

# Evaluación Estrategia de Rendición de Cuentas 2019

Unidad Administrativa Especial  
Migración Colombia

MIGRACIÓN  
MINISTERIO DE RELACIONES



La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia comprometida en su proceso de mejora continua y con la política de Rendición de Cuentas del Estado colombiano, diseñó un mecanismo de evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2019.

En este sentido, se llevó a cabo la autoevaluación y retroalimentación de la estrategia, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en cada actividad desarrollada, al igual que las observaciones externas de entes de control y ciudadanía en general, frente al tema y la gestión de la Entidad durante el año 2019.



# Metodología

La eficacia en la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas se evaluó de acuerdo a el número de actividades cumplidas vs. las actividades programadas para la vigencia 2019 dentro del componente “Rendición de Cuentas” en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.





# Elemento de Información

# 1. ACCIONES DE INFORMACIÓN



## Informes de Gestión

En cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, Migración Colombia realizó la publicación en su página Web de los informes que registran información sobre la gestión de la Entidad y los temas de interés general como logros obtenidos, metas a corto y mediano plazo, seguimientos y evaluaciones en el desarrollo de las funciones. Entre ellos, se encuentran:

- Informe de Gestión 2019
- Informe de ejecución de la planeación institucional
- Memorias al Congreso
- Informes de distribución y ejecución presupuestal.
- Informes mensuales de Servicio al Ciudadano.
- Informes de seguimiento a la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Informes sobre el estado y evaluación del Sistema de Control Interno.
- Informe evaluación del control interno contable 2019.
- Informes del Programa de Auditorías Internas de Calidad
- Informes de seguimiento a Gobierno en línea y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Informe Cuenta Fiscal Vigencia 2019 - CGR

## Página Web



Se implementó la Página Web con un nuevo diseño, visualmente agradable, limpio, funcional y actualizado. Fue creada para darle a nuestros usuarios una fácil forma de navegabilidad (accesibilidad).

En este sitio web, se publicó y actualizó información de los diferentes procesos que aportan a la gestión de la Entidad, atendiendo los criterios establecidos por Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, con la publicación de información de interés para la ciudadanía sobre trámites y servicios, portafolio de datos, normatividad, estudios y noticias institucionales, calendario de eventos con actividades dirigidas a la ciudadanía, entre otros.

Así mismo, cuenta con espacios de participación ciudadana como encuestas de opinión y la planeación institucional. Está información ha sido dispuesta en un entorno amigable y de fácil acceso, con lenguaje común. ([www.migracioncolombia.gov.co](http://www.migracioncolombia.gov.co)).

# 1. ACCIONES DE INFORMACIÓN



## Estrategia de Comunicaciones

Se diseñó la estrategia de comunicaciones 2019, con el fin de contribuir a la adecuada gestión de Migración Colombia, la cual tiene como fin informar de manera efectiva los temas de interés de la Entidad tanto a nivel interno como de cara a la ciudadanía, de acuerdo a los compromisos establecidos al inicio de la vigencia.

Se elaboraron diferentes campañas de comunicaciones con el fin de generar un mayor reconocimiento de la Entidad por parte de los ciudadanos, pero a su vez mantenerlos informados estableciendo una comunicación constante, con datos de actualidad e interés general.

En desarrollo a esta estrategia se ejecutaron acciones enfocadas en aumentar el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la entidad, facilitar la comunicación interna, generar contenidos para posicionamiento de la Entidad.

## Planeación Institucional



Se publicó la formulación del Plan de Acción Institucional de la vigencia 2018, el cual fue puesto a consideración de la ciudadanía mediante espacio de participación en la página web de la Entidad, a través del correo electrónico [participacion@migracioncolombia.gov.co](mailto:participacion@migracioncolombia.gov.co); los resultados obtenidos, fueron publicados dentro de la sección de transparencia en el espacio de Participación en la formulación de políticas

Al igual, fueron publicados los informes de ejecución trimestrales de los planes de los procesos, planes regionales, planes transversales y de los componentes de la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como el avance del cumplimiento de los objetivos institucionales que desarrollan el Plan Estratégico Institucional.



## Comunicados de Prensa

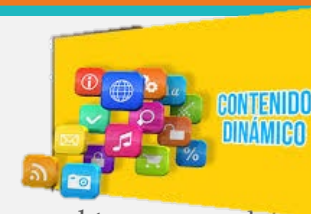
A través de la Oficina de Comunicaciones, se han emitido comunicados con información de interés y orientación a la ciudadanía, en temas como: Permiso Especial de Permanencia, Tarjeta de Movilidad Fronteriza, infografías del comportamiento de la migración venezolana, trámites de extranjería, mejora del servicio, flujos migratorios, resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones como autoridad migratoria, documentos memorias de conversatorios con la ciudadanía, entre otros. Estos, fueron divulgados por diferentes medios como la página web, lista de distribución en WhatsApp y ruedas de prensa.

