y diseño del menú atención y servicios a la ciudadanía de su sitio web o sede electrónica para divulgar información sobre la oferta institucional de información pública (crear acceso desde el menú a la sección de transparencia), mejorar la presentación de la información de canales, y diseñar un espacio donde el ciudadano o interesado pueda conocer la información sobre los instrumentos de medición de experiencia ciudadana y sus resultados.

- Promover la medición de la experiencia ciudadana en los ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas, que permita la identificación de debilidades y fortalezas para la mejora continua.

- Promover la sección de veedurías ciudadanas y grupos de control social en las acciones de diálogo presenciales y/o virtuales para la rendición de cuentas.

- Dar continuidad al desarrollo de actividades de innovación

- Abordar las debilidades identificadas respecto a la gestión de la comunicación relacionadas con la caracterización de grupos de valor y el aporte de la percepción de los grupos de valor para la toma de decisiones y la mejora en la comunicación.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- Promover la gestión del conocimiento y el aprendizaje institucional relacionado respecto a las actividades o ejercicios de participación ciudadana y rendición de cuentas, difundir los resultados de las buenas prácticas, así como, la implementación de acciones de mejora institucional como resultado de la documentación y divulgación de las lecciones aprendidas.

5.2.2 Formulación de la estrategia de participación ciudadana en la gestión

A partir del diagnóstico presentado en el numeral anterior, a continuación, se describen los pasos generales para la formulación, implementación y evaluación de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública, integrada a la planeación institucional:

Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación

Para fortalecer las capacidades en torno a la promoción de la participación ciudadana, se socializará con las dependencias los lineamientos ofrecidos por el MURC –Manual Único de Rendición de Cuentas-; al tiempo, se consolidará información e iniciativas relevantes que permitan promover la participación ciudadana en cada una de las dependencias teniendo en cuenta los pilares de información, diálogo y responsabilidad. De igual forma, atendiendo al llamado del DAFP se consolidará un equipo de trabajo interdisciplinario que lidere la estrategia de rendición de cuentas, y a su vez interactúe y participe en las respuestas que se deben ofrecer a la ciudadanía. Este grupo será llamado a capacitarse y presentar información desde su competencia para rendir cuentas a la ciudadanía.

Se fortalecerá la página web de la Entidad, específicamente el Menú Participa, como un canal o medio para promover la participación ciudadana en los diferentes ciclos de la gestión. La propuesta de contenidos será elaborada por el Grupo de Atención y Relación con la Ciudadanía, e igualmente se impartirán lineamientos para la publicación de información que acompañará los ejercicios de participación ciudadana.

Adicionalmente, se adelantará la actualización y creación de documentos de procedimiento y lineamientos para adopción dentro del proceso de Gestión de Relación con la Ciudadanía, insumos que puedan ser usados por las áreas para la preparación, desarrollo, socialización de resultados, seguimiento y evaluación de las actividades de participación que se programen dentro de la estrategia a nivel nacional.

Se implementará encuesta de experiencia ciudadana para validar el grado de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor en relación con el lenguaje utilizado en acciones de comunicación y diálogo en el marco de ejercicios de participación ciudadana para identificar requerimientos adicionales en materia de promoción de lenguaje claro.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Formulación e implementación de la estrategia de participación ciudadana en la gestión, articulada a la planeación y gestión institucional

Las actividades de participación ciudadana tendrán en cuenta las siguientes etapas del ciclo de la gestión de la Entidad:

- **Diagnóstico.** En esta etapa, las actividades de participación permitirán la identificación de necesidades de los ciudadanos para la garantía de sus derechos o para la priorización de estas, y a partir de ello, orientar el objetivo de la formulación de sus políticas, estrategias, planes, o proyectos.
- **Formulación de planes, programas, políticas o normas que vaya a realizar durante el año.** Actualmente, Migración Colombia viene publicando anualmente en la Página web la planeación institucional para observaciones de la ciudadanía; no obstante, durante el 2024 se fortalecerá esta etapa, mediante ejercicios participativos en relación con actos administrativos que afecten a la ciudadanía; para este caso, es importante incorporar a la ciudadanía dándole a conocer con anterioridad el proyecto de acto administrativo, convocar a los interesados a intervenir, e incorporar las mejoras que surjan de los comentarios recibidos.
- **Ejecución de planes, políticas, programas o solución de problemas.** En esta fase se convoca a la ciudadanía a participar en la construcción de soluciones a las problemáticas de la Entidad, de tal manera que los beneficiarios de nuestros trámites y servicios pueden ayudar a encontrar soluciones a las dificultades de los mismos. Para ello, será necesario avanzar en el desarrollo de ejercicios participativos mediante los cuales los ciudadanos puedan aportar sus ideas o incluso apoyar a la Entidad en la solución de problemas. Aquí, es pertinente añadir que un insumo fundamental para el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía, se convierten los informes de PQRSDf y la continuidad de la Estrategia Diálogos Fronterizos por la Vida, pues con ambos elementos de manera expresa se recogen e identifican las necesidades de los ciudadanos para una vez identificadas, procurar acciones efectivas de mejora.
- **Control y evaluación a la gestión.** En esta fase, la participación ciudadana está encaminada a realizar seguimiento, evaluación y control a la gestión de la Entidad.

