

gración



MIGRACION
COLOMBIA

PEI

Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018

Seguridad ▪ Servicio ▪ DDHH ▪ Transparencia



CANCELERÍA

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Plan Estratégico Institucional 2015 - 2018

Unidad Administrativa Especial Migración Colombia
República de Colombia - Derechos Reservados ©
Marzo 2016

Christian Krüger Sarmiento
Director

Jairo Alexander Casallas
Secretario General
Subdirector Administrativo y Financiero (E)

Nelly Susana Torres Navas
Subdirector de Extranjería (E)

Humberto Velásquez Ardila
Subdirector de Control Migratorio

Luis Felipe Murgüeito
Subdirector de Verificación Migratoria

Winston Andrés Martínez
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

Rosemberg Leguizamón Vargas
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Juan Manuel Caicedo Cardona
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Duberly Eduardo Murillo
Jefe Oficina de Tecnología de la Información

Luz Marina González Durán
Jefe Oficina de Control Interno

Paola Andrea Castañeda Cáceres
Subdirectora de Control Disciplinario Interno

Jamelía Torres Gomez
Regional Amazonas

Jose Manuel Saenz Valencia (E)
Regional Andina

Wilson Patiño Sánchez
Regional Antioquia

Néstor Edilson Castro Castañeda
Regional Caribe

Hernando Juan Ferrucho Vergara
Regional Eje Cafetero

Miguel Enrique Romo
Regional La Guajira

Darío Fernando Daza Dorado
Regional Occidente

Claudia Sofía Barón Baquero
Regional Oriente

Edison Córdoba Chicango
Regional Orinoquía

Carlos Humberto García López
Regional Nariño

Dalgen Constanza Gómez Rubio
Regional San Andrés y Providencia

Henry Corredor Hernández
Regional Aeropuerto El Dorado

Grupo de Planes, Políticas y Gestión:

Ana María Ochoa Tabares
Cristhian Alexander Caballero Mora
Vilma Mendoza Vargas

Diagramación:

Luisa Fernanda Ayala Fernández
Oficina de Comunicaciones

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	7
CONTEXTO	8
Valores institucionales	
Marco legal	
PLATAFORMA INSTITUCIONAL Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	10
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE GOBIERNO	11
Plan Nacional de Desarrollo 2014 - 2018 "Todos por un nuevo país"	
LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS SECTORIALES	12
"Plan Estratégico Sectorial 2015 – 2018"	
DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2018	14
Migración Colombia	
POLÍTICA DE CALIDAD	19
(Objetivos, Mapa de Procesos)	
DIAGRAMA GENERAL DE ALINEACIÓN ESTRATÉGICA	21
PEI 2018	

PRESENTACIÓN



La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia se construyó bajo un nuevo modelo de Autoridad Migratoria, sustentado a través del direccionamiento estratégico y el cumplimiento de los objetivos propuestos en el PEI 2012-2014 "Fronteras en Línea", el cual trajo importantes avances en materia de servicio, seguridad y Derechos Humanos; los cuales, se encuentran visibilizados en logros que permitieron mejoras en: la atención de los ciudadanos, la competencia de los funcionarios, la articulación interinstitucional, así como en el análisis, procesamiento y calidad de la información.

De esta forma, se presentaron resultados como la reducción de tiempos de atención en los puestos de control migratorio, la

creación de la Red Iberoamericana de Autoridades Migratorias (RIAM), la puesta en marcha de Migración Automática, la Unidad Móvil de Servicio Migratorio, la creación del Grupo de Investigación Anti Trata y Tráfico (GIATT), la Política Institucional de Derechos Humanos "Red Migrante" y la Certificación de Calidad al procedimiento estadístico de flujos migratorios, entre otros aspectos que han hecho que la Entidad sea reconocida por los ciudadanos, diferentes autoridades nacionales y agencias homólogas.

Para el presente Plan Estratégico Institucional - PEI 2018, Migración Colombia consciente que debe evolucionar constantemente para responder de manera eficaz al país, le apuesta a reafirmar la vocación de servicio

sobre la que se edificó y a consolidarse como un aliado estratégico del Gobierno Nacional, atendiendo los principios y lineamientos de política exterior, los cuales en el escenario actual y cambiante de la movilidad, demandan una atención migratoria especialmente en zonas de frontera; así como, la necesidad de ejercer las funciones de Control Migratorio, Verificación y Extranjería bajo la vanguardia tecnológica, brindando una mayor confiabilidad de los procesos misionales.