## Piezas Comunicativas

Como mecanismo de interacción y participación, se elaboraron piezas comunicativas dando 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, dentro de las que se destacan la Campaña de difusión PEP-RAMV, TMF y el apoyo para la campaña a la Registraduría en temas migratorios, más la campaña de nacionalidad para niños venezolanos nacidos en Colombia.



## Carteleras Virtuales



Para el año 2019 se dispusieron las carteleras virtuales; en el transcurso del año se generaron y emitieron 34 piezas audiovisuales en las carteleras virtuales dispuestas a nivel nacional en 25 Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y 3 Puestos de Control Migratorio, con información actualizada sobre trámites y servicios prestados por la Entidad, puestos de atención, canales y horarios de atención, videos institucionales y de entretenimiento, entre otra información de interés general.

## Apertura de Datos



Se publicó y divulgó información sobre el conjunto de datos abiertos disponibles en la Entidad. Para ello, se dispuso en la página web en el portal de datos abiertos la siguiente información:

- Entrada de extranjeros por genero y nacionalidad
- Salida de colombianos desde el territorio nacional
- Registro de activos de información
- Esquema de publicación
- Índice de información clasificada y reservada
- Registro de publicaciones
- Puntos de Atención de Servicios Migratorios



## Estrategia de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Migración Colombia en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 1081 de 2015, realiza acciones de prevención y toma medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de riesgos que por acción u omisión se puedan presentar mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información; con los cuales, se lesionen los intereses de la Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

De igual forma, bajo los lineamientos de la Circular Externa de “Elaboración del Plan Anticorrupción y Servicio al Ciudadano”, emitida por el Departamento Nacional de Planeación y la Departamento Administrativo de la Función Pública, se formularon los planes y se presentaron los informes periódicos de seguimiento a 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
- Participación ciudadana

Los compromisos establecidos en cada uno de los componentes descritos anteriormente, fueron publicados para conocimiento de la ciudadanía en la página web de la Entidad, en el enlace:

<http://migracioncolombia.gov.co/index.php/es/entidad/planeacion-gestion-y-control/planes-e-informes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2018>



## Elemento de Diálogo

# 2. ACCIONES DE DIÁLOGO

Migración Colombia comprometida con el proceso de rendición de cuentas, buscar abrir espacios de comunicación y diálogo con las partes interesadas que permitan la retroalimentación de la Entidad en pro del beneficio de la ciudadanía, a través diferentes canales y espacios de interacción, de entre los que se resaltan

## Canales Presenciales

### Audiencias

Migración Colombia participó en la rendición de cuentas del Sector de Relaciones Exteriores, dirigida a la Presidencia y la ciudadanía en el mes de mayo, entregando un balance de su gestión en el periodo 2010-2018, los resultados de la formulación, ejecución y evaluación de sus políticas y programas institucionales.

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



Los contenidos que se desarrollaron durante la audiencia entorno a la gestión de la Entidad fueron:

- Trata de personas
- Trámites
- Migración desde Venezuela
- Política Migratoria y Servicio al Ciudadano
- Derechos Humanos
- Normatividad Migratoria



## Ferias y Eventos de Servicio

Migración Colombia participó activamente en 11 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; espacios, de los cuales 2 fueron de carácter internacional y 9 a nivel nacional.

Al igual, participó en 92 eventos de servicio al ciudadano; entre ferias, eventos, y reuniones por invitación de autoridades y entidades locales o programados por la Entidad; en estos espacios se dio a conocer información del portafolio de trámites y servicios de la Entidad, gestión misional, sensibilización ante temas de trata y tráfico principalmente entre otros temas de interés de acuerdo al enfoque de cada evento.

Con el fin de conocer las necesidades y el grado de satisfacción de la participación en estos eventos, fueron aplicadas encuestas de percepción insitu a los ciudadanos asistentes para conocer las experiencias manifestadas frente al evento realizado.