Para la formulación de las actividades de participación ciudadana se identificaron con las dependencias misionales y de apoyo, actividades transversales orientadas a:

- Recibir recomendaciones para la mejora en la prestación de trámites a través de la encuesta de experiencia ciudadana.
- Realizar ejercicios de participación ciudadana con los usuarios y grupos de valor de la Entidad, para identificar acciones de mejora en los trámites y la toma de decisiones por parte de los procesos misionales.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

- Recibir observaciones sobre los instrumentos de gestión de información pública para su fortalecimiento; así como, recomendaciones de la ciudadanía frente a la Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Fortalecer la gestión de riesgos de corrupción, mediante ejercicio de consulta ciudadana
- Realizar consulta ciudadana para recibir observaciones de la Ciudadana frente a decisiones tomadas por la Entidad mediante actos administrativos.
- Realizar ejercicios de participación ciudadana sobre la formulación de la planeación institucional de la vigencia, dirigida a los usuarios y grupos de valor de la Entidad, para identificar acciones de mejora en la definición de acciones estratégicas.
- Identificar los temas de mayor interés ciudadano siguiendo las indicaciones que el Manual Único de Rendición de Cuentas, para el adecuado desarrollo de los ejercicios de rendición de cuentas.
- Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas sobre la gestión Migración Colombia, dando cumplimiento a los criterios de información hacia la ciudadanía y partes interesadas de la Entidad.
- Actualizar el sitio de Menú Participa ubicado en la página web institucional atendiendo los lineamientos para publicar la información sobre participación ciudadana en la gestión pública y promover la publicación de información y de ejercicios participativos por parte de las diferentes dependencias en cada una de las fases del ciclo de la gestión: diagnóstico, formulación, implementación y evaluación.

Al nivel regional

- Generar y asistir a espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, sobre la gestión realizada por Migración Colombia, bajo los criterios y lineamientos definidos por el Grupo de Relación con la Ciudadanía; adoptando un enfoque diferencial, poblacional y territorial, que permita focalizar las diferentes acciones identificadas por cada fase del ciclo de la gestión en grupos de valor específicos.

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía definirá la metodología participativa que utilizará en cada una de las acciones contempladas, orientando los esfuerzos a promover la entrega de información clara, el diálogo efectivo y la

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

responsabilidad de dar respuesta oportuna y hacer seguimiento a las recomendaciones de la ciudadanía.

Para el desarrollo de estas actividades se identificará, preparará y socializará con la ciudadanía y los grupos de valor la información en lenguaje claro que servirá de insumo para el desarrollo de las acciones participativas, así como la metodología que se utilizará en dichos espacios. Igualmente, se convocará las actividades ya definidas habilitando canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos para recoger las recomendaciones u objeciones de la ciudadanía y los grupos de valor frente a la gestión de la entidad.

Como parte de las actividades de participación, se analizarán las recomendaciones, observaciones u objeciones recibidas en el proceso de participación y efectuar los ajustes y mejoras en la gestión institucional a que haya lugar.

Evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana

Las actividades de participación deberán desarrollarse dentro de los plazos establecidos por las áreas a cargo, deberán contar con metas e indicadores cuantificables, mediante las cuales se realice seguimiento, se establezca la incidencia, y la participación de los grupos de interés en la gestión.

Para la documentación y análisis de los resultados, el Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, diseñará las herramientas y procedimientos para orientar sobre el procedimiento de participación, la documentación de las actividades propuestas, los resultados obtenidos en cada actividad y su incidencia o aporte a la gestión; todo lo anterior, con el fin de contribuir a socializar el conocimiento y las experiencias adquiridas en el desarrollo de estas actividades.

El Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, realizará seguimiento a todas las actividades de participación planteadas, e informará a la Alta Dirección los resultados de los ejercicios y el impacto de estos en el ciclo de la gestión de La Entidad.

La evaluación y análisis de los resultados obtenidos en la implementación de la estrategia de Participación Ciudadana, se realizará para:

- Identificar el número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía,
- Grupos de valor involucrados
- Fases del ciclo que fueron sometidas a participación, alcance de la participación, metodologías utilizadas y resultados de la participación.
- En rendición de cuentas se analizará adicionalmente la evaluación ciudadana de los resultados de la gestión.
- Los resultados de la evaluación se publicarán y divulgarán mediante el mecanismo que se empleó para convocar a los grupos de valor que participaron; se hará especial énfasis en los resultados de la participación del control social efectuado por la ciudadanía.

