



# ESTRATÉGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2019





## OBJETIVO

Para la vigencia 2019, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia comprometida con la política de Rendición de Cuentas del Estado Colombiano y desde un enfoque de Derechos Humanos y Paz, busca fortalecer la relación entre la Entidad, sus grupos de valor y partes interesadas a través de la promoción de espacios de información y diálogo efectivos, utilizando un lenguaje claro y permitiendo el control social del cumplimiento de nuestras funciones, los logros y metas que rinden cuenta de la gestión realizada por Migración Colombia.





## META

La ejecución de la meta establecida para la Estrategia de Rendición de Cuentas, está determinada por el número de ciudadanos con los cuales la Entidad interactúa a través de los diferentes canales de atención (virtual, presencial, telefónico y multicanal). Esto, con el fin de incrementar el acercamiento con los grupos de valor y para la satisfacción de sus necesidades en el desarrollo de la gestión de Migración Colombia, mediante una atención dinámica y la entrega de información oportuna y de calidad.

En este sentido, la meta a alcanzar es de 1.000.000 de interacciones con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención de Migración Colombia durante la vigencia 2019. Su nivel de cumplimiento (%), estará dado por la fórmula descrita a continuación:

$$\sum_{i=1}^n \frac{\text{Avance de la actividad } i}{\text{Meta de la actividad } i} * 100\%$$

En procura de su cumplimiento, durante la vigencia se realizarán seguimientos permanentes de comportamiento a través de la emisión de los informes de servicio al ciudadano; de igual forma, se presentará un primer análisis en el mes de julio, cuyos avances corresponderán a lo alcanzado en el primer semestre del año y un segundo análisis del comportamiento al finalizar la vigencia que incluirá el avance general obtenido, información que será insumo para la elaboración de la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas.





## MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991		Arts. 1.2.3 y 40. Establecen el derecho a conformar, ejercer y controlar el poder público.
		Art. 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
		Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, – hoy Secretaría de Transparencia –.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2.2.22.1 y siguientes. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
	Decreto 1499 de 2017 Modifica el Decreto 1083 de 2015	Art. 2.2.24.4. Establece el cumplimiento de las funciones del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites – GRAT.
	Resolución 0415 de 2018	Arts. 1.2.3 y siguientes. Establecen la creación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y se adopta el Nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Ley 962 de 2005	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Rendición de Cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección del derecho a la participación ciudadana	Art. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
	CONPES 3654 DE 2010 Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos	Presenta los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9 Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.





## MARCO NORMATIVO

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Arts. 73.74 y 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1. Regulación del derecho de petición.
Régimen de los servidores públicos	Ley 734 de 2002 Código Disciplinario Único	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.
Archivos Públicos	Ley 594 de 2000	Arts. 11,19,21 y 27. Por medio de los cuales se dicta la Ley General de Archivos y se dictan otras disposiciones.
Plan Nacional de Desarrollo	Ley 152 de 1994 Ley Orgánica del Plan de Desarrollo	Establece los procedimientos y mecanismos para la elaboración y control de los planes de desarrollo, así como la regulación de los demás aspectos contemplados por el artículo XII de la Constitución Política y demás normas constitucionales que se refieren al plan de desarrollo y la planificación.
Veeduría Ciudadana	Ley 850 de 2003 Reglamentación de la veedurías ciudadanas	Se establece las disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Al igual, que las autoridades que deben apoyar a estos mecanismos de control social.
Gobierno Digital	Decreto 1008 de 2018 Lineamientos generales de la política de Gobierno Digital	Define los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital que permitan la evolución de la "Estrategia de Gobierno en Línea" a la "Política de Gobierno Digital", lo que hace necesario sustituir las disposiciones que sobre la materia están actualmente contenidas en el Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.





## CONTEXTUALIZACIÓN

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el marco normativo y bajo los lineamientos emitidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia en cabeza del Ministerio de Relaciones Exteriores como organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores, elabora su Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas para la vigencia 2019.

Es así que Migración Colombia, como Entidad encargada de 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; promueve la transparencia y acceso a la información para todos los grupos de valor y partes interesadas.

Es por esto, que, desde nuestra gestión misional y administrativa, se fomenta un entorno de transparencia mediante la divulgación de información y la recepción de retroalimentación de funcionarios y de la ciudadanía en general; lo cual, contribuye a la optimización del proceso de rendición de cuentas y a la toma de decisiones para el cumplimiento de nuestra visión y la mejora continua.





## CONTEXTUALIZACIÓN

Asimismo, en trazabilidad a las líneas de acción de esta estrategia, se lleva a cabo la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – III Componente: Rendición de Cuentas, con la participación de los procesos de la Entidad que se encuentran involucrados, como: Servicio al Ciudadano, Control Interno, Comunicación y Direccionamiento Estratégico. A su vez, la Entidad realiza socializaciones y sensibilizaciones dirigidas a sus funcionarios frente al tema, con el fin de hacer de éste un ejercicio participativo y de impacto en nuestra sociedad.

