



ESTRATEGIA DE
RENDICION
DE CUENTAS 2022

OBJETIVO

Durante la vigencia 2022, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia busca facilitar el control social de su gestión, a partir de la emisión de información sobre los logros relevantes y los avances alcanzados en el desarrollo de sus funciones misionales y de apoyo; además, procurando por una comunicación de doble vía que permita la retroalimentación por parte de la ciudadanía y la inclusión de sus aportes en la toma de decisiones, para la satisfacción de sus necesidades y la mejora continua en nuestra labor, en el marco de los valores institucionales de la Entidad.

Derivado de ello en el link <https://www.migracioncolombia.gov.co/planeacion/informes/informes-de-gestion> se podrá consultar los informes de gestión de las diferentes vigencias en donde se incorpora información relevante de la gestión institucional.

META

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 2.000.000 millones de interacciones con los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención de Migración Colombia durante la vigencia 2022. Su nivel de cumplimiento (%), estará dado por la fórmula descrita a continuación:

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

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.

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS PAAC

Para la vigencia 2022, la Entidad ha formulado las siguientes actividades dentro del componente de rendición de cuentas del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para ejecución de las diferentes áreas de la Entidad:

Elementos Estrategia Rendición de Cuentas	Tipos	No.	Actividad	Responsable
Brindar Información	Pasiva	1	Solicitar la publicación del Plan de Acción Institucional y los planes de la Estrategia de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2022, en la página web de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación
		2	Elaborar y solicitar la publicación de los informes de gestión de la Entidad sobre la vigencia 2021 y primer semestre de 2022	Oficina Asesora de Planeación
		3	Elaborar y publicar Informe de seguimiento a la ejecución de la planeación institucional, dando a conocer los resultados de la planeación estratégica.	Oficina Asesora de Planeación
		4	Publicar la información de Ley requerida por los entes internos y externos. (Publicaciones sujetas a cambios normativos)	Oficina de Control Interno
	Activa	5	Actualizar la información de la Entidad en la página web, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Oficina de Comunicaciones
		6	Solicitar y publicar balance de gestión de cada una de las regionales de la Entidad mediante la estrategia "Así fue"	Oficina de Comunicaciones
	Focalizada	7	Elaborar informes de atención al ciudadano de la Entidad y publicarlos en la página web, con el fin de contextualizar a los grupos de valor sobre el comportamiento de las herramientas que conforman los canales de servicio.	Servicio al Ciudadano
	Colaborativa	8	Actualizar los set de datos abiertos relacionados con registros asociados al ETPV, flujos migratorios de Entradas de extranjeros y Salida de colombianos, para envío a la Oficina de Tecnología de la Información y publicación en el portal de datos abiertos de MinTic	Oficina Asesora de Planeación

Elementos Estrategia Rendición de Cuentas	Tipos	No.	Actividad	Responsable
Fomentar el Diálogo	Presencial y Virtual	1	Elaborar y publicar el calendario de las ferias de servicio al ciudadano a desarrollar en la vigencia de cara a la ciudadanía, a nivel nacional.	Servicio al Ciudadano
		2	Presentar la programación y realizar las ferias de servicio al ciudadano de la regional, bajo los lineamientos emitidos por el proceso de Servicio al Ciudadano	Regionales - Servicio al Ciudadano
		3	Desarrollar actividades de divulgación sobre las actualizaciones realizadas en la prestación del servicio y en la normatividad que le aplica.	Regionales - Servicio al Ciudadano
		4	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía para fortalecer el ejercicio de la verificación, jornadas de sensibilización.	Subdirección de Verificaciones
		5	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía y diferentes estamentos, para fortalecer el proceso de Control Migratorio.	Subdirección de Control Migratorio
		6	Desarrollar actividades tendientes a generar interacción con la ciudadanía y diferentes estamentos, para fortalecer el proceso de extranjería.	Subdirección de Extranjería

Elementos Estrategia Rendición de Cuentas	Tipos	No.	Actividad	Responsable
Responsabilidad	Cumplimiento de Compromisos como principal incentivo	1	Actualizar la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Entidad para la vigencia 2022.	Oficina Asesora de Planeación
		2	Realizar la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia 2022	Oficina de Comunicaciones
		3	Liderar la estructuración de un procedimiento que permita de forma clara y precisa guiar la Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional de manera transversal a todos los procesos.	Oficina Asesora de Planeación
		4	Realizar seguimiento al Componente de Rendición de Cuentas de la estrategia del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Oficina de Control Interno

