

Estrategia Rendición de Cuentas 2015



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



QUIENES SOMOS

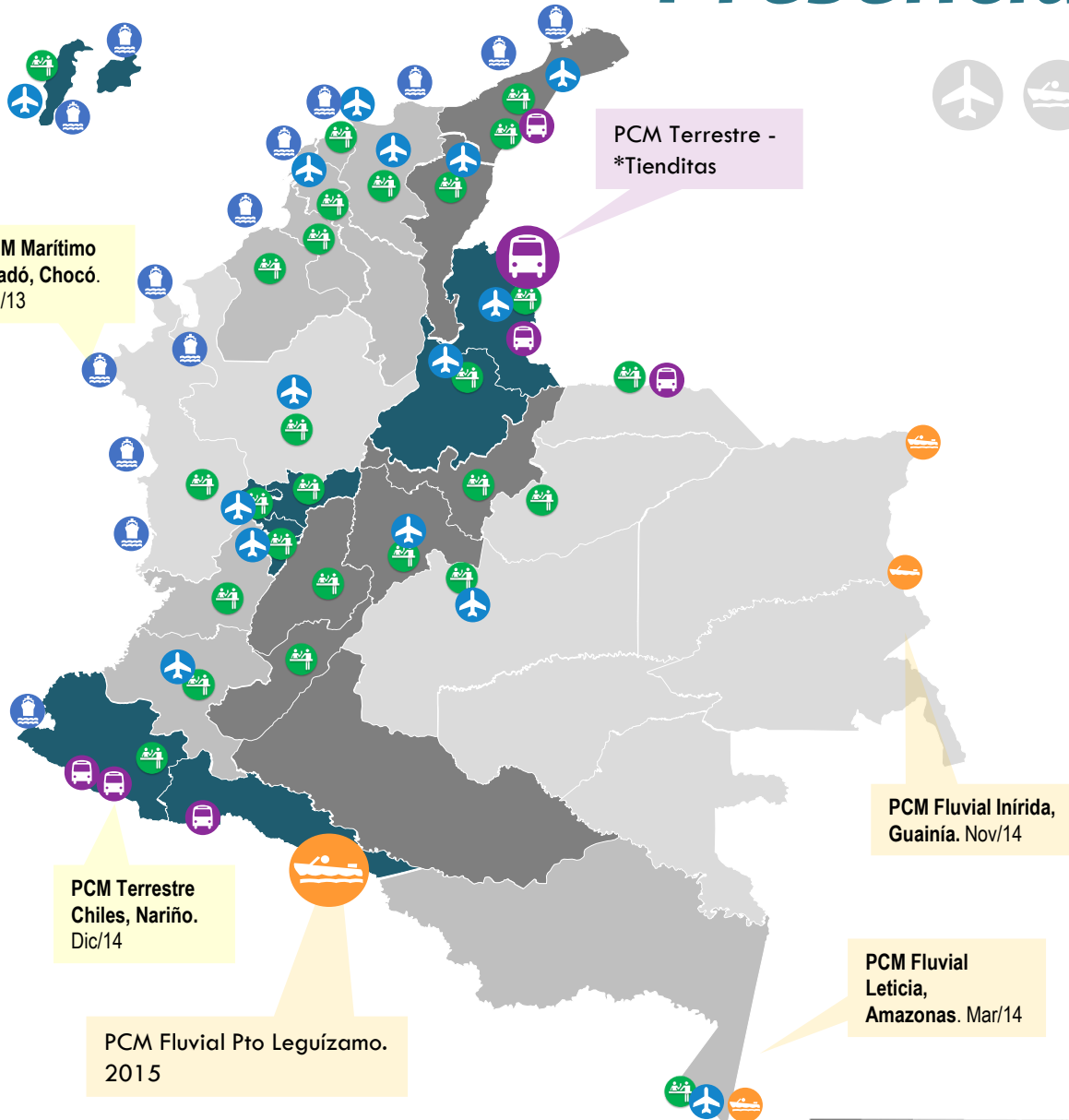
- ✓ La **Unidad Administrativa Especial Migración Colombia** creada mediante Decreto 4062 de 2011, es un Organismo técnico especializado, encargado de ejercer las funciones de autoridad de vigilancia, control migratorio y de extranjería del Estado Colombiano.
- ✓ Organismo civil de seguridad adscrito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



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.