Este proceso de rendición de cuentas tiene como propósito informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, generando confianza y credibilidad entre las entidades públicas y los ciudadanos, facilitando el control social, junto con las demás acciones de carácter permanente de interlocución y diálogo con la ciudadanía.

En ese sentido, es una oportunidad para que los ciudadanos puedan evidenciar los resultados de acuerdo con la misión de la Entidad y, realicen la evaluación de la entrega efectiva de bienes y servicios, orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de los grupos de valor. Igualmente, les permite visibilizar las acciones que se desarrollan en cumplimiento de los derechos de los ciudadanos, en contribución a la construcción de la paz y principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.





## ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas de Migración Colombia está basada en los elementos fundamentales establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como lo son la información, el diálogo y la responsabilidad, con el fin de tener un desarrollo adecuado de la misma:



### Información

Se refiere a la generación de información pública de calidad y en lenguaje claro sobre los datos, procesos y decisiones que evidencie la gestión de la institución.



### Diálogo

Se refiere a los espacios presenciales y virtuales propiciados por la entidad para brindar información a los grupos de valor y de interés al respecto que permitan la retroalimentación a la gestión institucional.



### Responsabilidad

Se refiere a aquellas acciones que buscan responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo.





## ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

### Aprestamiento

Organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promuevan la cultura de la rendición de cuentas.

### Diseño

Actividad desarrollada para concretar el cómo del proceso de rendición de cuentas en la futura etapa de ejecución.

## ETAPAS

### Preparación

Disponer de los recursos, documentos, compromisos, entre otros, los cuales serán utilizados en la etapa de la ejecución.

### Seguimiento y Evaluación

Inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brinda las bases para definir los indicadores y evidenciar el avance anual de los mismos en la entidad.

### Ejecución

Se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información, así como el desarrollo de espacios de diálogo con los grupos de valor y de interés.





## 1. ACCIONES DE INFORMACIÓN

### ✓ Informes de Gestión

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía la gestión institucional, Migración Colombia realiza la publicación en la página web de los informes de su gestión, en los cuales se registran los principales logros obtenidos en temas misionales y administrativos, de distribución y ejecución presupuestal, con datos estadísticos de atención e implementación y fortalecimiento de los servicios del portafolio de la Unidad.



### ✓ Planeación Institucional



Se da a conocer la formulación de los planes institucionales y los informes de ejecución trimestral. Además, se realiza la publicación del Plan Estratégico Sectorial – PES del Ministerio de Relaciones Exteriores y el Plan Estratégico institucional – PEI. En ese sentido, se habilita un espacio para que la ciudadanía pueda realizar las observaciones respecto a la planeación institucional, a través del correo electrónico dispuesto para tal fin.





## 1. ACCIONES DE INFORMACIÓN

### ✓ **Página Web**

A través del rediseño de la página web de la Entidad, se mantiene contacto con la ciudadanía sobre trámites y servicios, portafolio de datos, normatividad, estudios y noticias institucionales, calendario de eventos con actividades dirigidas al público, entre otros. Igualmente, se cuenta con espacios habilitados para la participación ciudadana en un entorno de fácil acceso y un lenguaje claro, como encuestas de opinión, entre otras. La página web oficial [www.migracioncolombia.gov.co](http://www.migracioncolombia.gov.co) está diseñada para aquellos usuarios con discapacidad auditiva y visual, brindando la posibilidad de poder escuchar lo escrito de cualquier texto seleccionado. De igual forma, realizar el incremento y disminución del tamaño de la letra en que se encuentre la información de interés.



### ✓ **Estrategia de Comunicaciones**



Migración Colombia elabora su estrategia de comunicaciones la cual se ejecuta a través de diferentes acciones de comunicación, haciendo uso de los diferentes medios físicos y tecnológicos, con el fin de generar una participación más dinámica con los ciudadanos, basados en los principios de transparencia y acceso a la información.





## 1. ACCIONES DE INFORMACIÓN

### ✓ Carteleras Virtuales

Se generan y emiten contenidos por medio de las carteleras virtuales, dispuestas a nivel nacional en los 27 Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) y los 42 Puestos de Control Migratorio (PCM), con la información actualizada sobre trámites y servicios prestados por la Entidad, puestos de atención, canales y horarios de atención, videos institucionales, entre otra información de interés general.



### ✓ Comunicados de Prensa

A través de los comunicados de prensa que se realizan, la Entidad comparte información de interés y orientación a la ciudadanía en temas como: trámites de extranjería, mejora del servicio, flujos migratorios, realización de eventos, resultados destacados en la lucha contra los delitos transnacionales migratorios; además, dando información actualizada de los diferentes fenómenos migratorios registrados en Colombia. Lo anterior, estableciendo una comunicación constante y efectiva, con datos de actualidad e interés general.







