

ESTRATEGIA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

**GRUPO DE ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA
DIRECCIÓN GENERAL**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA
2025**

- 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

INTRODUCCIÓN.....	3
1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA	4
4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL.....	5
6. INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA.....	12
7. DIAGNÓSTICO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN Y RENDICIÓN DE CUENTAS	15
a) Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación.....	18
b) Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública	18
c) Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión	19
d) Capacidad de involucrar efectivamente los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial	20
e) Evaluación de resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional.....	21
f) Rendición de cuentas en la gestión pública	21
8. PLAN ASOCIADO A LA ESTRATEGIA.....	22
9. REFERENCIAS.....	25

INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) es el marco de referencia utilizado por las entidades públicas en el país para planear, ejecutar y hacer seguimiento a la gestión. Con el MIPG se busca facilitar la gestión al interior de las instituciones, así como generar resultados en términos de calidad e integridad para los ciudadanos.

La forma en que este modelo está operativizado se resume en siete dimensiones, desde las cuales se articulan políticas, prácticas e instrumentos que permiten desarrollar procesos estratégicos al interior de las entidades. Bajo este orden de lineamientos, la Política de Participación Ciudadana se ubica dentro de la dimensión de “Gestión para el resultado con valores”. De esta dimensión, y a su vez de la política, se desprenden, a manera de cascada, otros instrumentos con aplicación particular para la UAEMC, tales como: la estrategia y el procedimiento de participación ciudadana creados al interior de la entidad, reconociendo las necesidades de los grupos de valor.

En el marco del desarrollo institucional, como se mencionó anteriormente, es posible ubicar la Estrategia para la Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2025 como la hoja de ruta con la que se presenta a la ciudadanía el conjunto de acciones puntuales que adelantará la entidad durante la vigencia 2025, con el fin de garantizar la incidencia efectiva en los ciclos de gestión, así como el control social.

En cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales que promueven la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública, y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (UAEMC) presenta su Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la presente vigencia. Esta estrategia se concibe como un instrumento fundamental para fortalecer el vínculo entre la entidad y la ciudadanía, permitiendo incorporar sus valiosas perspectivas en la toma de decisiones, mejorar la efectividad de las políticas y acciones en materia migratoria, y asegurar que la gestión de la UAEMC sea transparente, responsable y orientada al servicio de la comunidad. A través de las acciones aquí delineadas, Migración Colombia busca fomentar una cultura de diálogo abierto y control social, contribuyendo así a una gestión pública más legítima y eficiente.

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

La ruta planteada en este documento tuvo por insumos los resultados de los índices de gestión y desempeño evaluados por el FURAG en 2023, así como la consistencia con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para 2025.

1. OBJETIVO GENERAL

Promover la participación ciudadana en las fases del ciclo de gestión de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia para la vigencia 2025, garantizando un diálogo continuo y bidireccional, que promueva la transparencia y la mejora continua, optimizando la calidad de los servicios y garantizar la rendición de cuentas sobre su gestión e impacto en la población migrante, colombiana y otros grupos de interés.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer las metodologías de participación ciudadana y rendición de cuentas -virtuales y presenciales- para la contribución al mejoramiento de la gestión institucional.
- Comunicar a la ciudadanía en lenguaje claro los contenidos asociados a la gestión institucional de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.
- Implementar metodologías, procedimientos e instrumentos para el desarrollo de la política de participación ciudadana y rendición de cuentas al interior de la Entidad.

3. ALCANCE DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas para la presente vigencia, será implementada por las dependencias y las regionales de la UAEMC, con la orientación del Grupo de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía, así como con el apoyo del grupo destinado para ello, constituido por 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.

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

4. MARCO NORMATIVO Y LEGAL

Constitución 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 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 definen las veedurías ciudadanas, sus principios, derechos y deberes.

Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como 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 lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos.

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

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.

Ley 1952 de 2019: Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y 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 generados sobre la gestión y respuesta a los requerimientos de los ciudadanos.