Finalmente, se promoverá la documentación de las buenas prácticas de la Entidad en materia de Participación y Rendición de Cuentas.

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

5.3 PLAN ASOCIADO A LA ESTRATEGIA

Las actividades propuestas para avanzar en la implementación de la Política, incluidas en el componente PAAC III. Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana 2024, son las siguientes:

Actividad	Responsable	Indicador	Periodicidad
Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible			
Realizar seguimiento y publicar los resultados de la ejecución de la planeación estratégica de la Entidad en la página web institucional, para conocimiento de sus partes interesadas.	Oficina Asesora de Planeación GPDO	4 informes elaborados y publicados en la página web	Todos los trimestres
Elaborar el Informe de Gestión de la Entidad, para dar a conocer la información relevante desarrollada por Migración Colombia en la vigencia anterior	Oficina Asesora de Planeación GPDO	1 informe Elaborado y publicado en la página web	I trimestre
Presentar informes a los entes internos y externos, proporcionando información sobre el cumplimiento de responsabilidades, de acuerdo con los tiempos establecidos por norma. (Número de informes sujeto a cambios normativos)	Oficina de Control Interno	84 informes elaborados y presentados	Todos los trimestres
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones			
Generar y asistir a espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas, sobre la gestión realizada por Migración Colombia, bajo los criterios y lineamientos definidos por	Regionales	156 escenarios y acciones de participación desarrolladas durante la vigencia.	Todos los trimestres

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

el Grupo de Relación con la Ciudadanía.			
Realizar ejercicios de participación ciudadana con los usuarios y grupos de valor de la Entidad para identificar acciones de mejora en los trámites.	Subdirecciones de Control Migratorio y Extranjería	2 ejercicios de participación sobre trámites realizados	III trimestre
Realizar ejercicios de participación ciudadana sobre la formulación de la planeación institucional de la vigencia, dirigida a los usuarios y grupos de valor de la Entidad para identificar acciones de mejora en la definición de acciones estratégicas.	Oficina Asesora de Planeación GPDO	1 ejercicio de participación sobre planes realizado	I trimestre

Actividad	Responsable	Indicador	Periodicidad
Conformar y capacitar un equipo de trabajo interdisciplinario que lidere los ejercicios de rendición de cuentas de la Entidad, con el fin de involucrar a todos los procesos de la Entidad.	Grupo Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	Equipo de trabajo conformado y capacitado en temas de rendición de cuentas	II trimestre
Elaborar propuesta para el desarrollo de una Audiencia Pública de rendición de cuentas sobre la gestión de Migración Colombia, dando cumplimiento a los criterios de información hacia la ciudadanía y partes interesadas de la entidad.	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	Propuesta para audiencia de rendición de cuentas	IV trimestre

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

Actividad	Responsable	Indicador	Periodicidad
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional			
Hacer seguimiento a la ejecución de la Estrategia de Participación Ciudadana 2024 y difundir los resultados alcanzados en la vigencia en pro de la mejora continua.	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	100% Estrategia ejecutada	IV trimestre
Actualizar la estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia 2024, para desarrollar las acciones establecidas en la materia y su evaluación ante la gestión realizada.	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía/ Oficina de Comunicaciones	100% Estrategia de Rendición de cuentas actualizada y evaluación elaborada y publicada.	I y IV trimestre
Actualizar el sitio de Menú Participa ubicado en la página web institucional atendiendo los lineamientos para publicar la información sobre participación ciudadana en la gestión pública	Grupo de Relación con la Ciudadanía / Oficina de Comunicaciones.	100% del Menú Participa actualizado y difundido.	II trimestre

Tabla 3. Resultados por índice de desempeño

Adicionalmente, en el Plan de Acción del Proceso Gestión Relación con la Ciudadanía, se incluyó la siguiente actividad transversal, para contribuir a la implementación de esta Política:

Actividad	Responsable	Indicador	Periodicidad
Portafolio de Oferta Institucional			
Liderar la elaboración de la caracterización de usuarios de la entidad, atendiendo a los nuevos criterios y lineamientos establecidos por las entidades líderes que	Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	Informe de grupos de valor de la Entidad para la vigencia 2024	IV Trimestre

- correo@migracioncolombia.gov.co
- Línea Conmutador: +57 (300) 913 3992 • Línea Anticorrupción: +57 (300) 913 3991
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 423701
- redes sociales: @migracioncol

participan en la política de servicio a ciudadano.			
--	--	--	--

Tabla 4. Actividad transversal

NOTA: Las áreas misionales podrán adicionar acciones a la estrategia de racionalización de la vigencia, siempre y cuando dispongan de los recursos necesarios para garantizar su implementación.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Manual Único de Rendición de Cuentas - Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Documento Conpes 3654 de 2010. – Marco Normativo.
- Política Integral Migratoria – PIM.
- Documento Bases del Plan Nacional de Desarrollo ‘Colombia Potencia Mundial de la Vida – PND 2022-2026 (DNP).