Bajo este contexto y enmarcados en una nueva propuesta de visión institucional, que se basa en un modelo exitoso de gestión pública¹, de servicio y de promoción de los derechos humanos, con capacidad de facilitar una migración segura, ordenada y regulada; la Entidad construye su PEI 2018, el cual está orientado al cumplimiento de su visión y a enfrentar los nuevos retos del país, como el postconflicto y los avances migratorios globales².

Christian Krüger Sarmiento
Director General

¹ IV Encuentro Nacional de Directores "Implementando el Sistema Integrado de Gestión" (febrero, 2014).

² V Encuentro Nacional de Directores (noviembre, 2015).

CONTEXTO

Migración Colombia como organismo civil de seguridad encargado de ejercer la autoridad migratoria del Estado Colombiano³, viene desarrollando las funciones de control migratorio, extranjería y verificación migratoria, enmarcadas en el servicio al ciudadano, la protección de los Derechos Humanos y la lucha frontal de delitos transnacionales en materia migratoria.

En este sentido, atendiendo los criterios establecidos en la misión de la Entidad y los retos a cumplir en el próximo cuatrienio, se trabajó en la proyección del PEI 2018, bajo el principio de construir sobre lo construido y en armonía con los lineamientos definidos por el Plan Nacional de Desarrollo “Todos por un nuevo país: paz, equidad y educación” y el Plan Estratégico del Sector Relaciones Exteriores.

Este nuevo Plan Estratégico Institucional, es el resultado de un ejercicio de construcción conjunta y participativa, que plasma las líneas de acción a seguir por la Entidad frente a los nuevos desafíos de la dinámica migratoria, como el incremento de los flujos de viajeros, el intercambio de información y los procesos de flexibilización migratoria actual; lo cual, demanda la mejora institucional continua y la consolidación de la atención migratoria.

Bajo este contexto, la Entidad presenta su Plan Estratégico Institucional 2018, conformado por dos objetivos y trece estrategias.

VALORES CORPORATIVOS ⁴

COMPROMISO:

Sentido de pertenencia y responsabilidad para aportar a través del trabajo al cumplimiento de los procesos administrativos y misionales de la Unidad.

SERVICIO:

Orientación de esfuerzos y recursos al entendimiento y atención de las necesidades de los ciudadanos.

RESPECTO:

Capacidad de reconocer la diversidad de culturas y pensamientos, con el fin de ofrecer confianza entre los ciudadanos, aportando elementos positivos para el reconocimiento y posicionamiento de la Unidad como autoridad migratoria.

TRANSPARENCIA:

Compromiso con los ciudadanos y con el Estado de cumplir con las condiciones requeridas que prevengan los riesgos de corrupción a los cuales puede estar expuesta la Unidad.

EQUIDAD:

Reconocimiento y entendimiento de las diferencias de capacidades, pensamientos, credos y razas con el fin de ofrecer el mismo nivel de servicio a todos los ciudadanos.

MARCO LEGAL

- Ley 152 de 1994, por medio de la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo.
- Decreto 4062 de 2011, Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura.
- Decreto 2482 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1753 de 2015, por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 “Todos por un nuevo país”.
- Decreto 1067 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores.
- Decreto 1743 de 2015, Por medio del cual se modifican parcialmente las disposiciones generales de las Oficinas Consulares Honorarias, Pasaportes, Visas, de la Protección y Promoción de Nacionales en el exterior, del Retorno, del Fondo Especial para las Migraciones, de la Tarjeta de Registro Consular y disposiciones de Extranjería, Control y Verificación Migratoria, de que tratan los Capítulos III al XI, y 13, del Título I de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto número 1067 de 2015.

³ Decreto 4062 de 2011” Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura”.

⁴ Antecedente Código de Ética, Buen Gobierno y Estilo de Dirección- Decálogo de la transparencia (mayo, 2013), Yo soy transparente (mayo, 2014), Siembra un Valor (mayo, 2015)

PLATAFORMA INSTITUCIONAL Y ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

FIN INSTITUCIONAL

El fin de Migración Colombia, es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado Colombiano, dentro del marco de la soberanía nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional



MISIÓN

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.

VISIÓN⁵

En 2018 Migración Colombia, como autoridad migratoria especializada, será reconocida por ser un modelo exitoso de gestión pública, de servicio y de promoción de los derechos humanos con capacidad de facilitar una migración segura, ordenada y regulada.

⁵ IV Encuentro Nacional de Directores "Implementando el Sistema Integrado de Gestión" (febrero, 2014), ajustada en el V Encuentro Directivo (noviembre, 2015) Acta Consejo Directivo (diciembre, 2015).