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 de 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	Art 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 de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Art 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 de 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	Art 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 de Planeación y Gestión.
Trámites	Ley 962 de 2005	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades de 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 Atención al Ciudadano.
	COMPES 3654 DE 2010 Política de Rendición de Cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.	Presenta los lineamientos de la 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). Debe de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art 73. 74y76. 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	Art 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 Reglamento de las 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 permita 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

En cumplimiento a lo dispuesto en el marco normativo del presente documento y bajo los lineamientos emitidos en la guía metodológica del Manual Único de Rendición de Cuentas, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como Entidad adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores organismo rector del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores, diseña su Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas para la vigencia 2022.

En este sentido, 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 mediante ejercicios de Rendición de Cuentas, con estrategias acordes a las necesidades y posibilidades de participación de la ciudadanía, en el marco de los lineamientos definidos en la política nacional.

Es así que la Entidad, interioriza la rendición de cuentas como un espacio propicio de buenas prácticas de gestión, que le permiten interactuar permanentemente con los grupos de valor y sus partes interesadas, buscando mejorar los atributos de la información; ampliar los medios de comunicación; fomentar el diálogo y la retroalimentación; promover la mejora institucional y las iniciativas ciudadanas.

Además, con el fin de contar con una estrategia articulada que incluya todo el accionar de Migración Colombia, se realiza la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - III Componente: Rendición de Cuentas, con la participación de diferentes procesos de la Entidad en la ejecución de actividades clave; al igual, 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.

Esta Estrategia se encuentra diseñada con el propósito de informar y explicar en un lenguaje comprensible la gestión realizada, generando confianza y credibilidad entre las entidades públicas y los ciudadanos, con un diálogo de doble vía y de carácter permanente que no sólo informe, sino que, a su vez explique y de cuentas del actuar de la Entidad y su toma de decisiones.

Por último, 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, contribuyendo a minimizar los problemas sociales. 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 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

Dirigido a la generación de información pública de calidad y en lenguaje claro sobre los datos, procesos y decisiones que evidencien la gestión de la institución y sus resultados, materializando la transparencia activa y pasiva.



DIÁLOGO

Se refiere a los espacios presenciales y virtuales propiciados por la Entidad, para brindar información de interés a los grupos de valor, que permitan la retroalimentación a la gestión institucional para la mejora continua.



RESPONSABILIDAD

Enfocado a la identificación y evaluación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Entidad en los ejercicios de rendición de cuentas, generando acciones de mejora y valor agregado en el desarrollo de su misión.

ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Las diferentes etapas determinan la metodología a llevar a cabo para la ejecución de la estrategia, con el fin de alcanzar el objetivo y las metas propuestas, a partir de la definición del contexto interno y externo de la Entidad.

APRESTAMIENTO

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

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

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

DISEÑO

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



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.

PREPARACIÓN

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

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; al igual, se realiza la publicación del Plan Estratégico Sectorial - PES y el Plan Estratégico institucional - PEI en la página web de la Entidad. 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.

ESTRATEGIA DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

Migración Colombia formula los planes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y se presentan informes periódicos frente al seguimiento de la estrategia anticorrupción en cada uno de sus siete componentes: Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales y Participación ciudadana.

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 y servidores públicos, basados en los principios de transparencia y acceso a la información.

PÁGINA WEB

A través de la página www.migracioncolombia.gov.co, se brinda información sobre trámites y servicios, normatividad, eventos, estudios y noticias institucionales, entre otros aspectos de la gestión; igualmente, se cuenta con espacios habilitados para la participación ciudadana, como encuestas de opinión y espacios de retroalimentación, entre otras. Además, con el fin de facilitar la inclusión a todas las partes interesadas, la página web oficial está diseñada para que usuarios con discapacidad auditiva y visual puedan acceder a la misma, ya que brinda la posibilidad de poder escuchar lo escrito de cualquier texto seleccionado y de igual forma, realizar el incremento y disminución del tamaño de la letra en que se encuentre la información de interés.

PIEZAS COMUNICATIVAS

Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran piezas comunicativas que dan a conocer información sobre la gestión de Migración Colombia, los resultados, actividades realizadas a nivel nacional y regional, tales como campañas de prevención y sensibilización, eventos, socializaciones, difusiones entre otros.