5. DEFINICIONES

Audiencia Pública Participativa: De acuerdo al CONPES 3654 se define esta estrategia de diálogo como reglamentada por el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, pueden ser convocadas por las entidades públicas con el fin de discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas o programas a cargo de la entidad y, en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Son coordinadas por el DAFP para que las entidades públicas entreguen información sobre su gestión a los ciudadanos y estos puedan interactuar, pedir explicaciones y dar retroalimentación. Para la realización de las audiencias públicas existe una metodología creada por el DAFP y publicada junto con la ESAP en 2009, la cual constituye actualmente el estándar a seguir para todas las prácticas de diálogo

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

para la rendición de cuentas. Las audiencias son monitoreadas a través de una encuesta en el Sistema único de personal (SUIP).

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

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.

Ciudadanía: La ciudadanía se refiere a cualquier persona que por interés general en los asuntos públicos se relaciona con la entidad. No solo los beneficiarios, proveedores o usuarios específicos del servicio o de resultados de la gestión.

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

Control Social: Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar, de manera individual o a través de sus organizaciones, redes sociales e instituciones, en la vigilancia de la gestión pública y sus resultados de acuerdo con lo establecido en la regulación aplicable y correcta utilización de los recursos y bienes públicos. El concepto ampliado lo brindan los artículos 60, 61 y 63 de la Ley 1757 de 2015. (DAFP, 2021, P.50).

Consulta Ciudadana: Es un mecanismo de participación que busca conocer las opiniones, sugerencias o propuestas, comentarios y aportes de los usuarios, ciudadanos y grupos de interés con respecto a los proyectos, normas, políticas, programas o trámites adelantados por la entidad antes de la formulación de los mismos o la toma de decisiones. Este mecanismo, sirve para priorizar problemáticas o temas en rendición de cuentas, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión en cualquier momento del ciclo de la gestión pública y para la mejora de trámites y disposiciones legales. (DAFP, 2021, P.32).

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.

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

Diálogo: Dialogar es un acto de interlocución tanto público y presencial como virtual, en el cual se escucha y se intercambian opiniones entre la Administración y grupos de valor en los resultados de la gestión institucional, en una relación horizontal y abierta, que permite la pregunta, la explicación, la negociación, la crítica y la diferencia.

Diálogos Fronterizos por la Vida: Es un proyecto que hace parte de la planeación estratégica de Migración Colombia. Fue creado con el objetivo de generar espacios de participación ciudadana, diálogo social y multisectorial entre los diferentes actores implicados en la gestión de las dinámicas migratorias en las regiones fronterizas de Colombia. Al interior de la entidad, el Grupo de Participación para la Integración de la Población Migrante, es el encargado de orientar administrativa y metodológicamente esta estrategia.

Equipo Líder: Grupo de personas conformado por representantes de diferentes dependencias / quienes tienen como el objetivo liderar desde su área la participación ciudadana y rendición de cuentas a de una manera ética, positiva y democrática, y de esta forma, en el marco de la Política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

Espacios de Diálogo: Son escenarios de encuentro entre los representantes de las entidades públicas que rinden cuentas y los interesados (usuarios de bienes y servicios, ciudadanos, organizaciones sociales, gremios, órganos de control, medios de comunicación, entre otros) con el fin de conversar y escuchar a sus interlocutores y crear condiciones para que estos puedan preguntar, escuchar, y hablar sobre la información institucional. (Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2 - febrero 2019). Estos espacios se crean a través de metodologías presenciales o virtuales.

Feria de servicios: Se refiere a las actividades de interlocución con la ciudadanía en las que se ofertan información sobre trámites, al tiempo que se desarrollan algunos de otros como: registros biométricos, pre-registros y entregas de PPT. Migración Colombia, desarrolla ferias de servicio individuales, es decir, liderada por la entidad, pero también participa de otras lideradas y convocadas por otras instituciones.

Grupo de Atención y Relacionamento con la Ciudadanía: Equipo de trabajo interno de Migración Colombia constituido a partir de la Resolución 0558 del 21 de febrero de 2023, dentro de sus funciones se encuentra formular y liderar la

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

implementación al interior de la entidad de las políticas que inciden en la relación del Estado con la ciudadanía.

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: 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.

Información: El punto de partida para la rendición de cuentas es la información, entendida, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1712 de 2014 como el conjunto organizado de datos contenido en cualquier documento generado, adquirido, transformado o controlado por las entidades públicas y demás sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014.

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

Manual Único de Rendición de Cuentas: El Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC- es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas. El MURC facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en atención a la dimensión de valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG.

