

# EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2022

---

Unidad Administrativa Especial  
Migración Colombia

MIGRACIÓN  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES



La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia comprometida en su proceso de mejora continua y en línea con la política de Rendición de Cuentas del Estado colombiano, diseñó un mecanismo de evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2022.

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 2022.





## 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 2022 dentro del componente “Rendición de Cuentas” en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.





MIGRACIÓN  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

## Elemento de información



# 1. Acciones de información



## Informes de gestión

Se realizó la publicación en la página Web de los documentos que registran información sobre la gestión de la Entidad y los temas de interés general tales 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
- Informe de ejecución de la planeación institucional
- 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
- 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



## Página web

La actualización de los contenidos del portal se realizó continuamente y durante esta vigencia se habilitaron otros servicios en línea con el fin de facilitar los trámites y servicios a los ciudadanos.

La pagina web de Migración Colombia fue una herramienta importante para publicar y canalizar toda la información relacionada con el Estatuto Temporal de Protección.

En este sitio web se publicó y se actualizó la información relacionada con 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. Se publicó información de interés para los ciudadanos relacionada con trámites y servicios, portafolio de datos, normatividad, estudios y noticias institucionales, memorias de foros, preguntas frecuentes, por mencionar algunos.

Así mismo, se mantuvo el espacio de participación ciudadana y de planeación institucional.

Toda la 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 2022, 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 externo.

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 informar las jornadas de entrega del Permiso por Protección Temporal, los horarios de atención en las diferentes sedes y promover los diferentes servicios que tiene la entidad.



## Planeación Institucional

Se publicó la formulación del Plan de Acción Institucional, así como 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.



# 1. Acciones de información



## Comunicados de prensa

A través de la Oficina de Comunicaciones, se emitieron 38 comunicados con información de interés y orientación a la ciudadanía, en temas relacionados con el Estatuto Temporal de Protección, jornadas de entrega masiva de PPT, detenciones por alertas, tráfico de migrantes, flujos migratorios, resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones como autoridad migratoria, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad y fueron divulgados a los periodistas a través de WhatsApp y en las ruedas de prensa que se realizaron.



## Piezas comunicativas

Como mecanismo para informar se elaboraron piezas comunicativas dando a conocer la gestión de Migración Colombia, los resultados frente a la entrega del PPT, e información general, las actividades realizadas a nivel nacional y regional, y demás contenido relevante para los ciudadanos en general.



## Carteleras virtuales

Para el año 2022 las carteleras virtuales estuvieron funcionando con información actualizada sobre trámites y servicios prestados por la Entidad, oficinas, 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 la siguiente información:

- Entrada de extranjeros por género 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, realizó acciones de prevención y tomó medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de riesgos que por acción u omisión se pudieran 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, 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:

<https://migracioncolombia.gov.co/planeacion/planes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>



## Elemento de diálogo



### Ferias y eventos de servicio

Migración Colombia participó activamente en diferentes Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano programadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Igualmente, estuvo en diferentes jornadas de servicio al ciudadano, incluyendo ferias y eventos por invitación de autoridades nacionales y entidades departamentales y municipales. En estos espacios se brindó información sobre el portafolio de trámites y servicios que tiene la Entidad, la gestión misional, la sensibilización ante temas de trata y tráfico, principalmente, y además se asistió a la población venezolana en el proceso para acogerse al Estatuto Temporal de Protección.



### Jornadas de divulgación

Migración Colombia, dando alcance a su presencia institucional a través de sus 13 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 actividades de capacitación, socialización, reuniones 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 relacionadas en los informes de gestión que son enviados mensualmente por las regionales.



## Foros y Conversatorios

Con el propósito de ampliar el acercamiento con los Grupos de Valor (ciudadanía) por diferentes medios virtuales y tecnológicos, para conocer sus sugerencias frente a la gestión de la Entidad y aclarar sus inquietudes, se transmitieron 18 Facebook Live, de cara a la ciudadanía en general, a quien se le dio a conocer información de interés general relacionada con Migración Colombia y los avances en el proceso de implementación del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos.

Estas transmisiones tuvieron un alcance total de 1.419.998 espectadores, fueron compartidas 14.558 veces, tuvieron 131.157 comentarios y 32.678 vistas a través de YouTube.



## Multicanal

La Entidad cuenta con 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

Se le brindó a los ciudadanos 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, a través de:

- Correspondencia personal: Documentos y PQRS que ingresan por correspondencia.
- Buzones: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Derechos de Petición – PQRSDF, que ingresan en los diferentes buzones ubicados en los PCM y CFSM de la Entidad.
- Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM): Atención presencial en 28 puntos de servicios a nivel nacional.
- Puestos de Control Migratorio (PCM). Atención presencial en 45 puestos de control a nivel nacional.
- Agentes presenciales de apoyo informativo. : Atención presencial en cinco CFSM 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, dispuso los siguientes canales:

### Centro de Consulta Ciudadana

La Entidad habilitó durante esta vigencia el Centro de Consulta Ciudadana C3, que es una versión mejorada del antiguo CVAC (Centro Virtual de Atención Al Ciudadano) en el cual los ciudadanos que ingresen encuentran, código de barras para solicitudes y seguridad de la información. Este canal integra las interacciones por e-mail y vía web, para la recepción de PQRSDf y permite tener una trazabilidad de las mismas.



## Video llamada

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

### Redes Sociales

Migración Colombia se mantiene constantemente en contacto con los ciudadanos a través de las redes sociales dando a conocer acciones relevantes relacionadas con la gestión de la Entidad. De igual forma, compartió información sobre actividades y eventos en los que 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 de actualidad nacional y de interés general relacionada con la gestión de las diferentes regionales. Así mismo, la intranet se mantuvo actualizada con la documentación propia de Migración Colombia como por ejemplo, Directivas, Circulares y documentación que hace parte del Sistema Integrado de Gestión, por mencionar algunas cosas.



## Chat bot

Para el segundo semestre de la presente vigencia, Migración Colombia habilitó en la página web un servicio de chat bot que les permite a los ciudadanos formular, solicitar, resolver inquietudes respecto al servicio y a los trámites que brinda la Entidad sin necesidad de ponerse en contacto con un asesor, lo cual le permite al usuario obtener una respuesta en menor tiempo.



## Correo electrónico

A través del correo electrónico institucional **noti.judiciales@migracioncolombia.gov.co**, se dispuso de un canal que facilita la comunicación y recepción de PQRSDF e inquietudes por parte de las autoridades administrativas.



## APP

La Entidad cuenta con una aplicación que puede ser descargada en teléfonos celulares con sistema operativo Android o 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.



## Canal Telefónico

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.





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.

Por otra parte y con el fin de afianzar la comunicación de doble vía con los grupos de valor, se llevaron a cabo iniciativas para dar a conocer a los ciudadanos cómo radicar una PQRSF en el nuevo Centro de Consulta Ciudadana de Migración Colombia e informar a los servidores públicos de la Entidad cuáles son los términos y tiempos establecidos para atender una PQRSF.

Además, se promovieron acciones de incentivo hacia los funcionarios tales como:

- Programa de estímulos e incentivos.
- Trabajo en casa.
- No laborar el día del cumpleaños.
- Días de descanso durante la temporada de fin de año.
- Días de descanso durante la temporada de Semana Santa.
- Día de la familia