## 1. ACCIONES DE INFORMACIÓN

### ✓ Apertura de Datos

Se publica y divulga información sobre el conjunto de datos abiertos disponibles en la Entidad. Para ello, y de forma articulada con los requerimientos de la estrategia gubernamental de Gobierno en Línea, Migración Colombia da a conocer en la página web y en el catálogo de datos del Estado colombiano aquellos datos que se priorizan.



## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

Migración Colombia en el compromiso de una administración abierta y dispuesta al diálogo de doble vía con los grupos de valor y las partes interesadas, cuenta con diferentes espacios presenciales y virtuales donde se propicia escenarios de retroalimentación frente a la gestión institucional y se brinda información de interés.





## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Presenciales

Migración Colombia cuenta con diferentes canales y espacios de interacción, participación y atención ciudadana, siendo los siguientes:

A través de las audiencias públicas, Migración Colombia rinde un informe a la ciudadanía sobre su gestión, dando a conocer los resultados de la formulación, ejecución y evaluación de sus políticas y programas institucionales. La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Entidad, se desarrolla de forma articulada con el Sector Relaciones Exteriores al cual pertenece, en ésta:

- Se informa y convoca previamente a la ciudadanía a través de mecanismos como prensa, redes sociales, invitación a grupos de interés, comunicaciones internas a funcionarios, carteleras, entre otros.
- Se establecen mecanismos para conocer los temas y prioridades sobre las cuales la ciudadanía quiere recibir información; así como, recibir las observaciones y evaluación de los participantes.
- Se abren espacios para la participación de los ciudadanos a través de correo electrónico, página web y presencial durante la jornada.
- Se desarrolla de forma conjunta con el Sector, un Plan de Mejoramiento con base en las recomendaciones realizadas por los ciudadanos.



## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Presenciales:

#### ✓ **Ferias de Servicio**



Migración Colombia participa activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y a través de las ferias del Programa Colombia nos Une organizadas por Cancillería. Estos espacios creados, tienen como objetivo acercar las entidades a diferentes regiones del país donde no se cuenta con representación de la Entidad, para poder ofrecer en un sólo espacio, y de manera ágil, oportuna y permanente todos los servicios y trámites que un ciudadano requiere. Al igual, participa en los principales eventos que se realizan en las regiones donde la Entidad tiene presencia, generando articulación con otras entidades locales y brindando información del portafolio de servicios y demás temas de interés, de acuerdo al enfoque desarrollado para cada evento.

#### ✓ **Jornadas de Divulgación**

Migración Colombia a través de sus regionales, lleva a cabo jornadas de socialización de la normatividad migratoria. En ellas, se da a conocer el portafolio de servicios de la Entidad, principales retos y logros alcanzados en la jurisdicción, actualización a la norma migratoria y campañas de sensibilización frente a delitos migratorios como la Trata y Tráfico de Migrantes.



## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Presenciales:

#### ✓ Foros y Conversatorios

A través de los foros presenciales y/o virtuales que realiza la Entidad, se genera debate o se brinda información de interés a cerca de un tema en específico que dé respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.



#### ✓ Atención Presencial



Se cuenta con atención presencial en los 42 puntos de control migratorio y en los 27 centros facilitadores de servicios migratorios a nivel nacional que permiten al ciudadano realizar sus trámites presencialmente y acceder a los servicios de la Entidad en las oficinas y en los horarios establecidos. De igual forma, cuenta con correspondencia personal y buzones ubicados en nuestros puntos de atención para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDf.

## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Presenciales:

La Entidad cuenta con la Unidad Móvil de Servicios Migratorios con conexión satelital para el registro en las bases de datos en trámites y servicios, atención y operación de los tres procesos misionales de Migración en un solo punto. Además, cuenta con un auditorio para presentaciones estadísticas y discursos de rendición de cuentas, atención y respuesta en tiempo real para PQRS, transacciones en dinero plástico para trámites y servicios, y enrolamiento para el servicio Migración Automática.

#### ✓ Multicanal



#### ✓ Vía Telefónica



Migración Colombia cuenta con una guía telefónica que promueve una cultura del servicio, y pone a disposición del usuario el Contact Center en el idioma de español e inglés, a la línea 6055454 y desde el resto del país de manera gratuita a la línea 018000510454, con horario de atención de lunes a viernes de 7:00 am a 8:00 pm - sábados, domingos y festivos de 8:00 am a 4:00 pm.



## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Virtuales

A través del empoderamiento de las herramientas tecnológicas de información, Migración Colombia ha diversificado sus canales de información y participación con el fin de ampliar el cubrimiento y facilitar la comunicación con los grupos de valor y partes interesadas. Para ello, se ha dispuesto los siguientes canales:

#### ✓ Correo Electrónico

A través del correo electrónico institucional [servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co](mailto:servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co).

Se dispone de un canal que facilita la comunicación de PQRS e inquietudes al estar disponible de domingo a domingo 24 horas del día.



#### ✓ Centro Virtual de Atención al Ciudadano - CVAC



Migración Colombia ha dispuesto este canal con el fin de que las personas puedan comunicarse rápida y fácilmente con la Entidad, donde le permite al ciudadano incluir sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSDF vía web y E-mail. Además, puede realizar el seguimiento y control a sus solicitudes.





## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Virtuales:

Migración Colombia se mantiene en contacto permanente con los grupos de valor y las partes interesadas a través de las redes sociales, compartiendo información de los diferentes eventos y actividades de interés; al igual que se reciben observaciones permanentes y consultas a trámites y servicios, requerimientos de ley, entre los más comunes.

- Facebook    MigracionCol
- Twitter      @MigracionCol
- YouTube    MigracionCol
- Instagram   MigracionCol

### ✓ Redes Sociales



### ✓ Video Llamada



A través de este canal Migración Colombia atiende ciudadanos con discapacidad auditiva mediante lenguaje de señas, el cual le permite al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real.



## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Virtuales:

#### ✓ Intranet



La red informática interna de Migración Colombia permite utilizar la tecnología para compartir y difundir información en temas de actualidad nacional y de interés en la selección de noticias y boletines, frente a la gestión de la Entidad.

Este le permite al ciudadano formular, solicitar y resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad. Además, puede gestionar el agendamiento de una cita, a través del cual se programa a las personas y empresas que deseen realizar diligencias de Extranjería y Verificaciones.

#### ✓ Chat

- *Agendamiento Extranjería:* Canal para solicitar, consultar o cancelar citas, para trámites de registro de visa, cédulas, salvoconductos, certificaciones PTP, citas a personas con movilidad reducida.
- *Agendamiento Verificaciones:* Canal a través del cual se agendan a personas y empresas para realizar diligencias de verificación de los requisitos mínimos de los extranjeros que se encuentran en nuestro país (residentes, laborales o estudiantes).





## 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

### Canales Virtuales:

#### ✓ APP Migración

La Entidad cuenta con una aplicación que puede ser descargada para teléfonos con sistema operativo Android y iOS. Esta aplicación les permitirá a los usuarios conocer los requisitos para la entrada y salida del país, así como consultar el estado de su cédula de extranjería, llenar el Formulario Único de Trámites, conocer la ubicación de las diferentes oficinas con que cuenta la autoridad migratoria en el territorio colombiano e incluso programar y agendar su cita para adelantar trámites migratorios en todo el país.

Ahora  
**MIGRACIÓN**  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

.....  
**está a un solo clic**  
y al alcance de su **manos**

.....  
seguimos pensando en usted  
al momento de viajar

Descargue nuestra APP  
y acceda a un mundo de oportunidades.

Google play    App Store





### 3. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD

La Unidad Administrativa Migración Colombia, consciente de la responsabilidad de aplicar correctivos y acciones de mejora a los procesos en el desarrollo de una adecuada gestión, sigue sumando esfuerzos para crear y desarrollar herramientas efectivas de información dirigida a la ciudadanía.

Es por ello, que la Entidad desarrolla estrategias de evaluación y seguimiento de forma individual y general, de cada acción del componente de rendición de cuentas; mediante, la formulación de metas e indicadores de gestión que permiten realizar un seguimiento permanente para el cumplimiento de los objetivos planteados para la ejecución de la estrategia.

Los resultados del seguimiento a los avances en la implementación de las acciones contempladas en el instrumento de gestión son socializados con las áreas responsables de las mismas, con el objetivo de mantener sus actividades en constante monitoreo encaminado a ser ajustadas o modificadas enfocado al mejoramiento del mismo.





### 3. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD

Por otro lado, se desarrollan mecanismos de fácil acceso e interacción para la participación ciudadana, en donde se dispone de un espacio a través del sitio web oficial de la Entidad, para recibir retroalimentación institucional, encaminado a mantener una gestión pública transparente, que genere beneficios y facilite la identificación de oportunidades de mejora para la Entidad.

Además, se realizan periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos a través del Call Center, respecto al servicio prestado, e informa los resultados de estas con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. A su vez, se hace énfasis a los funcionarios y a los actores interesados de la importancia de su participación para el desarrollo del proceso de rendición de cuentas.





*"El buen trabajo no es aquel que es resuelto técnicamente de forma excelente, sino el que además tiene sentido para quienes lo llevan a cabo con un compromiso ético y de responsabilidad social".*

*Howard Gardner*

