

EVALUACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2015

La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, en aras de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Decreto 2482 de 2012) y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto 2641 de 2012), implementó su Estrategia de Rendición de Cuentas enfocada en tres dimensiones de trabajo:

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.

En este sentido, la Entidad durante la vigencia 2015 da continuidad a esta Estrategia mediante el desarrollo de diferentes acciones, encaminadas a la optimización de su gestión frente al proceso de sensibilización y apertura de espacios de diálogo dirigidos a los ciudadanos.

Dentro de los principales resultados de la vigencia 2015 se encuentran:

I. Informar

- ✓ **Publicación de Informes sobre la Gestión de la Entidad.** Durante la vigencia fueron publicados en la página Web de la Entidad los informes que dan cuenta a la ciudadanía de la gestión institucional; entre ellos, el Informe de Gestión Anual 2014 en el cual se registran los principales logros obtenidos en temas misionales y administrativos, Informes de distribución y ejecución presupuestal, Informes mensuales de Servicio al Ciudadano con datos estadísticos de atención e implementación y fortalecimiento de los servicios del portafolio de la Unidad.

De igual forma, fueron publicados los Informes de Seguimiento a la Estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano y los Informes sobre el estado y evaluación del Sistema de Control interno.

- ✓ **Publicación de la Planeación Institucional.** Se publicó la formulación de los planes institucionales para la vigencia 2015 y los informes de ejecución trimestrales de los mismos.

En el marco de la adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional, se publicó el Plan Estratégico Sectorial PES del Ministerio de Relaciones Exteriores y el documento propuesta del Plan Estratégico Institucional 2015-2018 de la Entidad.

En este sentido, se habilitó un espacio para que la ciudadanía pueda realizar observaciones frente a la planeación institucional, a través del correo: sugerenciasplaneacion@migracioncolombia.gov.co.

- ✓ **Página Web.** Se dio continuidad a la implementación del rediseño de la página web de la Entidad, atendiendo los criterios establecidos por Gobierno en Línea, con 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. Esta información ha sido dispuesta en un entorno de fácil acceso, entorno amigable y lenguaje común. (www.migracioncolombia.gov.co)

- ✓ **Estrategia de comunicaciones.** Se elaboró la estrategia de comunicaciones para la vigencia 2015 con el fin de generar un mayor reconocimiento de la Entidad por parte de los ciudadanos, estableciendo una comunicación constante y efectiva, con datos de actualidad e interés general.
- ✓ **Estrategia para población con discapacidad.** Migración Colombia en su página web, implementó el powered by gspeech para aquellos usuarios con discapacidad, brindando la posibilidad de poder escuchar lo escrito de cualquier texto seleccionado. De igual forma, realizar el incremento y disminución del tamaño de la letra en que se encuentra la información de interés.
- ✓ **Emisión periódica de comunicados de prensa.** Información de interés y orientación a la ciudadanía, en temas como: trámites de extranjería, mejora del servicio, flujos migratorios, realización de eventos, resultados destacados en la lucha contra los delitos transnacionales migratorios, entre otros.
- ✓ **Publicación de contenidos en carteleras virtuales.** Se generan y emiten contenidos a través de las carteleras virtuales dispuestas a nivel nacional en 27 Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, con información actualizada sobre trámites y servicios prestados por la Entidad, puestos de atención, canales y horarios de atención, videos institucionales, entre otra información de interés general.
- ✓ **Piezas comunicativas.** Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran 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

- ✓ **Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.** Migración Colombia participó en la rendición de cuentas del Sector Relaciones Exteriores, realizada a la Presidencia y la ciudadanía en el mes de agosto, entregando un balance de los 43 meses de su gestión.

- ✓ **Comunicaciones en redes sociales para el ejercicio de rendición de cuentas.** Como ejercicio permanente de rendición de cuentas, son publicados en YouTube video institucional con un balance de la gestión y los principales logros, emisión periódica de magazines institucionales y noticias de interés sobre la seguridad nacional frente a la movilidad migratoria.
- ✓ **Evaluación periódica de la estrategia de Rendición de Cuentas.** Elaboración y publicación de informe anual con los principales resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas, el cual se encuentra en la página web en la sección de Atención al Ciudadano – Rendición de Cuentas, como seguimiento a la estrategia Anticorrupción de la Entidad y en aras de su fortalecimiento continuo.
- ✓ **Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Elaboración y presentación de informes periódicos frente al seguimiento de la estrategia anticorrupción en cada uno de sus cuatro componentes, los cuales se encuentran publicados en la página web de la Entidad, en la sección Planeación, Gestión y Control, dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el art. 5 del decreto 2641 de 2012 y en concordancia con el numeral 2.3.1 del MIPG.
- ✓ **Ferias de Servicio y Jornadas de divulgación de la legislación migratoria.** La Entidad dando alcance a su presencia institucional a nivel nacional a través de sus 11 regionales, abre espacios de interacción con los ciudadanos nacionales y extranjeros, entidades y sectores gremiales en el territorio nacional, mediante la realización de diferentes actividades de capacitación, socialización y sensibilización, brindando información sobre su portafolio de servicios, aspectos relacionados con la actividad misional, cumplimiento de las normas migratorias y concientización de la movilidad humana.
- ✓ **Interacción a través de Redes sociales:**
Facebook: [Facebook.com/@migracioncol](https://www.facebook.com/migracioncol)
Twitter: [twitter.com/@migracioncol](https://twitter.com/migracioncol)
YouTube: www.youtube.com/user/migracioncol/videos

Por medio de estos canales, la Entidad difunde información de interés general, mediante la publicación de noticias, videos y magazines institucionales. Al igual, que se reciben observaciones permanentes, que contribuyen a la optimización de la gestión de la Entidad.
- ✓ **Foros temáticos para comunicación con la ciudadanía.** Durante el 2015 se realizaron cinco foros virtuales, abordando temas de Trámites de Extranjería, Normatividad Migratoria y Salida de Menores; posterior a las actividades, se elaboraron las memorias de estos Foros, con los resultados obtenidos.
- ✓ **Ampliación de Canales.** Migración Colombia cuenta con diferentes canales que permiten la atención presencial, virtual, telefónica y multimodal; direccionada a la facilitación de información, atención de solicitudes, aclaración de inquietudes y demás que sea de interés del ciudadano.

- **Canal presencial:** Mediante atención personalizada sobre información general, trámites y servicios, la cual es requerida por los ciudadanos por:

Correspondencia personal: Documentos y PQRS que ingresan por correspondencia.

Buzones: PQRS que ingresan en los buzones ubicados en PCM y CFMS

Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM): Atención presencial en 27 puntos de servicios a nivel nacional.

Puestos de Control Migratorio (PCM). Atención presencial en 39 puntos de control a nivel nacional.

- **Canal telefónico:** 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.

Línea denuncias TTM y falsedad 153: Línea de emergencia a nivel nacional.

- **Canal virtual:** Por medio del cual se realiza interacción con el ciudadano por las herramientas tecnológicas a las que el usuario accede por dispositivos tecnológicos:

Centro Virtual de Atención al Ciudadano – CVAC+: El CVAC+ es una versión mejorada del centro virtual 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, con 7.068 participaciones en el periodo de enero a noviembre de 2015.

APP Migración Colombia: Aplicación para ser descargada en celulares, que permite al ciudadano acceder a los servicios de información de la Entidad, en 2015 se publicó en las tiendas Android y IOS en el mes de octubre. Cuenta con despliegue de opciones, puntos de ubicación geográfica, agendamiento de citas, búsqueda de cédula de extranjería, chat, enlaces externos, entre otras.

Video llamada: Comunicación con un asesor del Call Center para obtener una respuesta en línea a su inquietud, agendar una cita en los CFMS o instaurar una solicitud. se debe contar con una cámara web, computador y acceso a internet.

Chat: Atención en línea para brindar asesoría inmediata, con 20.635 interacciones entre enero y noviembre de 2015, por medio del cual los ciudadanos pueden obtener información oportuna y precisa de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

E-mail: Recepción de PQRS que llegan al correo servicio.ciudadano@migracioncolombia.gov.co

Agendamiento Extranjería: Canal para solicitar, consultar o cancelar citas, para trámites de registro de visa, cédulas, salvoconductos, certificaciones PTP, citas a personas con movilidad reducida.

Agendamiento Verificaciones: Por medio de este, la Entidad realiza contacto con empresas para el agendamiento de visitas, con el fin de tratar temas referentes a dicha misión (verificación de documentos, socialización de normatividad y demás relacionados).

Foros virtuales: Espacios donde los ciudadanos intercambian de forma on-line información, inquietudes y respuestas sobre diversos temas migratorios.

- **Canal multicanal:** Herramientas que permiten el contacto del ciudadano por varias vías en un mismo lugar.

Kioscos: En la actualidad la Entidad cuenta con ocho kioscos ubicados en los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios de Bogotá, Medellín, Cartagena, Pereira, Cali y San Andrés, así como en los Puestos de Control Migratorio de Bogotá y Cúcuta, en los cuales durante enero y noviembre 2015 se realizaron 16.497 interacciones por esta vía.

Unidad Móvil de Servicios Migratorios: Vehículo dotado con tecnología y capacidad física disponible como mecanismo de respuesta inmediata a las solicitudes de la ciudadanía, para acercar al ciudadano los trámites y servicios migratorios.

En el 2015 la Unidad estuvo presente en nueve eventos a nivel nacional, destacando la Vitrina Turística ANATO 2015 (Bogotá), II Feria Nacional de Servicio al Ciudadano organizada por el DNP, Rendición de Cuentas Sector Relaciones Exteriores (Villa del Rosario), e igualmente en jornadas de atención al ciudadano en las Embajadas de Brasil, Canadá y Reino Unido en Colombia.

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.
- ✓ **Día de la transparencia.** En 2015 dando continuidad a la celebración del Día de la Transparencia, se realizó la siembra de un árbol en cada una de las 11 regionales y en el nivel central bajo el lema “Siembra un Árbol, Siembra un Valor”, como acto representativo de los valores a cultivar por los funcionarios públicos, para obrar con transparencia.

La Unidad Administrativa Migración Colombia, sigue sumando esfuerzos para el fortalecimiento de su Estrategia de Rendición de Cuentas, destacando en la vigencia aspectos como la ampliación y actualización permanente de la información suministrada a través la página web de la Entidad involucrando a cada uno de sus procesos misionales y administrativos, mediante nuevos espacios que permiten una mayor interacción con los ciudadanos; al igual, se destaca una mayor frecuencia en la realización de Foros abordando nuevos temas de interés y las continuas jornadas de difusión a nivel regional de la nueva normatividad migratoria ante los diferentes gremios, autoridades y ciudadanía en general.

Asimismo, la implementación de nuevas herramientas tecnológicas, como el inicio de operación de la APP en los dispositivos móviles, ampliación de servicio con la implementación de nuevos Kioskos a nivel regional, el sistema de agendamiento de citas para el proceso de verificaciones “in situ”.

Dado el resultado de los alcances obtenidos en 2015, la Entidad dimensiona la oportunidad de analizar nuevas iniciativas, que contribuyan en la próxima vigencia a la mejora continua y a realizar procesos de innovación, de cara al acercamiento con los ciudadanos y la rendición de cuentas.

Esperamos sus sugerencias de mejora de esta estrategia en la página web

www.migracioncolombia.gov.co