Mesas Interinstitucionales: Son espacios de diálogo e interlocución en los que participa Migración Colombia a través de las regionales y con los que trabaja articuladamente con autoridades locales para atender necesidades y/o problemáticas ciudadanas.

Metodología de diálogos presenciales para rendición de cuentas : De acuerdo con el MURC, las metodologías presenciales para la rendición de cuentas son: a. Audiencia pública participativa integral y por temas, b. Foros ciudadanos

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

participativos por proyectos, temas o servicios., c. Mesas de trabajo o diálogo regionales o temáticas, d. Reuniones zonales, e. Ferias de la gestión, f. Grupo focal, g. Encuentros regionales, h. Asambleas comunitarias, i. Observatorios ciudadanos, j. Entrevistas con los actores y , k. Café conversacional.

Metodologías de diálogos virtuales para rendición de cuentas: De acuerdo con el MURC, las metodologías virtuales para la rendición de cuentas son complementarias a las presenciales. En el marco de lo anterior, el MURC habilitó los siguientes espacios de encuentro virtual: a. Video conferencia, b. Sala de chat o chat en línea, c. Messenger, d. Espacio interno (Intranet), e. Foros virtuales, f. Redes sociales, g. Encuestas en la página web y h. Blog.

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.

Planeación Participativa. La planeación participativa es entendida como el mecanismo mediante el cual la sociedad civil decide el rumbo de las políticas, planes, programas, proyectos o trámites de acuerdo con sus necesidades. La participación puede darse en la delimitación de los resultados e impactos esperados y en la definición de productos y de actividades. (DAFP, 2021, P.26).

Participación Ciudadana en la Gestión: Es el ejercicio del derecho constitucional que tienen los ciudadanos, grupos o colectividades a intervenir en la toma de decisiones que toman las entidades que integran el Estado en el ciclo de la política pública, dicha participación puede ser promovida por las autoridades en el desarrollo de sus políticas, planes, programas, proyectos, normas y trámites, o darse por iniciativa de la misma ciudadanía (DAFP, 2021, P.12).

Participación para el Diagnóstico e Identificación de Problemas: Es la vinculación de ciudadanos e interesados en el proceso de recolección y análisis de información para identificar y explicar los problemas que les afecta directa o indirectamente con base en datos, ideas, hechos, experiencias y propuestas relacionados con la caracterización de la situación abordada, lo que permite identificar las problemáticas y las necesidades de los grupos de valor de la entidad (DAFP, 2021, P.21).

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco

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

componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

Rendición de Cuentas: De acuerdo con el ART 48 de la Ley Estatutaria 1757 de 2015 la rendición de cuentas se define como " Por rendición de cuentas se entiende 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. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Rendición de Cuentas Social: De acuerdo con el CONPES 3654 la rendición de cuentas social es un tipo de rendición de cuentas que se deriva de la rendición de cuentas vertical y se define como el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales los funcionarios y servidores públicos informan, explican y se enfrentan a sanciones o premios por parte de diversos sujetos de la sociedad civil (ciudadanos, organizaciones sociales, grupos de interés, empresas, medios de comunicación, movimientos, sociales)(...) La rendición de cuentas social puede ser de tipo legal (control sobre el comportamiento y las obligaciones jurídicas de los servidores públicos), de desempeño (control y petición de cuentas sobre los resultados de las acciones del Estado) y política (control sobre la responsabilidad política del gobierno). Los ciudadanos tienen derecho a pedir información y explicaciones de los gobernantes porque la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público. En la práctica, las asimetrías de poder entre los dos tipos de actores generan una necesidad especial de fortalecer la capacidad de petición de cuentas de los ciudadanos y la obligación de rendir cuentas de los gobernantes. En cuanto a la sanción, en este caso los ciudadanos pueden imponer una censura moral o mostrar su desaprobación a través de los medios de comunicación o de manifestaciones simbólicas; acudir a las autoridades competentes para solicitar que se investigue o castigue un acto.

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

Responsabilidad: Es la capacidad de las entidades para aplicar correctivos y acciones de mejora, asumir sanciones o premios como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas. Es el elemento que cierra el proceso de información y diálogo, generando aportes, alertas y acciones de mejora para incorporar los resultados de la rendición de cuentas a la gestión pública.

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.

6. INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE LA ESTRATEGIA

La construcción de esta estrategia involucró dos recursos principales. En primer lugar, se encuentra el procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas propio de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, en el cual se incorporan los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) y el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC) en relación con las dimensiones y enfoques referidos a las políticas Estado-Ciudadano. En segundo lugar, se consideran los resultados emitidos por el FURAG 2023 en cuanto a la política en cuestión.

En virtud de que la intención de esta estrategia es promover la participación ciudadana, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia deberá mantener y mejorar las metodologías dispuestas para tal fin a lo largo de todo el ciclo de la gestión pública: diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento, a través de la puesta en marcha del procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas como hoja de ruta interna.

Como se mencionó, mediante el procedimiento creado, se incorporaron las dimensiones que el Departamento Administrativo de Función Pública (DAFP) indica deben ser consideradas al proyectar actividades de participación ciudadana. Estas dimensiones incluyen: identificación de ciudadanos y grupos de valor con los que se tiene interlocución en cada actividad; temáticas de consulta frecuentes; actividades en las que tradicionalmente se ha vinculado a los ciudadanos; definición de canales de comunicación; recursos institucionales utilizados; y sistematización de las experiencias de participación ciudadana con

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

las que la entidad dialoga con los ciudadanos. Estos elementos son considerados en cada una de las actividades ejecutadas y debidamente registrados bajo formatos aprobados por la Oficina Asesora de Planeación. El conjunto de estas actividades se sistematiza con el objetivo de que sirvan como insumo para su publicación dirigida a la ciudadanía, así como para los ejercicios de rendición de cuentas.

Respecto a los enfoques orientados igualmente por el DAFP, se tuvieron en cuenta los siguientes:

- **Enfoque diferencial poblacional.** Este elemento está orientado al reconocimiento de las particularidades y exigencias de grupos poblacionales y ciudadanos que, por sus características, requieren de una especial protección y de una adecuación de los escenarios de relación con la Entidad para acceder a información, trámites, servicios y espacios de participación en condiciones de igualdad.
- **Enfoque territorial.** Consiste en el reconocimiento de las particularidades territoriales en relación con las dinámicas poblacionales, ambientales, culturales, políticas, administrativas, sociales, económicas, entre otras, de tal manera que se puedan atender de forma adecuada las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, y a la vez se promueva la mejora permanente en los escenarios de relacionamiento. Un ejemplo de aplicación es el enfoque de desarrollo fronterizo (CONPES 3805 de 2014), que busca generar unas fronteras más incluyentes, sostenibles y seguras; garantizando su desarrollo socioeconómico a través de la implementación de estrategias específicas y el aprovechamiento de sus potenciales endógenos.
- **Lenguaje claro.** Este elemento busca promover que el lenguaje, la estructura y el diseño de las comunicaciones institucionales sean claros, para que el público pueda encontrar fácilmente lo que necesita, además de comprender y usar lo que encuentra.
- **Innovación abierta.** Consiste en la aplicación de metodologías y herramientas de innovación que partan de la propia experiencia ciudadana para transformar la gestión institucional, promover la transparencia,

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

incentivar la participación ciudadana y mejorar la oferta de trámites y servicios.

- Uso de Tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC-.

Se trata principalmente del uso de tecnologías emergentes y de la Cuarta Revolución Industrial, que orienten la mejora de los escenarios de relación de la Entidad con la ciudadanía, a través de la prestación de servicios más eficientes.

Tanto las dimensiones como los enfoques anteriormente presentados fueron incluidos en el diseño de los instrumentos, así como expuestos ante los enlaces de relacionamiento con la ciudadanía para su adopción a nivel territorial.

En lo que respecta al segundo insumo utilizado para la construcción de esta estrategia, se encuentran los resultados y recomendaciones emitidos por el FURAG 2023, pues los concernientes a 2024 no se encuentran disponibles.

Para la vigencia 2023, la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública de la UAEMC obtuvo 85,8 puntos en sus seis dimensiones y ofreció una serie de recomendaciones, de las cuales se dará cuenta en el apartado referido al diagnóstico de la política.

