



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**

Ministerio de Relaciones Exteriores

Estrategia de Rendición de Cuentas



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

QUIENES SOMOS



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Quienes somos

✓ La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia creada mediante Decreto 4062 de 2011 es un Organismo técnico especializado, encargado de ejercer las funciones de **autoridad de vigilancia, control migratorio y de extranjería** del Estado Colombiano.

✓ **Organismo civil de seguridad** adscrito al MRE.



MISIÓN

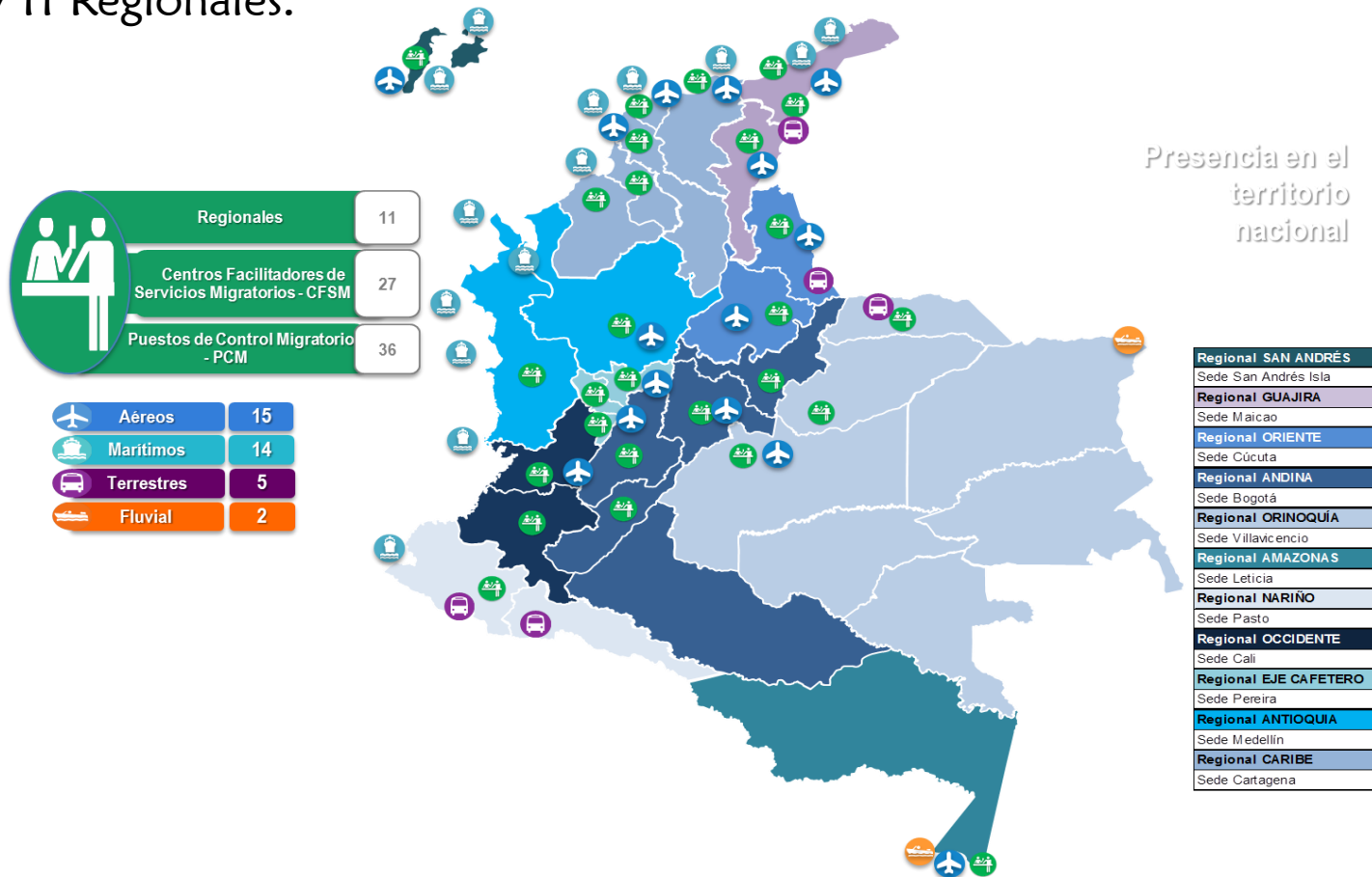
Ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley.