CARTELERAS VIRTUALES

Se generan y emiten contenidos por medio de las carteleras virtuales, dispuestas a nivel nacional en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) y los 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.

APERTURA DE DATOS O DATOS ABIERTOS

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.

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.

CANALES PRESENCIALES

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, proyectos 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, 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.

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; así como, por invitación de las autoridades y entidades locales de cada jurisdicción.

La participación en estos espacios, tienen como objetivo acercar las entidades a las comunidades de diferentes regiones, 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, Migración participa en los principales eventos generando articulación con otras entidades y autoridades locales, 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 dirigida a los diferentes gremios, sectores y a la ciudadanía en general, en las cuales se realizan actividades como: la difusión del portafolio de servicios de la Entidad; principales retos y logros alcanzados en la jurisdicción en materia migratoria; socialización de la normatividad migratoria y su alcance, haciendo énfasis en la importancia de su cumplimiento para contribuir a la seguridad nacional; y, se llevan a cabo campañas de sensibilización frente a delitos migratorios como la Trata y Tráfico de Migrantes

FOROS Y CONVERSATORIOS

A través de los foros y conversatorios 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, generando espacios de retroalimentación para el fortalecimiento de la gestión.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Se cuenta con atención presencial en los 45 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.

MULTICANAL

La Entidad cuenta con una 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, tiene 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. A ésta, se suman las Unidades Móviles Regionales, que tienen como propósito contribuir a la atención de la ciudadanía.

CANALES VIRTUALES Y TELEFÓNICOS

A través del empoderamiento de las herramientas tecnológicas de información y las nuevas estrategias identificadas, 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 han dispuesto los siguientes canales:

VÍA TELEFÓNICA

Migración Colombia cuenta con una guía telefónica que promueve una cultura del servicio, y pone a disposición del usuario el Contact Center que brinda atención en los idiomas de español e inglés, mediante la línea 6055454 desde la ciudad de Bogotá 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 y, para sábados, domingos y festivos de 8:00 am a 4:00 pm.

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.

CORREO ELECTRÓNICO

A través del correo electrónico 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 DE CONSULTA CIUDADANA - C3

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, permitiendo realizar el seguimiento y control a sus solicitudes.

REDES SOCIALES

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 que se encuentran:

- **Facebook:** MigracionCol
- **Twitter:** @MigracionCol
- **YouTube:** MigracionCol
- **Instagram:** MigracionCol

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.

APP MIGRACIÓN

La Entidad cuenta con una aplicación que puede ser descargada para teléfonos con sistema operativo iOS y Android. 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.

CHAT

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.

- **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).

ACCIONES DE RESPONSABILIDAD

La Unidad Administrativa Migración Colombia, consciente de la responsabilidad en el cumplimiento de los compromisos establecidos hacia los grupos de valor, para el logro de la satisfacción de las necesidades, sigue sumando esfuerzos para formular estrategias y desarrollar herramientas efectivas que faciliten el alcance de los resultados esperados y fortalezcan la interacción permanente con la ciudadanía.

ACCIONES ESTRATÉGICAS Y SEGUIMIENTOS

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados frente al tema, se formula el Plan de Rendición de Cuentas en el marco de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual son incluidas actividades que con su ejecución dan valor agregado a la Estrategia planteada por la Entidad para cada vigencia y las cuales, involucran los diferentes procesos. Este plan tiene su seguimiento periódico, con el cual se dan a conocer interna y externamente los avances realizados.

Asimismo, este plan permite realizar una identificación de las acciones desarrolladas por cada elemento de la rendición de cuentas y su contribución a los mismos mediante, la formulación de metas e indicadores de gestión que permiten realizar el análisis sobre el cumplimiento de los objetivos planteados.

Por otra parte, los resultados del seguimiento a los avances en la implementación de las acciones contempladas en el instrumento de gestión son socializados con las dependencias responsables de las mismas, con el objetivo de mantener sus actividades en constante monitoreo encaminados a contribuir con la toma de decisiones para la mejora continua de la gestión institucional.

MECANISMOS DE INTERACCIÓN

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. Del mismo modo, se generan espacios de intercambio de información tales como foros y conversatorios virtuales y presenciales, en los cuales se busca brindar información, recoger inquietudes y obtener retroalimentación de los participantes.

Al igual, se realizan periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos a través del Call Center, respecto al servicio prestado y la información brindada, 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 cuenta.



MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES