

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA Ministerio de Relaciones Exteriores

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2014

Durante la vigencia 2014 Migración Colombia implementó una estrategia de Rendición de Cuentas con el objetivo de *“Fortalecer la relación entre Migración Colombia y los ciudadanos a través del desarrollo de espacios de diálogo y la sensibilización permanente sobre el proceso”*.

Esta estrategia se desarrolló siguiendo las orientaciones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 2641 de 2012), en tres áreas de atención:

- ✓ **Informar** al ciudadano sobre la gestión.
- ✓ **Dialogar** con los ciudadanos para conocer sus observaciones.
- ✓ **Incentivar** la participación de la ciudadanía y de los funcionarios en los diferentes escenarios.

Dentro de los principales resultados se encuentran:

I. Informar

- ✓ **Publicación del Informe de Gestión 2013 y Publicación trimestral de los informes de ejecución de los planes de acción.** Con información básica sobre los principales resultados de la gestión. Asimismo, se cuenta con la publicación de los informes pormenorizados del estado del sistema de control interno y planes de mejoramiento de la entidad.
- ✓ **Rediseño Página Web.** La cual se desarrolló en aras del mejoramiento continuo y atendiendo los criterios establecidos por Gobierno en Línea, explorando encuestas de opinión, con un ambiente más amable, más información sobre la gestión institucional, más contenidos, más servicios, entre otros (www.migracioncolombia.gov.co).
- ✓ **Estrategia de comunicaciones.** Estrategia elaborada con el fin de establecer comunicación efectiva con el ciudadano, mediante actividades y publicaciones, que capten la atención y permitan transmitir información de interés sobre la Entidad.
- ✓ **Emisión periódica de comunicados de prensa.** Con información de interés y orientación a la ciudadanía, en temas como: trámites de extranjería, mejoramiento del servicio, comportamiento de los flujos migratorios, realización de eventos especiales como el Primer Congreso Internacional de Derechos Humanos y Migraciones “Movilidad Humana con Dignidad”, resultados destacados en relación con la lucha contra el tráfico de migrantes, entre otros.

- ✓ **Publicación de contenidos en carteleras virtuales.** En el marco de la implementación de las carteleras virtuales a nivel nacional, se generan periódicamente contenidos para su publicación dirigidos a noticias relevantes de Migración Colombia, trámites (definición y requisitos), estadísticas, información de los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, horario de atención, Centro de Contacto Ciudadano (call center, chat, video llamada), videos institucionales, entre otra información de interés general.
- ✓ **Piezas comunicativas.** Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran permanentemente piezas comunicativas que dan a conocer información sobre la gestión de la Entidad, resultados, actividades realizadas a nivel nacional y regional, tales como campañas de prevención y sensibilización, eventos, socializaciones, difusiones, entre otros.

II. Dialogar

- ✓ **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Sector Relaciones Exteriores – Presidencia de la República.** La Entidad participó el 3 de agosto de 2014 en la rendición de cuentas del Sector Relaciones Exteriores realizada ante la Presidencia de la República. En este sentido, consciente de su deber frente a la ciudadanía de informar sobre el desarrollo de su gestión, la Entidad fue representada por la Ministra de Relaciones Exteriores Maria Angela Holguín, quien señaló que Migración Colombia ha sido un actor fundamental para los logros alcanzados por el sector de Relaciones Exteriores.
En la audiencia se destacó la mejora en el proceso de ingreso y salida del país en cuanto a:
 - Optimización en los tiempos de atención
 - Capacitación de los Oficiales de Migración en aras de brindar un mejor servicio
 - Ampliación y adecuación de las sedes
 - Modernización tecnológica
 - Aumento de la planta de personal
- ✓ **Rendición de cuentas ante el Cuerpo Diplomático Acreditado en Colombia.** El equipo directivo de Migración Colombia en cabeza del Director General Sergio Bueno, se reunió el 18 de septiembre de 2014 en la ciudad de Bogotá, con cerca de 25 representantes del Cuerpo Diplomático acreditado en el país. El objetivo de este evento fue la presentación de los logros obtenidos por la Entidad durante sus 33 meses de operación, abordando temas como:
 - Avances en materia de seguridad, destacando la articulación interinstitucional
 - Modelo de servicio al ciudadano, frente a la atención y trámites.
 - Adopción de la política de Derechos Humanos e implementación de la Red Migrante, enfocados en la protección y asistencia de los migrantes.
 - Migración Colombia, como referente en modelo de gestión para el sector público y autoridades migratorias de otros países.
- ✓ **Participación en del Día Nacional de la Rendición de Cuentas.** El 27 de agosto la Entidad hizo parte de la celebración del Día Nacional de la Rendición de Cuentas, organizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en donde se presentó un Stand de Información y una pieza audiovisual denominada; "Tenemos la Fórmula para la

Transparencia” la cual fue publicada en las carteleras virtuales en los Puntos de Atención al Ciudadano.