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE GOBIERNO

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014 - 2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS"

Migración Colombia, como entidad adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores, se encuentra alineada al Plan Nacional de Desarrollo "Todos por un nuevo país: paz equidad y educación"⁶ con la quinta estrategia transversal de Buen Gobierno, específicamente en el Objetivo 6 "Promover y asegurar los intereses nacionales a través de la política exterior y cooperación internacional." Para el desarrollo de este objetivo se tienen seis acciones previstas, en las que Migración Colombia por su competencia se encuentra en:

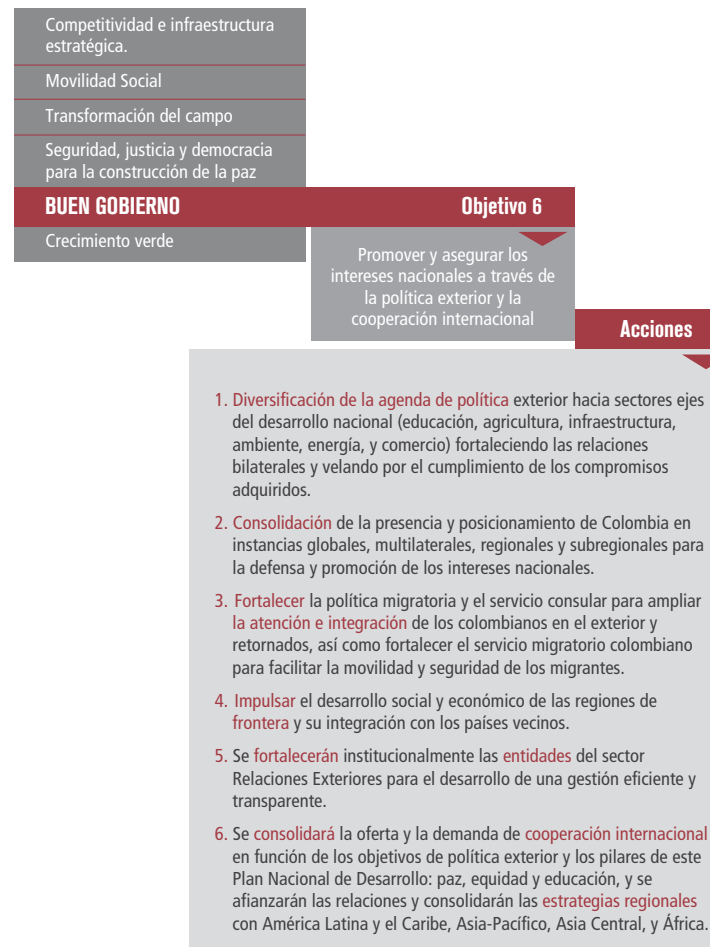
Acción 2. Consolidación de la presencia y posicionamiento de Colombia en instancias globales, multilaterales, regionales y subregionales para la defensa y promoción de los intereses nacionales.

Acción 3. Encaminada a fortalecer la política migratoria y el servicio consular para ampliar la atención e integración de los colombianos en el exterior y retornados, así como fortalecer el servicio migratorio colombiano para facilitar la movilidad y seguridad de los migrantes.

Acción 4. Impulsar el desarrollo social y económico de las regiones de frontera y su integración con los países vecinos.

Acción 5. Fortalecer institucionalmente las entidades del sector Relaciones Exteriores para el desarrollo de una gestión eficiente y transparente.

⁶ <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Prensa/Bases%20PND%202014-2018F.pdf>

PND 2014-2018
ESTRATEGIAS TRANSVERSALES

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS SECTORIALES
Plan Estratégico Sectorial 2015 - 2018