Presencia Institucional



11 REGIONALES

39 Puestos de Control Migratorio - PCM

	15
	6
	4
	14

27 Centros Facilitadores

*Sujeto al desarrollo de infraestructura física



www.migracioncolombia.gov.co

Nuestra Estrategia de Rendición de Cuentas



**MIGRACION
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



Objetivo

Fortalecer la relación entre Migración Colombia y los ciudadanos a través del desarrollo de espacios de diálogo y la sensibilización permanente sobre el proceso.

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



Actividades estratégicas para fomentar la Petición de Cuentas





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



INFORMACIÓN

www.migracioncolombia.gov.co

Página web



MIGRACIÓN COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores



TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

www.migracioncolombia.gov.co

- ✓ Diseñada bajo los criterios de Gobierno en Línea.
- ✓ Información sobre la gestión institucional, trámites, servicios y portafolio de datos .

Encuesta del Día

CALIFICACION SERVICIO

Estoy $\frac{1}{2}$ satisfecho con el servicio que le prestan en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios.

SI
 NO

[Ver Resultados](#) [Votar](#)

Total Votes: 989 Último voto: one hour ago

Calendario

Actividades

« < Mayo 2015 > »

L	M	M	J	V	S	D
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

The screenshot shows the top navigation bar of the website. It includes the logos for 'MIGRACIÓN COLOMBIA' and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS'. Below the logos is a search bar with the text 'Buscar...'. The main navigation menu contains links for 'Inicio', 'Entidad', 'El Director', 'Prensa', 'Trámites', 'Banco de documentos', and 'Atención al ciudadano'. Below the navigation bar are two sections: 'Menú de Servicios' and 'Menú de Trámites'. The 'Menú de Servicios' includes 'Chat de servicio', 'Agendamiento de citas', 'Hacer videollamada', 'Descargar Formatos', and 'CVAC Centro Virtual de Atención al Ciudadano'. The 'Menú de Trámites' includes 'Registro de Visas', 'Certificado Movimientos Migratorios En Línea', 'Cédula Extranjería', 'Permiso Temporal de Permanencia', and 'Salvoconductos para extranjeros'.

- ✓ Información de la normatividad migratoria y temas de interés para la ciudadanía en general.

The screenshot shows a content area with a green box containing the text: 'Información importante para Usted. Consulte si su cédula de extranjería se encuentra inscrita para votar en las próximas elecciones locales www.registraduria.gov.co'. To the right is a sidebar with a search bar and a 'Buscar' button. Below the search bar is a section titled 'Asignación de Citas para trámites de identificación y registro civil' and another titled 'Extranjeros residentes en Colombia' with a 'No Documentos' field and a 'Buscar' button. At the bottom of the page are logos for 'MIGRACIÓN COLOMBIA', 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS', and 'REGISTRADURÍA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL'.

- ✓ Encuestas de opinión.
- ✓ Programación de actividades dirigidas a la ciudadanía
- ✓ Entre otros

www.migracioncolombia.gov.co

Estrategia en redes sociales



**MIGRACION
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



Twitter

twitter.com/@migracioncol

Espacio en el cual los ciudadanos opinan y realizan consultas frente a trámites y servicios, requerimientos de ley, entre los más comunes.

TWEETS 3,067 FOLLOWING 137 FOLLOWERS 3,337 FAVORITES 1,109 [Follow](#)

Tweets Tweets & replies Photos & videos

Migracion Colombia @migracioncol · 20h
Buen día, @PERLAZA242 gracias por comunicarse, remitimos su consulta a @CancilleriaCol entidad pertinente. Saludos

Migracion Colombia @migracioncol · May 21
Buen día, @RAFAELQUIJADA6 Su solicitud fue recibida a satisfacción, tendrá 15 días a partir de su radicación para su respuesta.