- ✓ **Comunicaciones en redes sociales para el ejercicio de rendición de cuentas.** Como ejercicio permanente de rendición de cuentas, han sido publicadas en las redes sociales actividades como la nota de magazine con la *Fórmula de la Transparencia*, el Día de la Transparencia, participación eventos relevantes, cifras frente a datos de interés, entre otros.
- ✓ **Presentación y evaluación de la estrategia de Rendición de Cuentas.** La cual se presenta en la página web en la sección Atención al Ciudadano – Rendición de Cuentas.
- ✓ **Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** En cumplimiento con los lineamientos establecidos en el art. 5 del decreto 2641 de 2012 y en concordancia con el numeral 2.3.1 del MIPG, la Oficina de Control Interno realiza informes periódicos frente al seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual incluye la estrategia de rendición de cuentas.
- ✓ **Ferías de Servicio y Jornadas de divulgación de la legislación migratoria.** Espacios en los cuales las Regionales a nivel nacional mantienen un contacto permanente con la ciudadanía y grupos de interés, brindando información sobre los trámites y servicios, aspectos relacionados con la actividad misional y el cumplimiento de las normas migratorias.
- ✓ **Interacción permanente a través de Redes sociales:**

Facebook: [Facebook.com/@migracioncol](https://www.facebook.com/@migracioncol);

Twitter: twitter.com/@migracioncol

Youtube: www.youtube.com/user/migracioncol/videos

Canales a través de los cuales la ciudadanía puede interactuar con la Entidad y dejar sus inquietudes y observaciones. Y en el caso de la cuenta en youtube, tener acceso al Magazine Institucional, el cual presenta aspectos destacados de la gestión.

- ✓ **Foros temáticos para comunicación con la ciudadanía:** Logrando acercamiento con la ciudadanía, mediante convocatoria, realización y publicación de resultados del desarrollo de cuatro foros virtuales en 2014, sobre el tema de salida de menores del territorio nacional.

Canales de atención: De forma complementaria y articulada a las diferentes actividades, la Entidad cuenta con un esquema de servicio a través de los canales: Presencial, Virtual, Telefónico y Multimodal.

El canal virtual integra todos los medios de servicio al ciudadano que representa las tecnologías de la información y comunicación tales como: Página Web, Correo Electrónico, Centro Virtual de Atención Ciudadana, (CVAC), Centro de Interacción (Chat, Video Llamada, Foros y Redes Sociales) y Notificaciones Judiciales. En su normal uso, los ciudadanos hacen consultas frente a los trámites y servicios, requerimientos de ley, notificaciones, denuncias entre los más comunes. También la interacción con el ciudadano a través de las redes sociales hacen parte de las exigencias en materia de Gobierno en Línea.

El canal telefónico integra varias herramientas que hacen posible la interacción en tiempo real entre el funcionario (servidor público) y el ciudadano. Asimismo, es el instrumento más

económico para el ciudadano, dado que tan sólo con una llamada obtiene la información solicitada. Por ello, es la forma por la cual se logra alta efectividad utilizando redes de datos y de telefonía fija o móvil, operadas desde los Centros de Llamado (Call Center 605-5454 / 01-8000-510-454), Conmutadores y/o PBX, Líneas de emergencia (153), Centros automáticos de respuesta o Interactive Voice Response (IVR), y Campañas de llamado.

El canal presencial es en el que ciudadanos y funcionarios interactúan cara a cara, normalmente en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) o en algún momento en los Puestos de Control Migratoria (PCM), generando una interacción para realizar trámites, solicitar servicios, pedir información, pedir orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, del ciudadano o ambos en un momento determinado.

Finalmente, se cuenta con un canal multimodal, el cual se encuentra integrado por varios canales como: el virtual, el telefónico y el presencial; al igual que en la generalidad de los anteriores, los ciudadanos pueden generar una interacción simultánea con los funcionarios (servidores). Por ahora, la composición de estas tres fuentes en Migración Colombia se halla por medio de Puntos virtuales de Atención de los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM), de cuatro (4) de las 11 Regionales; así como, por medio de la Unidad Móvil de Servicios Migratorios.

III. Incentivar

- ✓ **Sensibilización sobre el proceso de Rendición de Cuentas:** Con el propósito de sensibilizar a los funcionarios, la entidad incluyó en sus jornadas de inducción y reinducción la importancia de rendir cuentas a la ciudadanía, entendiéndola como un proceso permanente y en el que todos tienen un importante papel; así mismo, a nivel regional se lleva a cabo campaña "Yo tengo el Control".
- ✓ **Día de la transparencia:** De forma complementaria, la Entidad celebró en el mes de mayo de 2014 su Día de la Transparencia, donde los funcionarios ratificaron su compromiso de trabajar y actuar de manera transparente, bajo el lema "Yo soy transparente". Esta ceremonia fue realizada en Sede Central de la entidad y enlazada a través de videoconferencia con las 11 Regionales. Con ocasión de este evento, se realizó entrega de una tarjeta personal sobre la transparencia, se presentaron mensajes del día de la transparencia y se realizó entrega a la Dirección del libro de la transparencia el cual contiene la firma de los funcionarios de la Entidad en compromiso con este valor institucional.

En términos generales la Entidad avanzó en la definición y consolidación de su estrategia (la cual se encuentra publicada en su página web en la Sección Atención al Ciudadano), desarrollando diferentes iniciativas para fortalecer el proceso tanto hacia adentro como hacia afuera. Como aspectos a destacar se encuentran la apertura de diferentes espacios virtuales y presenciales a través de los cuales informar e interactuar con el ciudadano.

Como oportunidad y en aras del mejoramiento de la estrategia, es posible generar nuevos espacios de información, diálogo e incentivos a la ciudadanía sobre la rendición de cuentas, explorando actividades o procesos que de forma pedagógica y agradable generen un mayor incentivo para la participación. También es posible desarrollar y/o fortalecer estrategias para población con algún tipo de discapacidad, permitiendo un mayor acceso a la información de gestión de la entidad; asimismo mejorar los canales de retroalimentación con el ciudadano.

De igual forma, se continuará trabajando en la revisión de la estrategia atendiendo los lineamientos y metodología contenida en el Manual Único de Rendición de Cuentas.

Esperamos sus sugerencias de mejora de esta estrategia en la página web
www.migracioncolombia.gov.co