PLAN ESTRATÉGICO SECTORIAL (PES)		
	OBJETIVO	ESTRATEGIAS
1	Diversificar la agenda de política exterior hacia sectores ejes del desarrollo nacional fortaleciendo las relaciones bilaterales y velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos	1.1. Fortalecer las relaciones bilaterales con los socios tradicionales y no tradicionales. 1.2. Promover a Colombia como un país contemporáneo, innovador, diverso, inclusivo y comprometido con la búsqueda de la convivencia pacífica desde el Plan de Promoción de Colombia en el Exterior
2	Consolidar la presencia y posicionamiento de Colombia en instancias globales, multilaterales, regionales y subregionales para la defensa y promoción de los intereses nacionales.	2.1. <u>Promover, defender y mejorar el posicionamiento de los intereses nacionales en escenarios multilaterales.</u> 2.2. Establecer alianzas internacionales en relación con las políticas globales de drogas, y a la formulación de políticas que incorporen nuevos enfoques. 2.3. <u>Difundir en los escenarios internacionales los esfuerzos que desarrolla el Estado colombiano para garantizar la protección y el respeto de los Derechos Humanos, y privilegiar el intercambio de buenas prácticas en la promoción y protección de los mismos.</u>
3	Fortalecer la política migratoria y el servicio consular	3.1. <u>Ampliar la atención y vinculación de colombianos en el exterior.</u> 3.2. <u>Preparar al país para enfrentar y atender de manera adecuada el crecimiento de los flujos migratorios y propender por una migración en condiciones de seguridad en el marco de una política integral migratoria.</u>
4	Impulsar el desarrollo social y económico de las regiones de frontera y su integración con los países vecinos.	4.1. <u>Desarrollar un plan alineado con la estrategia de cierre de brechas y convergencia regional.</u> 4.2. Fortalecer la operación de pasos de frontera. 4.3. <u>Construir e implementar mecanismos binacionales que permiten la ejecución de programas y proyectos transfronterizos.</u> 4.4. <u>Promover, la defensa de los intereses nacionales frente a posibles amenazas que deriven en la vulneración de su integridad territorial o de su soberanía.</u>
5	Fortalecer institucionalmente a las entidades del Sector de Relaciones Exteriores	5.1. <u>Normalización y fortalecimiento del empleo.</u> 5.2. <u>Implementar la estrategia de Gobierno en Línea.</u> 5.3. <u>Fortalecer la infraestructura física de las entidades del sector.</u>
6	Consolidar la oferta y la demanda de cooperación internacional en función de los objetivos de política exterior que sirvan a los intereses fundamentales del país.	6.1. Afianzar las relaciones y consolidar las estrategias regionales con América Latina y el Caribe, Asia-Pacífico, Asia Central, África. 6.2. Posicionar a Colombia como oferente de buenas prácticas a través de la cooperación Sur-Sur. 6.3. Fortalecer los mecanismos de coordinación y seguimiento con que cuenta el Sistema Nacional de Cooperación Internacional.

El Ministerio de Relaciones Exteriores como líder sectorial, ratifica en su objetivo misional el desarrollo del control migratorio a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio nacional. Asimismo, describe en su visión avanzar hacia la consolidación de una gestión pública eficiente y al servicio de los connacionales y extranjeros migrantes a través del fortalecimiento de la atención migratoria y consular.

El Plan Estratégico Sectorial "Sector Relaciones Exteriores: 2015-2018"⁷ está compuesto por 6 objetivos y 17 estrategias que apuntan a lograr las metas y objetivos del PND "Todos por un nuevo país: paz, equidad y educación", en el cual el accionar de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia está articulado al:

Objetivo 3. Fortalecer la política migratoria y el servicio consular, a través de la estrategia 3.2 Preparar al país para enfrentar y atender de manera adecuada el crecimiento de los flujos migratorios y propender por una migración en condiciones de seguridad en el marco de una política integral migratoria.

De igual forma, la Entidad cumple un papel relevante en el desarrollo de las siguientes estrategias:

Estrategia 2.1. Promover, defender y mejorar el posicionamiento de los intereses nacionales en escenarios multilaterales.

Estrategia 2.3. Difundir en los escenarios internacionales los esfuerzos que desarrolla el Estado colombiano para garantizar la protección y el respeto de los Derechos Humanos y privilegiar el intercambio de buenas prácticas en la promoción y protección de los mismos.

Estrategia 4.2. Fortalecer la operación de pasos de frontera.

Estrategia 4.3. Construir e implementar mecanismos binacionales que permiten la ejecución de programas y proyectos transfronterizos.

Estrategia 4.4. Promover, la defensa de los intereses nacionales frente a posibles amenazas que deriven en la vulneración de su integridad territorial o de su soberanía.

Estrategia 5.1. Normalización y fortalecimiento del empleo.

Estrategia 5.2. Implementar la estrategia de Gobierno en Línea.

Estrategia 5.3. Fortalecer la infraestructura física de las entidades del sector.

⁷ <http://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/planestrategicosectorial2015-2018oct72015.pdf>

DESARROLLO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

El PEI 2015-2018 está orientado a contribuir con el desarrollo de la política de Buen Gobierno, en la búsqueda de un “Estado moderno, más transparente, eficiente y eficaz”⁸, en la que el ciudadano y la protección de sus derechos son prioridad. En concordancia con este lineamiento del Gobierno Nacional, la Entidad impulsará el desarrollo de dos objetivos y trece estrategias, las cuales se plasman a continuación:

OBJETIVO 1

Modernizar el ejercicio de la autoridad migratoria, con énfasis en las dinámicas fronterizas, ajustados al respeto y promoción de los Derechos Humanos.