Teniendo como fuente documental la calificación FURAG 2023, enseguida se presenta la calificación pormenorizada por dimensiones:

Ilustración 1. Calificación de la política de participación ciudadana en la gestión pública 2023

Dimensión		Puntaje		Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública		
		2023	2022	2023	2022	2021
Gestión con Valores para Resultados	81,8		74		85,8	68,3
					88,9	55,4
					87,0	84,2
					84,6	69,1
					57,1	85,7
					77,8	56,0
				79,3	77,2	

Fuente: (DAFP) Resultados de Medición FURAG 2023

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

7. 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 de las seis dimensiones contempladas en el Formulario Único de Reporte de Avance en la Gestión (FURAG) a corte 31 de diciembre de 2023 fue de 85,8 puntos. La misma política en la vigencia 2022, obtuvo una calificación de 68,3. La comparación entre ambas cifras permite indicar un aumento en la calificación de 17,5 puntos.

Enseguida se relaciona el gráfico que refleja las cifras mencionadas.

Ilustración 2. Calificación de la política de participación ciudadana en la gestión años 2022 y 2023



Fuente: (DAFP) Resultados de Medición FURAG 2023

El avance en la calificación con relación a las vigencias 2022 y 2023, se dio en las dimensiones de: capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación, planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública, implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión, evaluación de resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional y rendición de cuentas en la gestión pública. De lo anterior, se puede inferir entonces, que la única dimensión en la que FURAG 2023 no reporta un avance positivo se refiere a la capacidad de involucrar efectivamente los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial.

Como resultado de la evaluación, el FURAG 2023 sugirió a la UAEMC una serie de recomendaciones particularmente orientadas a la Participación Ciudadana en la Gestión, estas se relacionan a continuación:

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

Tabla 1. Recomendaciones respecto a Participación Ciudadana en la Gestión Pública

N°	Recomendaciones Participación Ciudadana en la Gestión Pública
1	<p>Para determinar si hubo mejora en la gestión institucional derivado de la implementación de las acciones de participación ciudadana y/o rendición de cuentas, la entidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Verificar si se mejoró la gestión institucional derivado de la implementación de las acciones de participación ciudadana y/o rendición de cuentas que fueron ejecutadas -Evaluar los espacios, actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas e incorpore mejoras en la gestión institucional con base en los resultados de la misma. -Elaborar planes de mejoramiento institucional, como resultado de ejercicios de participación y rendición de cuentas. -Divulgar los planes de mejora y acciones adelantadas para su cumplimiento ante los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
2	<p>Para la elaboración del diagnóstico base que sirve para la planeación de la estrategia anual de servicio de relacionamiento con las ciudadanías, la entidad debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Tomar como insumo otros estudios nacionales (encuestas de percepción de ambiente y desempeño institucional) -Analice y tome como insumo los resultados de las encuestas de percepción y de evaluación de la experiencia ciudadana
3	<p>Para las acciones de diálogo presenciales y/o virtuales, la entidad debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Realizar espacios de diálogo con grupos motor, veedurías, representantes de pueblos étnicos y espacios comunitarios, entre otros para la rendición de cuentas sobre cumplimiento del acuerdo de paz. -Facilite espacios de diálogo con la ciudadanía para que ejerza el control social y la veeduría ciudadana a la gestión institucional. -Implementar ejercicios de diálogo presenciales que permitan a la ciudadanía y grupos de valor evaluar y retroalimentar la gestión institucional.

	<p>-Convocar y promover una participación plural de los actores, comunidades, ciudadanías y/o representantes de los grupos de valor en los ejercicios de diálogo que se ejecuten.</p> <p>-Promover la conformación de nodos interinstitucionales para la rendición de cuentas conjunta sobre temas comunes y de interés ciudadano</p>
4	Realizar ejercicios de participación ciudadana que faciliten el acceso y la comunicación con personas en condición de discapacidad visual y auditiva.
5	<p>La entidad debe publicar y divulgar información en los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas, sobre:</p> <p>-Ejercicios de colaboración e innovación abierta en los espacios de rendición de cuentas, en el menú participa y otros medios de difusión</p> <p>-Ejercicios de rendición de cuentas sobre la implementación del acuerdo de paz en el menú participa y otros medios de difusión.</p> <p>-Sobre la convocatoria y desarrollo de los ejercicios de control social a la gestión en el menú participa y otros medios de difusión.</p>
6	<p>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) y en los espacios de inducción y reinducción los siguientes temas:</p> <p>-Prevención temprana y superación de la estigmatización de las personas en procesos de reincorporación y reintegración.</p> <p>-Caracterización de ciudadanía y grupos de valor</p> <p>-Evaluación del servicio y medición de la experiencia ciudadana</p>
7	Implementar instrumentos de medición de la experiencia ciudadana, para identificar el nivel de satisfacción con los espacios de rendición de cuentas y analizar sus resultados con el fin de optimizar y mejorar los espacios de rendición de cuentas.
8	Formular e implementar actividades de colaboración e innovación abierta con la participación de los grupos de valor, en el marco de la estrategia de participación ciudadana.
9	Adecuar y adaptar los contenidos para poblaciones específicas, según necesidades comunicativas identificadas

Fuente: (DAFP) Resultados de Medición FURAG 2023

Considerando varias de las recomendaciones expresadas en la evaluación FURAG 2023, el Grupo Interno de Trabajo de Atención y Relacionamiento con la

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

Ciudadanía (GARC) de la UAEMC, adelantó acciones para acoger estas sugerencias y así generar un proceso de mejora continua. A continuación, se presentarán las seis dimensiones evaluadas y algunos procesos de mejora anclados a ellos.

a) Capacidades institucionales instaladas para la promoción de la participación

Este índice mide la capacidad de la entidad para prepararse administrativamente, organizar y gestionar los procedimientos para promover la participación ciudadana, así como elaborar el diagnóstico anual del estado de la política en cuestión. Para la vigencia 2023, esta dimensión recibió una calificación de 88,9/100, superando la calificación del año 2022, que fue de 55,4/100. Esto significa que la calificación de 2023 aumentó en 33,5 puntos.

Con el objetivo de mantener una mejora continua orientada a esta dimensión, el GARC, en la vigencia 2024 y en la de 2025, articuló la estrategia de participación ciudadana con el Plan de Acción Institucional, particularmente en lo referido a/ *PAAC III. Participación Ciudadana y Rendición de cuentas*, a través del cual es posible hacer un seguimiento a la estrategia, así como asegurar su cumplimiento y orientación.

El seguimiento de la estrategia de participación ciudadana, los resultados del FURAG y los otros esfuerzos cristalizados en los planes de mejora adoptados al interior de la UAEMC conducen a la construcción de un ejercicio diagnóstico apropiado, como el que se presenta en este documento.

b) Planeación anual de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública

Este índice mide la capacidad de la entidad para diseñar la estrategia anual de participación ciudadana en la gestión pública, en el marco de la planeación institucional, incluyendo acciones que promuevan la vinculación de la ciudadanía en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación y evaluación).

En los resultados FURAG 2023, esta dimensión fue calificada con 87 puntos, mientras que en 2022 la UAEMC obtuvo 84,2 puntos. El incremento en el índice de una vigencia a otra fue de 2,8 puntos. Lo anterior se debe a que, como se mencionó previamente, la estrategia de participación ciudadana se articuló al

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

PAAC III. *Participación Ciudadana y Rendición de cuentas*, logrando la transversalización de esta, así como el cumplimiento de buena parte de las acciones proyectadas.

Adicionalmente, se destaca el desarrollo de una estrategia singular alineada con la planeación institucional de la UAEMC desde 2022, denominada Diálogos Fronterizos por la Vida (DFV). A través de esta estrategia, se ubicó a la ciudadanía en el centro de lo público, indagando por sus problemáticas, necesidades y propuestas territoriales. Bajo esta iniciativa, y en articulación con otras entidades del orden nacional, fue posible llegar a los territorios de frontera o a lugares que requerían apoyo en temas migratorios, para que, desde la voz de los mismos ciudadanos, se narrara la realidad social que requería ser intervenida por la UAEMC.

c) Implementación de acciones de participación ciudadana en las diferentes fases del ciclo de gestión

Este índice mide la capacidad de la entidad para 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 lo que respecta a esta dimensión, los resultados FURAG 2023 indican que, para esa vigencia, se alcanzó un puntaje de 84,6/100, mientras que, en la vigencia inmediatamente anterior, es decir, 2022, se obtuvo 69,1/100. El aumento de 15,1 puntos de una vigencia a otra está relacionado con la planeación y sistematización de la información respecto a las experiencias de participación ciudadana desarrolladas por las regionales, insumos que indudablemente se han convertido en elementos fundamentales para crear escenarios de interlocución con la ciudadanía en los territorios, con los grupos de interés y respondiendo a sus necesidades.

Además, es importante reconocer los esfuerzos institucionales que, desde las regionales, se han desarrollado para crear y, en algunos casos, reforzar los diálogos, no solo con la ciudadanía, sino también con otros grupos de valor para la entidad, como corporaciones, fundaciones y autoridades locales.

El posicionamiento institucional de la UAEMC en comités de convivencia, consejos de seguridad, mesas interinstitucionales relacionadas con la prevención del trabajo infantil, la trata de personas y la prevención de la explotación sexual de

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

niños, niñas y adolescentes en los territorios, son muestras de este tipo de participación con y para la ciudadanía.

Por otro lado, y en cuanto al uso de las TIC, el GARC ha procurado mejorar el acceso a la información dirigida a los ciudadanos a través del menú participa, actuando conforme a lo dispuesto en la Resolución 1519 de 2020 expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), que define los estándares y directrices para la disposición de información pública en las sedes electrónicas.

d) Capacidad de involucrar efectivamente los diferentes grupos poblacionales en las acciones de participación garantizando el enfoque diferencial

Este índice mide la capacidad de la entidad para ejecutar las acciones planeadas que involucren efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés, de acuerdo con su caracterización en los siguientes aspectos: 1) Identificación y diagnóstico de problemáticas y necesidades de los grupos de valor; 2) Formulación de planes, programas, políticas y normatividad; 3) Coproducción de servicios, codiseño 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.

Respecto a esta dimensión, el FURAG emitió una calificación que refleja un decrecimiento entre los años 2022 y 2023. En 2022, la UAEMC obtuvo una calificación de 69,1 puntos sobre 100, mientras que, en 2023, obtuvo una puntuación de 57,1/100. Lo anterior se debe a la ausencia del documento denominado "caracterización de la ciudadanía y grupos de valor". Este documento tiene como objetivo direccionar de mejor manera las intervenciones de participación ciudadana. Aunque en las vigencias mencionadas esta caracterización no fue construida, durante 2024 el GARC presentó avances en cuanto a la identificación de grupos de valor y se espera dar cumplimiento para el segundo trimestre de 2025, lo que permitirá elevar la calificación FURAG. Además, se podrán generar acciones orientadas a resolver las necesidades identificadas en la ciudadanía y los grupos de valor.

En términos de avances respecto a los planes de mejora relacionados con la rendición de cuentas, en el procedimiento construido para este fin en la UAEMC se presentaron acciones y formatos que buscan recolectar la información

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

suministrada por la ciudadanía, la cual es útil para identificar necesidades y, al mismo tiempo, para mejorar la calificación institucional en esta dimensión. De este modo, se espera que para las vigencias 2024 y 2025 este índice eleve su puntuación.

Otros dos avances que pueden destacarse en términos de participación ciudadana en esta dimensión son, en primer lugar, el desarrollo de la primera mesa de participación ciudadana dirigida a personas en condición de discapacidad, llevada a cabo en la vigencia 2024. En segundo lugar, se destaca la capacitación del talento humano de la UAEMC en lengua de señas colombiana, con el objetivo de implementar un plan de capacitación que permita fortalecer las capacidades institucionales para interactuar con la población en situación de discapacidad.

e) Evaluación de resultados de la estrategia anual de participación ciudadana y su aprovechamiento en acciones de mejora institucional

Este índice mide la capacidad de la entidad para hacer seguimiento y evaluar los resultados de la ejecución de las acciones planeadas, que involucren efectivamente a los ciudadanos y grupos de interés, así como la incidencia ciudadana en la mejora de la gestión institucional.

La evaluación del FURAG 2023 calificó esta dimensión con 77,8 puntos sobre 100. En contraste, para el año 2022, esta misma dimensión obtuvo una calificación de 56/100, lo que indica un incremento en el puntaje de evaluación, gracias al seguimiento institucional que se había desarrollado desde el GARC y la Oficina Asesora de Planeación.