## Jornadas de Divulgación

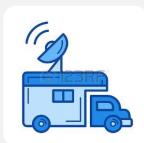
Migración Colombia dando alcance a su presencia institucional a través de sus 12 regionales, participó en diferentes espacios de interacción con los ciudadanos nacionales y extranjeros, entidades y sectores gremiales en el territorio nacional; mediante la realización de jornadas de divulgación de la normatividad migratoria, en las cuales se llevaron a cabo 4.139 actividades de capacitación, socialización y sensibilización; brindando información sobre el portafolio de servicios y la normatividad de la legislación migratoria en el territorio nacional y realizando concientización de la movilidad humana.

Estas jornadas son evidenciadas a través de informes trimestrales por parte del nivel regional, que sirven de insumo a los informes de servicio al ciudadano dispuestos a la ciudadanía en la página web de la Entidad como un instrumento de rendición de cuentas y participación ciudadana.

## Foros y Conversatorios



Con el propósito de ampliar el acercamiento con los Grupos de Valor (ciudadanía) por diferentes medios virtuales y tecnológicos, para contar con sus sugerencias frente a la gestión de la Entidad y aclarar sus inquietudes, se desarrollaron trece (13) foros o conversatorios virtuales, presenciales y radiales en temas misionales como: Requisitos de salida del país de niños niñas y adolescentes, Proceso de control migratorio a través de reconocimiento biométrico por iris - BIOMIG, Permiso Especial de Permanencia PEP, SIRE, Trata y tráfico de personas.



## Multicanal

La Entidad cuenta con dos (6) Unidades Móviles de Servicios Migratorios, una de ellas dotada con tecnología de conexión satelital y capacidad física para atender solicitudes de la ciudadanía y realizar 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, las otras para realizar alguno de los tres procesos misionales o ser usada como puntos de información según las necesidades de la Entidad frente a la ciudadanía.



## Atención Presencial

Mediante atención personalizada a nivel nacional, se le brindó al ciudadano información general sobre el acceso a trámites de forma presencial y a los servicios de la Entidad en las oficinas y en los horarios establecidos, requeridos por los ciudadanos, a través de:

- Correspondencia personal: Documentos y PQRS que ingresan por correspondencia.
- Buzones: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Derechos de Petición - PQRSD-F, que ingresan en los diferentes buzones ubicados en los PCM y CFMSM de la Entidad.
- Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM): Atención presencial en 27 puntos de servicios a nivel nacional.
- Puestos de Control Migratorio (PCM). Atención presencial en 43 puntos de control a nivel nacional.
- Agentes presenciales de apoyo informativo. : Atención presencial en 5 CFMSM y en nivel Central para PQRS.
- Unidades móviles: Atención presencial a eventos, ferias y procesos de contingencia de la Entidad.

## Canales Virtuales

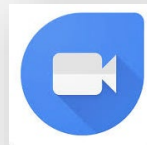
A través del empoderamiento de las herramientas tecnológicas de información, Migración Colombia brindó información de interés con el fin de ampliar el cubrimiento y facilitar la comunicación con los grupos de valor y partes interesadas. Para ello, se ha dispuesto los siguientes canales:

### Centro Virtual de Atención al Ciudadano - CVAC



La Entidad habilitó el canal CVAC+, en el cual se puede encontrar acceso para Niños, Niñas y Adolescentes, multilinguaje, SMS, código de barras para solicitudes, seguridad de la información y código QR. Este canal integra las interacciones por e-mail y vía web, para la recepción de PQRSDF y seguimiento a las mismas.

Al respecto durante el año 2018 se recibieron 76.688 PQRS y se contó con más de un millón de atenciones por los diferentes canales (virtual, telefónico, presencial y multicanal). Además, el índice de satisfacción sobre la información suministrada a los ciudadanos fue de 86,5% en el mes de diciembre, de acuerdo a las mediciones de percepción realizadas por el Call Center.



### Video Llamada

A través de este canal Migración Colombia atendió 2034 interacciones por vídeo llamadas en la vigencia 2018, en las cuales se brindó la asesoría correspondiente en respuesta a las inquietudes y agendamiento de citas en los CFSM, permitiéndole al servidor de la entidad y al ciudadano interactuar en tiempo real.

### Redes Sociales



Migración Colombia se mantiene en contacto permanente con los grupos de valor y las partes interesadas a través de las redes sociales y se ha dado a conocer acciones relevantes de la gestión de la Entidad, como lo fue la publicación de los videos denominados “Así vamos”, realizados en las 12 regionales y a nivel general. De igual forma, se compartió información acerca de los diferentes eventos y actividades en las que se participó a través de:

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

## Intranet



Por medio de la red informática interna de la Entidad, se compartió y difundió información en temas de actualidad nacional y de interés en la selección de noticias y boletines, frente a la gestión de la Entidad, destacando la emisión de lineamientos de interés para los funcionarios, principales noticias de la Entidad a nivel nacional, inclusión de la política y el manual del Sistema Integrado de Gestión, entre otros aspectos de interés de los funcionarios.