ESTRATÉGIAS	
1.1	Consolidando el procedimiento de análisis misional y de investigación criminal de acuerdo a las competencias de Migración Colombia.
1.2	Coordinando, consolidando y ejecutando el plan institucional de Derechos Humanos de los migrantes nacionales y extranjeros.
1.3	Fortaleciendo lineamientos institucionales en materia de Extranjería.
1.4	Desarrollando un plan integral de atención y articulación efectiva en materia de control, verificación y extranjería en función de las dinámicas migratorias.
1.5	Implementando acciones orientadas al fortalecimiento de coordinación interagencial e intrarregional.
1.6	Diseñando y proponiendo el Sistema Nacional para la lucha contra el Tráfico de Migrantes.
1.7	Fortaleciendo las herramientas de estudios y análisis para la toma de decisiones en materia migratoria.
1.8	Propiciando la disponibilidad, confiabilidad e integralidad de la información misional.

En respuesta a las dinámicas migratorias actuales, en las que la flexibilización migratoria acrecienta los flujos y los delitos se vuelven transnacionales; la Entidad propenderá por una migración en condiciones de seguridad, promoción y respeto de los derechos humanos, para lo cual se hace imprescindible la modernización del ejercicio de la autoridad migratoria en el marco de la cooperación y la articulación de los Estados.

ESTRATEGIA 1.1 Consolidando el procedimiento de análisis misional y de investigación criminal de acuerdo a las competencias de Migración Colombia.

Mediante la estructuración de un modelo de análisis que permita generar información pertinente para los objetivos y fines misionales, a través de la implementación de una metodología basada en la organización de los datos recolectados y una base de datos confiable, se articularán los procesos de investigación administrativa, como fuente para impulsar y promover investigaciones de tipo criminal de los principales fenómenos que afectan la migración regular, como es la trata de personas y el tráfico de migrantes, así como conductas asociadas.

ESTRATEGIA 1.2 Coordinando, consolidando y ejecutando el plan institucional de Derechos Humanos de los migrantes nacionales y extranjeros.

El plan ofrecerá un conjunto de medidas, acciones y herramientas que permitan a Migración Colombia el ejercicio de sus procesos misionales y administrativos, con el pleno respeto y promoción de los Derechos Humanos de nacionales y extranjeros.

ESTRATEGIA 1.3 Fortaleciendo lineamientos institucionales en materia de Extranjería.

Migración Colombia estructurará y/o fortalecerá la gestión migratoria en materia de extranjería, definiendo estándares en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y la normatividad aplicable.

ESTRATEGIA 1.4 Desarrollando un plan integral de atención y articulación efectiva en materia de control, verificación y extranjería en función de las dinámicas migratorias.

El modelo de atención soportará las necesidades del servicio migratorio. Este nuevo modelo incluirá acciones de coordinación, articulación y modernización que permitan adaptar de manera rápida y efectiva la operación conjunta y coordinada de los tres procesos misionales a nivel nacional, en especial para garantizar el servicio al ciudadano y la atención de asuntos coyunturales.

⁸ Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018. Introducción Pág. 33.

ESTRATEGIA 1.5 Implementando acciones orientadas al fortalecimiento de coordinación interagencial e intrarregional.

Hace referencia al conjunto de acciones necesarias para mejorar la operación de los procesos misionales a través de la firma e implementación de convenios y acuerdos interinstitucionales e intrarregionales que establezcan roles y competencias claramente definidas para mejorar la calidad de la operación migratoria y de otros actores claves en la Región y las Fronteras.

ESTRATEGIA 1.6 Diseñando y proponiendo el Sistema Nacional para la lucha contra el Tráfico de Migrantes.

Se diseñará una propuesta de alcance interinstitucional que permita coordinar y articular las acciones frente al tráfico de migrantes, teniendo en cuenta los roles y competencias de cada una de las instituciones involucradas en la temática.

ESTRATEGIA 1.7 Fortaleciendo las herramientas de estudios y análisis para la toma de decisiones en materia migratoria.

La estrategia consolidará el desarrollo de tres tipos de documentos en el marco de las herramientas de investigación y análisis: Memorandos de Política, Investigaciones y Evaluaciones. Por otro lado, se tendrá una instancia de investigación que permitirá consolidar la temática migratoria dentro de diferentes espacios de discusión institucional y académica.

ESTRATEGIA 1.8 Propiciando la disponibilidad, confiabilidad e integralidad de la información misional.

La información como activo estratégico de la Entidad, continuará con las acciones tendientes a ofrecer los más altos estándares de calidad y utilidad a todos sus usuarios, bajo el principio de transparencia y orientado a la toma de decisiones y a las investigaciones de los fenómenos migratorios.

OBJETIVO 2

Implementar un modelo integral de atención efectivo, orientado a las necesidades del ciudadano.

ESTRATEGIAS	
2.1	Formulando e Implementando de manera efectiva el Plan Estratégico de Tecnología de Migración Colombia.
2.2	Proveyendo y gestionando una infraestructura física adecuada para el buen servicio.
2.3	Consolidando el Sistema de Gestión de Talento Humano por competencias.
2.4	Consolidando e implementando herramientas enfocadas al mejoramiento de los servicios al ciudadano y al cliente interno, enmarcados en un modelo integrado de gestión.
2.5	Desarrollando nuevas acciones en materia de transparencia, lucha contra la corrupción, rendición de cuentas y mejora continua.

Este objetivo le apunta al fortalecimiento de la Entidad a través de un modelo integral que incluye, una infraestructura física adecuada, nuevos desarrollos tecnológicos y un talento humano competente y transparente en su gestión, enmarcado en el mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos y servicios.

ESTRATEGIA 2.1 Formulando e implementando de manera efectiva el Plan Estratégico de Tecnología de Migración Colombia.

El plan buscará asegurar un modelo de TIC's, que soporte de manera eficiente y eficaz los procesos misionales y permita garantizar y potenciar la base tecnológica y de comunicaciones, así como apalancar el PEI de la Entidad y del Sector.

El Plan estará compuesto por un portafolio de Proyectos de TIC's con su respectiva priorización, estructuración básica y un mapa de ruta, integrados a un modelo de gestión y gobierno de TIC's con el cual se genere un marco de trabajo colaborativo, con roles y responsabilidades específicas que hagan sostenible este modelo.

ESTRATEGIA 2.2 Proveyendo y gestionando una infraestructura física adecuada para el buen servicio.

La estrategia agrupará y priorizará las acciones y proyectos enfocados a ofrecer una infraestructura adecuada para la debida prestación de los servicios misionales de la Entidad.

ESTRATEGIA 2.3 Consolidando el Sistema de Gestión de Talento Humano por competencias.

Con el desarrollo de este sistema, se elevará el nivel de competencia de los funcionarios de la Entidad, a través de acciones que garanticen la adquisición de nuevos conocimientos, el desarrollo de habilidades y las actitudes necesarias en aras de garantizar el objeto misional de Migración Colombia.

ESTRATEGIA 2.4 Consolidando e implementando herramientas enfocadas al mejoramiento de los servicios al ciudadano y al cliente interno, enmarcados en un modelo integrado de gestión.

En pro de una mejora continua se fortalecerá la gestión institucional de Migración Colombia mediante una efectiva atención al ciudadano, impulsando la innovación, flexibilización, optimización y/o racionalización de los trámites y servicios de forma oportuna, confiable y participativa; afianzando la cultura de servicio, mejorando la calidad y la integralidad en la atención al ciudadano.

ESTRATEGIA 2.5 Desarrollando nuevas acciones en materia de transparencia, lucha contra la corrupción, rendición de cuentas y mejora continua.

La estrategia desarrollará acciones tendientes a elevar la efectividad de los actuales instrumentos de la Entidad, en materia de promoción de la transparencia, lucha contra la corrupción y la rendición de cuentas.

POLÍTICA DE CALIDAD⁹

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Fortalecer las competencias y el desarrollo integral de los servidores públicos de Migración Colombia para obtener un desempeño efectivo acorde con las necesidades de la Entidad.
2. Garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucionales a través del seguimiento, la medición y la mejora de sus procesos.
3. Garantizar la eficiencia en el desarrollo de los procesos mediante la modernización de la plataforma tecnológica institucional.
4. Implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión que mejore el desempeño de la entidad con un enfoque de servicio al ciudadano.

Migración Colombia a través de la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de su plataforma estratégica, se compromete a cumplir con las funciones de control migratorio, extranjería y verificación migratoria del Estado colombiano con confiabilidad, eficiencia y oportunidad, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, mediante el mejoramiento continuo de la gestión institucional y el desarrollo integral del talento humano.

MAPA DE PROCESOS

Es una forma de organización de conjuntos de actividades interrelacionadas (Procesos), que se enfocan en mejorar la satisfacción de los usuarios y el desempeño de la Entidad (Sistema de Calidad). El Mapa, es una forma de organización diferente a la que tradicionalmente se usa; organigramas, que principalmente describen relaciones jerárquicas y de comunicación.

A diferencia de una dependencia, un proceso es un conjunto de actividades relacionadas mutuamente que interactúan y se

gestionan, transformando insumos y otros elementos de entrada (Ej. la información) en resultados que aportan valor para los usuarios (clientes externos e internos). La organización por procesos, cruza las barreras entre las unidades funcionales (Dependencias), promoviendo la sinergia para alcanzar: objetivos, estrategias y desafíos en la Entidad.