Migracion Colombia @migracioncol · May 20
Buen día @hanwengutierrez Le informamos que su cédula de extranjería está lista para ser reclamada...

Migracion Colombia @migracioncol · May 20
Buen día @hanwengutierrez la invitamos a que consulte bit.ly/1siWivS. Allí encontrará el listado de cédulas por reclamar. Saludos



Migracion Colombia @migracioncol · May 14

Director de @migracioncol se reúne con sus homólogos en Argentina bit.ly/1QMNjCc

2

Estrategia en redes sociales



MIGRACION COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores



Facebook

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

A través del cual se comunican los diferentes eventos y actividades, al igual que se reciben observaciones permanentes, que contribuyen a la optimización de la gestión de la Entidad.



facebook

Email or Phone Password [Log In](#)

Keep me logged in [Forgot your password?](#)

Equipaje
Preparar Cédula

Bienvenidos a Colombia

Migración Colombia
Government Organization

TODOS POR UN NUEVO PAÍS
PAZ EQUIDAD EDUCACION
MIGRACION COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores

Timeline About Photos MigracionCol More ▾

PEOPLE [>](#)

4,583 likes

ABOUT [>](#)

- UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
- <http://www.migracioncolombia.gov.co/>

APPS

Migración Colombia
15 de mayo a las 16:10 · 🌐

Visite y conozca nuestros Centros Facilitadores de Servicios Migratorios en el país <http://bit.ly/1Baoatg> #Somosmigracion

27°C PROMEDIO #Somosmigracion en YOPAL
Centro Facilitador de Servicios Migratorios

Estrategia en redes sociales



MIGRACION
COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores



YouTube

www.youtube.com/user/migracioncol/videos



En este espacio se da a conocer de forma periódica a los ciudadanos, el Magazín Institucional e información de interés.

Ampliación de canales



MIGRACIÓN
COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores



Centro Virtual de Atención al Ciudadano - CVAC+

Instrumento que permite a la ciudadanía:

- Participar en las decisiones de la Entidad
- Instaurar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones PQRS-D-F
- Acceso para Niños, Niñas y Adolescentes
- Multilinguaje
- SMS
- Código de barras, seguridad de la información
- Código QR



Atención de PQRS-F 18.266
(2012-2015)

Ampliación de canales



MIGRACIÓN
COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores



Centro de Contacto Ciudadano

Herramienta compuesta de varios elementos que le permiten al ciudadano la optimización de tiempo y el uso de tecnología de primera, la cual ofrece:

- Chat
- Foro
- Buzón de correo
- Agendamiento de citas
- APP. Aplicación móvil
- Línea amiga del Migrante 153
- PBX. 571- 605-5454
- Línea gratuita nacional e internacional 018000-510454
- Video llamada. Con *Lenguaje de señas* para brindar atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias.
- Correo electrónico. servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co
- Atención bilingüe en todos los servicios.



Ampliación de canales



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



Centro Automático de Respuesta o IVR

Servicio de comunicación telefónica, para atender cualquiera de los servicios, Kioscos, PBX, asignación de citas, recepción y seguimiento a PQRDS-F



Carteleras virtuales

- Noticias relevantes Migración Colombia
- Horario de atención
- Centro de Contacto Ciudadano (Call Center /Chat/ Video-llamada)
- Trámites [Definición – requisitos]
- Estadísticas CFSM

Kioscos

- Punto 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.





**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



DIÁLOGO

www.migracioncolombia.gov.co

Ampliación de canales



**MIGRACION
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



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 dirigidos a:

Gremios (turismo, comercio, hotelería, transporte), academia, autoridades civiles y fuerza pública, ciudadanía, ONG's, entre otros.