Tanto el seguimiento como la evaluación son actividades que se incluyen también en el plan asociado a esta estrategia y permiten delinear un horizonte en cuanto a los planes de mejora continua y cumplimiento.

f) Rendición de cuentas en la gestión pública

Este índice tiene como objetivo medir la capacidad de la entidad para implementar la estrategia anual de rendición de cuentas, proporcionando información de interés público sobre la gestión en lenguaje claro, los resultados institucionales y la garantía de derechos. Además, asegura la realización de espacios para el diálogo con los diversos grupos de interés, asumiendo la responsabilidad institucional mediante correctivos, reconocimientos y sanciones

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

que contribuyan al cumplimiento de la planeación y las obligaciones institucionales, a partir de la retroalimentación y los aportes ciudadanos.

Este indicador, en la medición FURAG 2023, también mostró un incremento, pues fue calificado con 79,3 puntos, mientras que, en la vigencia anterior, es decir, durante 2022, había alcanzado 77,2 puntos. El aumento de 2,1 puntos se debe a la articulación con las direcciones regionales y los compromisos asumidos desde allí para rendir cuentas con la ciudadanía a nivel local, lo que de manera amplia contribuye a la construcción de los informes de rendición de cuentas generales.

Para 2025, una vez puesto en marcha el procedimiento de participación ciudadana y rendición de cuentas, se espera una mejor calificación en esta dimensión, pero también el desarrollo de una conciencia sobre lo público y la importancia de este tipo de acciones con la ciudadanía.

8. PLAN ASOCIADO A LA ESTRATEGIA

Las actividades propuestas para avanzar en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, incluidas en el componente. *PAAC III. Participación Ciudadana y Rendición de cuentas 2025* son las siguientes:

Tabla 2. Plan asociado a la estrategia de Participación ciudadana y rendición de cuentas 2025

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	4 informes elaborados y publicados en la página web	Todos los trimestres
Elaborar el Informe de Gestión de la Entidad, para dar a conocer los resultados y logros alcanzados por Migración Colombia en la vigencia 2024.	Oficina Asesora de Planeación	1 informe Elaborado y publicado en la página web	I trimestre

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

Presentar informes a los entes internos y externos, proporcionando información sobre el cumplimiento de responsabilidades, de acuerdo a 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, con el objetivo de brindar información sobre la gestión realizada por Migración Colombia, bajo los criterios y lineamientos definidos por el Grupo de Relación con la Ciudadanía.	Direcciones Regionales	143 escenarios de participación	Todos los trimestres
Realizar actividades de divulgación sobre la oferta de trámites, para ampliar el conocimiento de la ciudadanía y los grupos de valor sobre la oferta institucional	Direcciones regionales	91 jornadas de divulgación de trámites	Todos los trimestres
Realizar ejercicio 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	1 ejercicio de participación ciudadana	I trimestre
Socializar y sensibilizar la metodología correspondiente sobre el ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas a las regionales y dependencias	Grupo Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	Actas de socialización	II trimestre

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

Realizar seguimiento al ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas de los procesos misionales, regionales y dependencias	Grupo Atención y Relacionamento con la Ciudadanía	4 Aval de actividades - Planes de acción regionales	Todos los trimestres
Capacitar el 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	I trimestre
Desarrollar la guía para llevar a cabo la 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 Atención y Relacionamento con la Ciudadanía / Oficina de Comunicaciones	Elaboración, adopción y socialización de la guía.	II, III y IV trimestre
Realizar seguimiento a la ejecución de la estrategia de Rendición de cuentas y Participación Ciudadana de la vigencia 2025, en aras del fortalecimiento de la implementación de la política en la Entidad, bajo el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Oficina de Control Interno	3 seguimientos realizados a la estrategia	II, III y IV trimestre
Culminar la actualización del sitio 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	Menú participa actualizado y difundido.	II y III trimestre

Fuente: Elaboración propia con base en el PAAC del GARC, así como de participación ciudadana y rendición de cuentas.

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

9. REFERENCIAS

- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2023). Resultados FURAG de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (2023). Disponible en:
https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/medicion_desempeno
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f). Manual Único de Rendición de Cuentas. Disponible en:
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/murc/queesmurc>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (s.f). Guía sobre cómo implementar acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas. Disponible en:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Gu%C3%ADa%20sobre%20c%C3%B3mo%20implementar%20acciones%20en%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20con%20la%20participaci%C3%B3n%20de%20la%20ciudadan%C3%ADa%20-%20Versi%C3%B3n%201%20-%20Julio%202019/987910f3-2cee-aad0-d90b-efb4e7b308ee?download=true>

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