Las cuatro categorías de procesos, de un mapa como el de Migración Colombia, se caracterizan, así:

Los Estratégicos (Direccionamiento, Comunicación y Servicio al Ciudadano).

Son procesos que establecen las políticas, los objetivos, las estrategias y lineamientos en la Entidad, comunican la Información Institucional, orientan el servicio al ciudadano y la disponibilidad de recursos para el logro de la misión y la visión de Migración Colombia.

⁹ Resolución 2133 de 2014, por la cual se adopta la primera versión del manual de Calidad de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.

Los Misionales (Control, Verificación y Extranjería).

Son los procesos que interactúan principalmente con los usuarios y ciudadanos, que conocen sus necesidades, y que las satisfacen mediante el ejercicio de la autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano, a través de: las sedes Regionales, los Puestos de Control Migratorio y los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios a nivel nacional.

Los de Apoyo (Soportan la gestión).

Estos procesos proveen los recursos necesarios, para el funcionamiento y la satisfacción de todos los procesos de la Entidad, como de los clientes internos y en función del logro de los fines institucionales.

Los de Evaluación y Mejora (Control Interno y Disciplinario).

Se encargan de realizar mediciones, análisis de información y retroalimentación para la mejora del desempeño de los procesos y el aumento de los niveles eficiencia, eficacia, efectividad e impacto institucional.