Quienes somos

**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Con presencia en el territorio nacional a través de 36 Puestos de Control Migratorio, 27 Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y 11 Regionales.





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

NUESTRA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Estrategia de Rendición de Cuentas

Dimensiones de trabajo:

1. **Informar** al ciudadano sobre la gestión.
2. **Dialogar** con los ciudadanos para conocer sus observaciones.
3. **Incentivar** la participación de la ciudadanía y de los funcionarios en los diferentes escenarios.





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

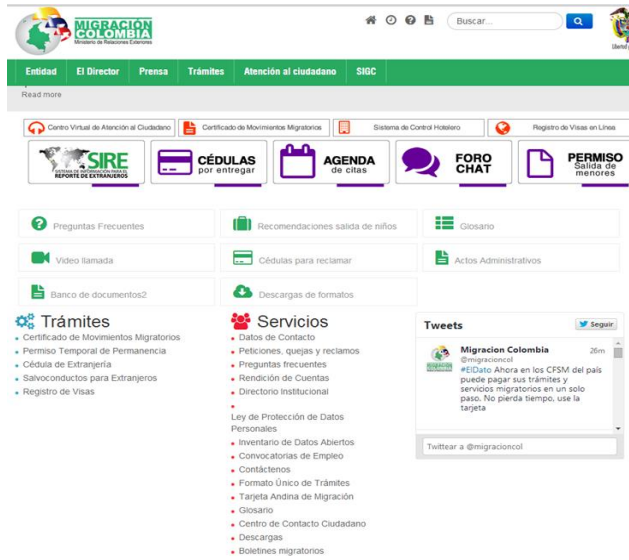
INFORMACIÓN



Rediseño página web

MIGRACIÓN COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores

www.migracioncolombia.gov.co



✓ Más contenidos.

✓ Más servicios.

✓ Diseño más amable.

✓ Más información sobre la gestión institucional.



✓ Atendiendo criterios de Gobierno en Línea.

✓ Encuestas de opinión.

✓ Entre otros.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Estrategia en redes sociales

Twitter

twitter.com/@migracioncol

 **César Andrés Russi** retweetó un Tweet en el que fuiste mencionado 3 de ago.
3 de ago.: @migracioncol es referente mundial en materia de gestión migratoria #EstamosCumpliendo #CancilleriaCumple



 **Gustavo Teneche y diany sanchez** retweetaron un Tweet en el que fuiste mencionado 3 de ago.
3 de ago.: @migracioncol es referente mundial en materia de gestión migratoria #EstamosCumpliendo #CancilleriaCumple



Bienestar Familiar @ICBFColombia · 3 de ago.
[@migracioncol](#) es referente mundial en materia de gestión migratoria.
[#EstamosCumpliendo](#)

Abrir  Responder  Retwittear  Marcado como favorito  Más



Cancillería Colombia @CancilleriaCol · 3 de ago.
[@migracioncol](#) es referente mundial en materia de gestión migratoria
[#EstamosCumpliendo](#) [#CancilleriaCumple](#)

Abrir  Responder  Retwitteado  Favorito  Más





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Estrategia en redes sociales

Facebook


[Facebook.com/@migracioncol](https://www.facebook.com/@migracioncol)



Ya no me gusta · Comentar · Compartir

👍 A Migración Colombia, Nury Zamora, Farid Hussein, Setor Consular da Embaixada do Brasil em Bogotá y 25 personas más les gusta esto.

📄 Compartida 4 veces

 **Rosa Esther Babativa Velasquez** Todo se debe al compromiso primero del Doctor Sergio Y a los funcionarios De todo el país, cuando se trabaja... [Ver más](#)
3 de agosto a la(s) 18:23 · Ya no me gusta · 👍 1

Escribe un comentario...





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Estrategia en redes sociales

YouTube search: migracioncol

Video title: RENDICIÓN DE CUENTAS Ministerio de Relaciones Exteriores - 2014

Channel: migracioncol (137 subscribers)

Views: 16 vistas

Video description: RENDICIÓN DE CUENTAS Ministerio de Relaciones Exteriores - 2014

Video player controls: 4:00 / 11:29

Right sidebar recommendations:

- Migrante - Emisión 2 - bloque 2 por migracioncol 45 vistas
- Migrante - Emisión 2 - bloque 1 por migracioncol 51 vistas
- Migrante - Emisión 2 - bloque 5 por migracioncol 42 vistas
- Migrante - Emisión 2 - bloque 3 por migracioncol 27 vistas
- Noticiero CM& - Aumentan viajeros Colombianos al mundial por migracioncol 21 vistas
- RENDICIÓN DE CUENTAS MRL-2013 por Dirección de Comunicación Social 60 vistas

YouTube search: migracioncol

Video title: RENDICIÓN DE CUENTAS Ministerio de Relaciones Exteriores - 2014

Channel: migracioncol (137 subscribers)

Views: 16 vistas

Video description: RENDICIÓN DE CUENTAS Ministerio de Relaciones Exteriores - 2014

Video player controls: 0:34 / 11:29

Right sidebar recommendations:

- Migrante - Emisión 2 - bloque 2 por migracioncol 45 vistas
- Migrante - Emisión 2 - bloque 1 por migracioncol 51 vistas
- Migrante - Emisión 2 - bloque 5 por migracioncol 42 vistas
- Migrante - Emisión 2 - bloque 3 por migracioncol 27 vistas
- Noticiero CM& - Aumentan viajeros Colombianos al mundial por migracioncol 21 vistas
- RENDICIÓN DE CUENTAS MRL-2013 por Dirección de Comunicación Social 60 vistas
- Canciller Holguín rindió cuentas del Sector de Relaciones Exteriores

Youtube


www.youtube.com/user/migracioncol/videos




- Centro Virtual de Atención al Ciudadano.



- Centro de Contacto Ciudadano.

 Centro de Contacto Ciudadano Atención en línea

 **CHAT**

Es el servicio en línea que les permitirá a los Ciudadanos interactuar de manera inmediata con un asesor, quien brindará información oportuna y precisa en cualquiera de los trámites y servicios que ofrece Migración Colombia.


Su respuesta será en menos de 30 minutos.



 **VIDEOLLAMADA**

Herramienta que le permitirá al Ciudadano, comunicación inmediata con un asesor del Call Center que mediante videollamada o llamada telefónica, puede obtener una respuesta en línea a su inquietud, agendar una cita en los CFMS o instaurar una solicitud. Este servicio se prestará a través de 4 soluciones físicas diseñadas para tal fin.


Para este servicio debe contar con una cámara web, computador y acceso a internet.



 **FORO**

Es el servicio en línea que les permitirá a los Ciudadanos interactuar de manera inmediata con un asesor, quien brindará información oportuna y precisa en cualquiera de los trámites y servicios que ofrece Migración Colombia.

Su respuesta será en menos de 30 minutos.



- Atención de PQRS-F.

- ✓ **Ofrece:**
 - Atención bilingüe en todos los servicios.
 - Chat.
 - Foro.
 - Video llamada.
 - Buzón de correo.
 - Correo electrónico.
 - PBX.
 - Un único número gratuito nacional e internacional 018000-510454.
 - Agendamiento de citas.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Ampliación de canales

- **Cartelera virtual:**

- ❑ Noticias relevantes Migración Colombia
- ❑ Horario de atención
- ❑ Centro de Contacto Ciudadano [Call Center/Chat/Videollamada]
- ❑ Trámites [Definición – requisitos]
- ❑ Estadísticas CFSM



- **Kioscos:**

- ❑ Dispositivo virtual, el cual permite la accesibilidad a las opciones de contacto ofrecidas por la Entidad como: Chat, Video llamada y Agendamiento de citas.
- ❑ Opción de realizar impresiones por el ciudadano sobre los formatos para trámites y o requisitos.
- ❑ En las ciudades de Bogotá, Medellín, Cartagena y Cali.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

DIÁLOGO



**MIGRACION
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Ampliación de canales

- **Eventos de servicio.**

- ❑ Para acercar los trámites y servicios a la ciudadanía.
- ❑ Participación en Ferias de Servicio organizadas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- ❑ Presencia institucional en eventos nacionales e internacionales como ferias, fiestas y eventos culturales, entre otros.



- **Jornadas de divulgación de la normatividad migratoria.**

- ❑ Socialización de la normatividad migratoria y aspectos generales de la entidad hacia:
- ❑ Gremios (turismo, comercio, hotelería, transporte), academia, autoridades civiles y fuerza pública, ciudadanía, ONG's, entre otros.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Ampliación de canales

- **Foros virtuales**

- ❑ Orientados a resolver las inquietudes de los ciudadanos.
- ❑ Caso: Permisos de salida de menores.
- ❑ Realizados antes del inicio de temporadas de viajeros.



- **Unidad Móvil de Servicios Migratorios**

- ❑ Es un mecanismo de respuesta inmediata a las solicitudes de la ciudadanía, con tecnología y capacidad física disponible para ser empleada en cualquier lugar del país.
- ❑ Participación en eventos como: VIII Cumbre de la Alianza del Pacífico, el Mundial de ciclismo sobre pista, entre otros.





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

INCENTIVOS



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Día de la transparencia

- Transparencia como un **valor corporativo**.
- Institucionalizado mediante la adopción del Código de Ética, Buen Gobierno y Estilo de Dirección.



*“En razón de la importancia dada a la Transparencia como **valor corporativo** de Migración Colombia y como uno de los pilares contra la corrupción al interior de la Unidad, y dada la importancia que reviste el solemne acto, se institucionaliza el **Día de la Transparencia**, el cual engrandece las actuaciones que desarrollan a diario nuestros funcionarios”*



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Día de la transparencia

3 de mayo de 2013

- ✓ Decálogo de la transparencia.
- ✓ Compromiso por parte de los funcionarios.
- ✓ Aeropuerto Internacional Eldorado (Orquesta Sinfónica de Bogotá).
- ✓ Conexión nacional (11 Regionales)





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Día de la transparencia

30 de mayo de 2014

- ✓ Firma del libro de la transparencia.
- ✓ Compromiso por parte de los funcionarios.
- ✓ Regional Nariño. Conexión nacional (11 Regionales).





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Sensibilización interna



- ✓ Sensibilización interna en las Jornadas de Inducción y Reinducción sobre la **Rendición de Cuentas**.

Lideradas por la Oficina de Control Interno.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Audiencia 2014

El pasado 3 de agosto de 2014, se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, en la cual Migración Colombia participó como Entidad adscrita al sector de Relaciones Exteriores.



La Entidad, consciente de su deber frente a la ciudadanía de informar sobre el desarrollo de su gestión, fue representada por la Ministra de Relaciones Exteriores María Ángela Holguín; quien aseguró que Migración Colombia ha sido un actor fundamental en los logros alcanzados por el sector de Relaciones Exteriores .



En la Rendición de Cuentas de Gobierno del Presidente Juan Manuel Santos, la Canciller, María Ángela Holguín, presentó como un logro del Sector de Relaciones Exteriores a Migración Colombia



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Audiencia 2014

En la audiencia se destacó la mejora en el proceso de ingreso y salida del país por la contribución de Migración Colombia en cuanto a:

- Optimización en los tiempos de atención.
- Capacitación de los Oficiales de Migración, en aras de brindar un mejor servicio.
- Ampliación y adecuación de las sedes.
- Modernización tecnológica.
- Aumento de la planta de personal.





Consulta Ciudadana

Durante el evento se presentó una consulta ciudadana, relacionada con el comportamiento migratorio de los colombianos en los últimos tres años.

Frente a esta inquietud Migración Colombia, generó el envío a la Cancillería de los datos estadísticos “Análisis comportamiento migratorio de Colombianos”, con el fin de dar respuesta a dicha solicitud.





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Presentación al Cuerpo Diplomático

El equipo directivo de Migración Colombia, en cabeza del Director General Sergio Bueno, se reunió el pasado 18 de septiembre de 2014 en la ciudad de Bogotá, con representantes del Cuerpo Diplomático acreditado en el país.



El objetivo de este evento, fue la presentación de los logros obtenidos por la Entidad durante sus 33 meses de operación, abordando temas como:

- Avances en materia de Seguridad, destacando la articulación interinstitucional.
- Modelo de Servicio al Ciudadano, frente a la atención y trámites.
- Adopción de la política de Derechos Humanos e implementación de la Red Migrante, enfocados en la protección y asistencia de los migrantes.
- Migración Colombia, como referente en modelo de gestión para el sector público y autoridades migratorias de otros países.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores

Gracias



**Oficina Asesora de Planeación
Migración Colombia**

Contacto / Phone : 5111150 Ext 5026

www.migracioncolombia.gov.co