Ampliación de canales

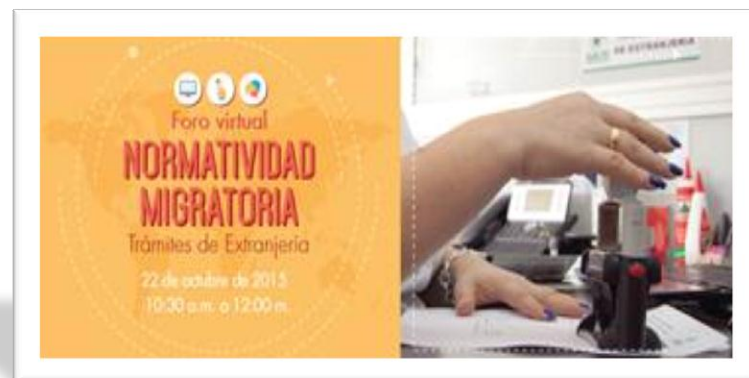


**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



Foros virtuales

Espacios habilitados para el ciudadano nacional y extranjero target de Migración Colombia, para el intercambio de información on-line, preguntas y contra preguntas sobre temas de la normatividad migratoria.



Los foros son considerados como:

- Herramienta de comunicación y trabajo colaborativo.
- Espacio de interacción con la ciudadanía para dar soluciones y propuestas didácticas.



Ampliación de canales

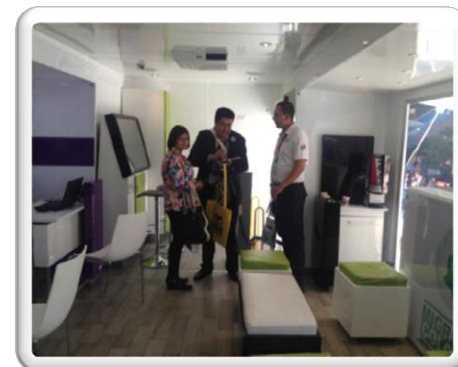


**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



Unidad Móvil de Servicios Migratorios

Es un mecanismo de respuesta inmediata a las solicitudes de la ciudadanía, dotado con tecnología y capacidad física disponible, para acercar al ciudadano los trámites y servicios migratorios.



Participación en eventos como: XXXIV Vitrina Turística de ANATO, Jornada de Servicio en el Puente de Rumichaca, Feria Nacional de Servicio al Ciudadano Pitalito - Valle de Laboyos, organizada por DNP, jornada de Rendición de Cuentas “Gira estamos cumpliendo”.

Reconocimiento de autoridades brasileras a través del Cuerpo Diplomático Brasileiro acreditado en Bogotá, en visita de la jornada de servicio realizada cerca a sus instalaciones (20 de junio de 2015).



Rendición de Cuentas

Sector Relaciones Exteriores

2010 - 2015



**MIGRACION
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



En el 2015, Migración Colombia entregó un balance de los 43 meses de su gestión y participó en la rendición de cuentas ante el Presidente de la República, como Entidad adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores.



El encuentro se realizó en el Museo Casa Natal del General Santander en Villa del Rosario, Norte de Santander.



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



INCENTIVOS

www.migracioncolombia.gov.co



**MIGRACIÓN
COLOMBIA**
Ministerio de Relaciones Exteriores



Actividades estratégicas para fomentar la Rendición de Cuentas

Día de la Transparencia



MIGRACIÓN COLOMBIA
Ministerio de Relaciones Exteriores



✓ 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”



Mayo 2013



Mayo 2014



Mayo 2015

Día de la Transparencia



MIGRACIÓN
COLOMBIA

Ministerio de Relaciones Exteriores



En 2015 dando continuidad a la celebración del Día de la Transparencia, el Director General de Migración Colombia en compañía del Equipo Directivo de la Entidad, sembró un árbol como acto representativo de los valores a cultivar por los funcionarios públicos, para obrar con transparencia.



Este acto fue multiplicado a nivel nacional, bajo el liderazgo de los Directores Regionales y los funcionarios adscritos a cada una de las once regionales.

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



Gracias



Oficina Asesora de Planeación
Grupo de Políticas Planes y Gestión

www.migracioncolombia.gov.co