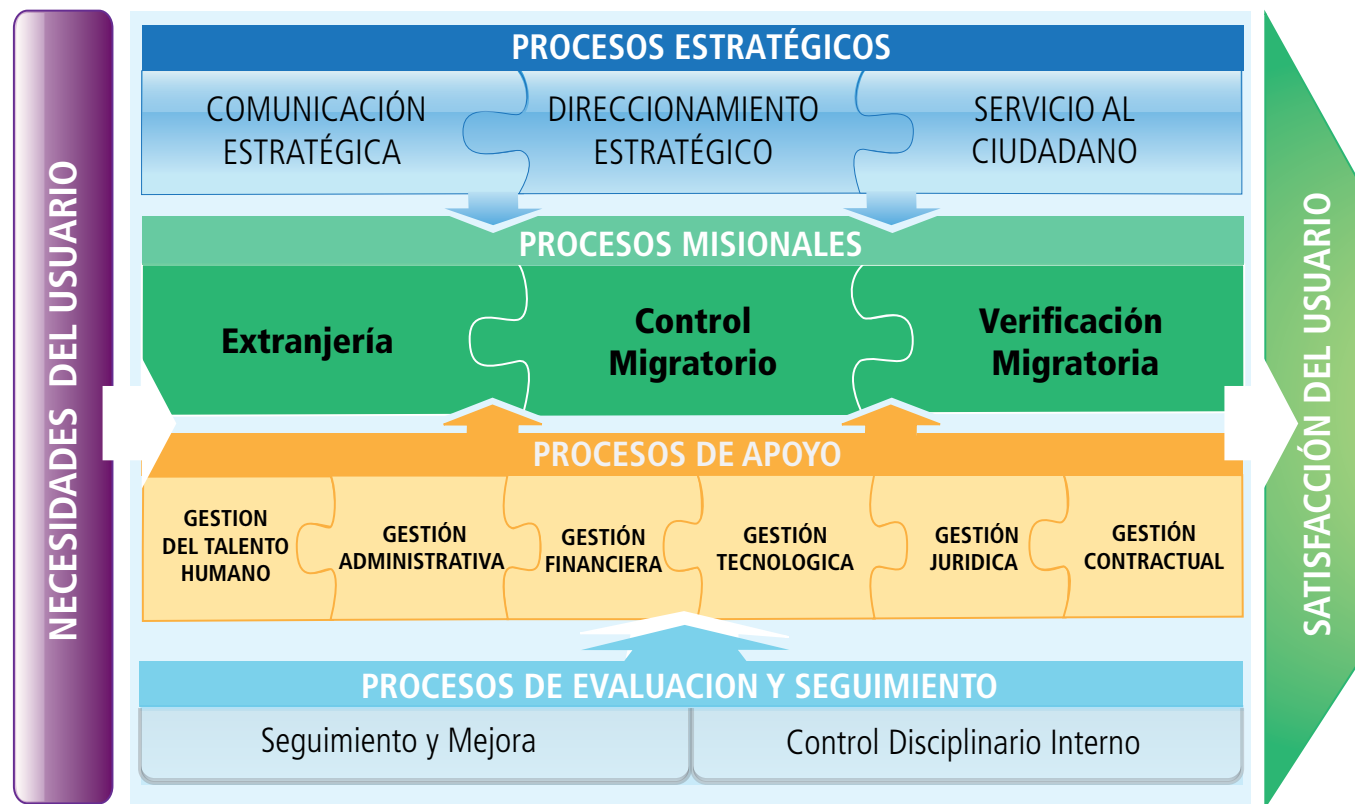
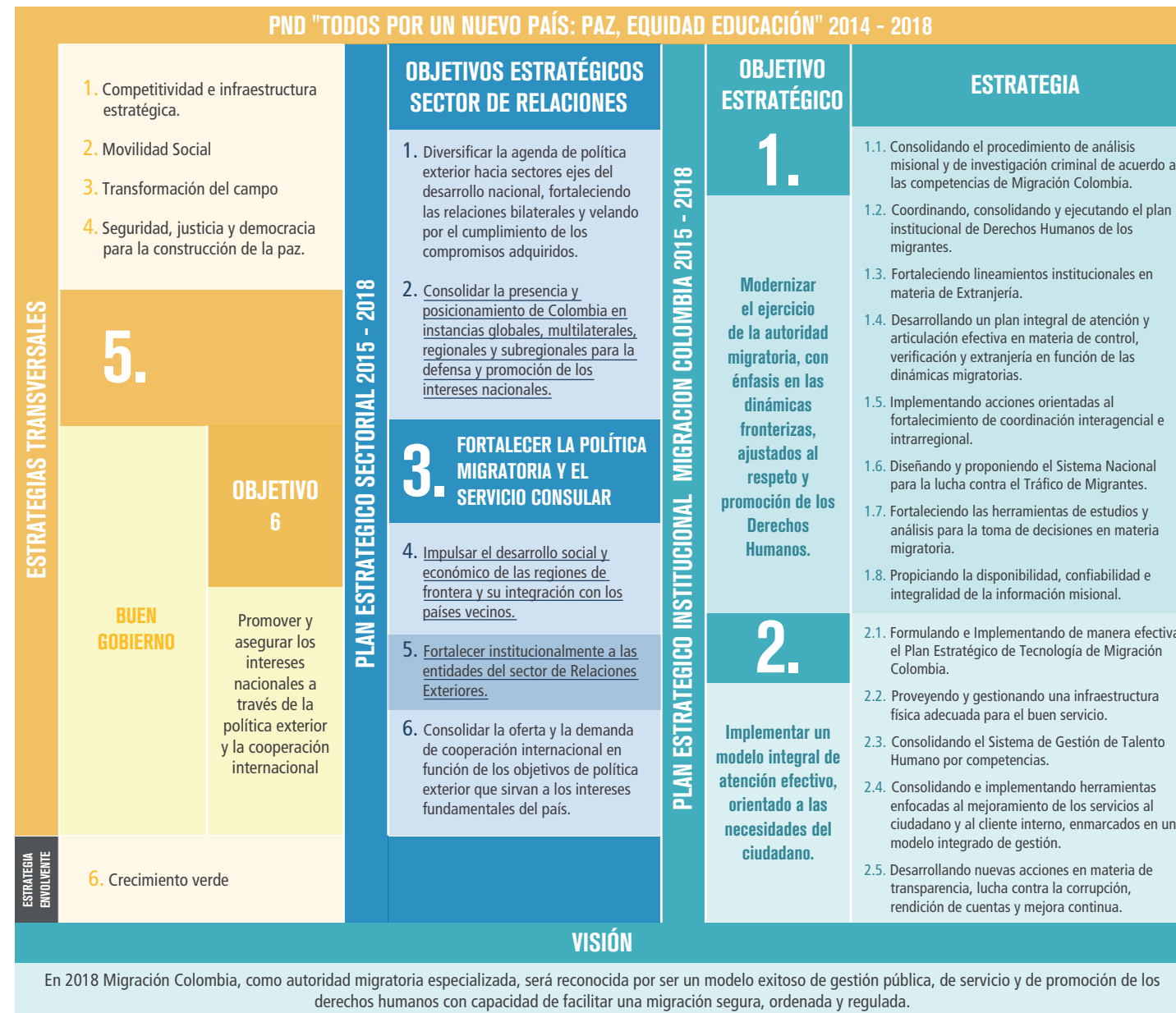


DIAGRAMA GENERAL DE ALINEACIÓN ESTRATÉGICA



En 2018 Migración Colombia, como autoridad migratoria especializada, será reconocida por ser un modelo exitoso de gestión pública, de servicio y de promoción de los derechos humanos con capacidad de facilitar una migración segura, ordenada y regulada.



www.migracioncolombia.gov.co

Avenida El Dorado No. 59 - 51 Edificio Argos Torre 3 Piso 4,
Teléfono: 605 5454 - Línea Nacional Gratuita: 018000 510454
Bogotá - Colombia