## Chat



Migración Colombia puso a disposición su Centro de Contacto Ciudadano, un servicio en línea que les permite a los ciudadanos formular, solicitar, resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la entidad e interactuar de manera inmediata con un asesor. Para el año 2018 se tuvo 40.508 interacciones, por medio del cual se brindó información oportuna y precisa de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

## Correo Electrónico



A través del correo electrónico institucional [servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co](mailto:servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co), se dispuso de un canal que facilita la comunicación y recepción de PQRSDF e inquietudes al estar disponible de domingo a domingo las 24 horas del día.



## App Migración

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

Esta aplicación le permite 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.

En este sentido, durante el 2018 se registraron 8890 descargas durante la vigencia 2018, de las cuales el 62% se realizaron en Colombia y el 38% en el exterior.

## Canales Telefónicos

### Vía Telefónica



Migración Colombia cuenta con un canal de interacción vía telefónica, que suministra información en tiempo real, siendo de gran efectividad, para la prestación del servicio al ciudadano. Entre los que se encuentra la telefonía móvil o fija y las redes de datos:

- Call Center 6055454: Con atención en idiomas español e inglés.
- Línea 018000510454: Línea gratuita a nivel nacional.

A través de estas líneas se atendieron un total de 448.178 interacciones, de las cuales 281.829 fueron en español, 2.843 en inglés y 163.506 por el conmutador.

# 3. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD

La Unidad Administrativa Migración Colombia, consciente de la responsabilidad como organismo público de entender la Rendición de Cuentas como garantía de los Derechos Humanos, asume la responsabilidad de sus acciones y compromisos adquiridos o acordados con la ciudadanía. Es por ello, que, de haber sanciones, la Entidad aplica correctivos y acciones de mejora a los procesos en el desarrollo de su gestión, al igual que a los funcionarios, a través de la evaluación y desempeño donde se formulan planes de mejora según sea el caso.

Asimismo, se informó y socializó a los grupos de valor y a la ciudadanía, sobre la estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2019, el avance de los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas y de la gestión institucional.

Por otra parte y con el fin de afianzar la comunicación de doble vía con los grupos de valor, se realizaron actividades de socialización sobre el procedimiento de PQRS de Migración Colombia dirigidos a la ciudadanía, construyéndose el Decálogo de atención por cada una de las Regionales de Migración, la segunda versión de la Carta de Compromiso al Ciudadano (derechos, deberes y prohibiciones) y la culturización de los términos y tiempos de atención a PQRS para los servidores públicos de la Entidad, a través de notas y magazines internos.

Además, se promovieron acciones de incentivo como:

- Día Institucional de la Transparencia
- Adopción del Código de Integridad de conformidad con la autonomía y las particularidades de la Entidad
- Inicio a la implementación del proyecto de gestión del conocimiento
- Evento de incentivos de los servidores públicos realizado a través del programa de incentivos.
- Incentivos emocionales como el día de cumpleaños no laborable



# 3. ACCIONES DE RESPONSABILIDAD

Estas acciones se implementaron con el fin de efectuar realizar estímulos por mantener una buena conducta y reconocer a los servidores públicos y actores de grupos de valor con su aporte al proceso de rendición de cuentas de manera significativa.

Por otro lado, se dispuso un de un espacio a través del sitio web oficial de la Entidad, donde se recibieron aportes y sugerencias en la formulación de la planeación institucional de la vigencia 2018, lo que facilitó la identificación de oportunidades de mejora para la Entidad. De igual forma, se realizó la implementación y seguimiento del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión v2, el cual se tuvo en cuenta para la formulación de indicadores de gestión y se hizo uso de la herramienta de los formularios autodiagnósticos para la formulación de planes de acción de 2019, se realizaron mediciones de percepción y satisfacción plasmadas en los informes de servicio al ciudadano, acciones de mitigación, sensibilización y prevención.

Para finalizar, cabe resaltar la importancia de la autoevaluación como proceso de apoyo a la búsqueda de una mayor calidad, eficacia y eficiencia en la gestión y servicios ofrecidos por la Entidad a la ciudadanía. Para la institución promover este tipo de espacios, es importante ya que provee información para la toma de decisiones y la mejora continua para la adopción de buenas prácticas en la institución.

*“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*