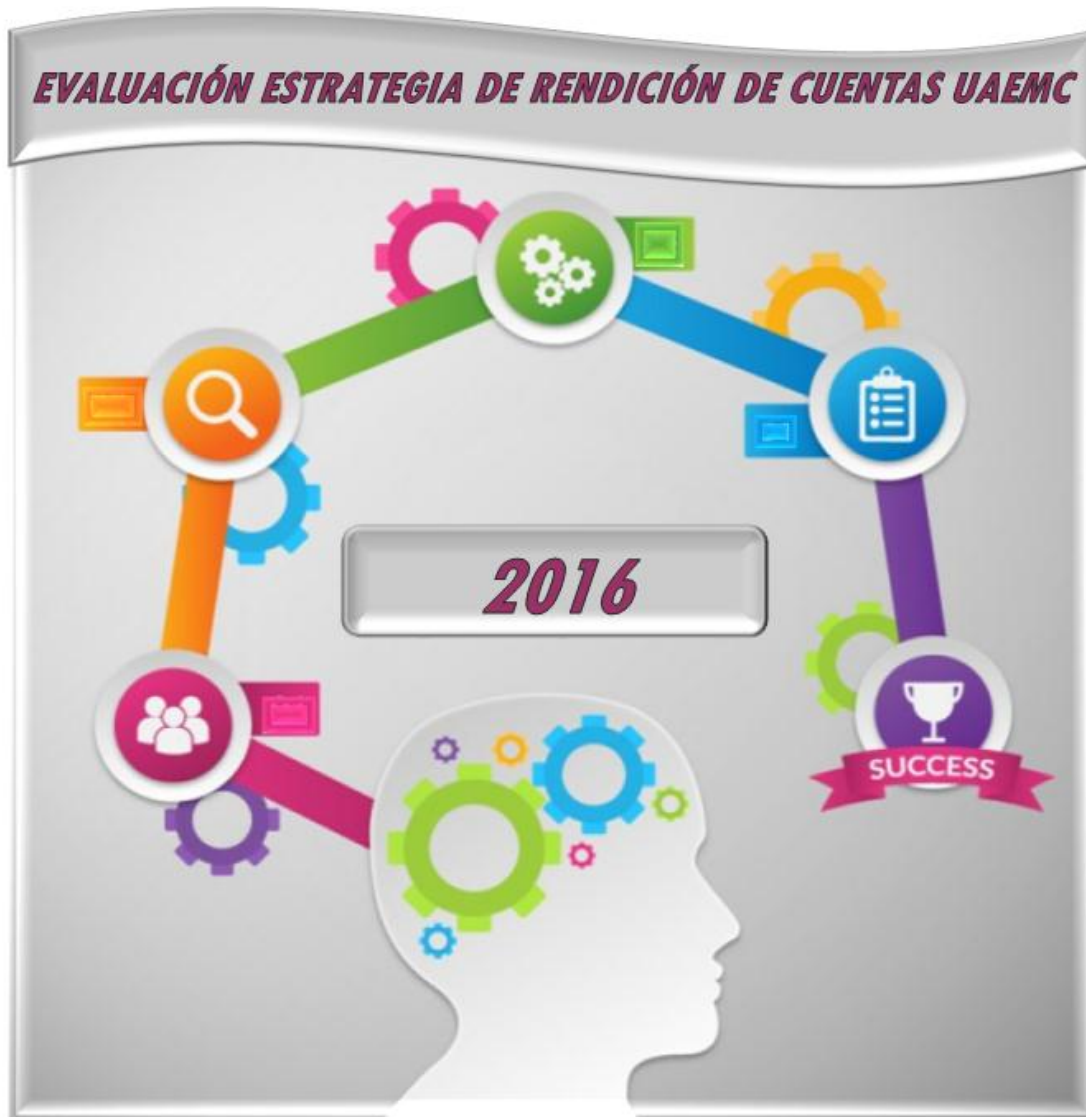


EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS UAEMC



EVALUACIÓN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS UAEMC 2016

Migración Colombia luego de la elaboración, implementación y desarrollo de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas, da continuidad a los pasos establecidos para la adecuada ejecución de dicha estrategia; al respecto, se lleva a cabo la evaluación interna y externa de dicho proceso.

Es así, que en el presente documento se registran las principales acciones desarrolladas, los logros alcanzados y las dificultades en el cumplimiento de los compromisos establecidos en la etapa de planeación de la estrategia. En este sentido, se llevó a cabo la autoevaluación 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 2016.

I. Informar

- **Publicación de Informes sobre la Gestión de la Entidad.** En cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente, Migración Colombia realiza 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 Anual 2015
 - Memorias al Congreso 2015-2016
 - 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 2015
 - 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
- ✓ **Publicación de la Planeación Institucional.** Se publicó la formulación de los planes institucionales para la vigencia 2016 y los informes de ejecución trimestrales de los mismos.

En el marco de la adopción de los lineamientos del Gobierno Nacional, se publicó el documento del Plan Estratégico Institucional 2015-2018 de la Entidad, el cual se socializó a nivel nacional a los funcionarios de Migración y a otras entidades públicas.

En este sentido, se habilitó un espacio en la página web para que la ciudadanía pueda realizar observaciones frente a la planeación institucional, a través de los correos: sugerenciasplaneacion@migracioncolombia.gov.co y MejoraSig@migracioncolombia.gov.co

- ✓ **Página Web.** Basados en los requerimientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y bajo los criterios establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, se llevó a cabo durante la vigencia la publicación y actualización de la información de los diferentes procesos que aportan a la gestión de la Entidad.

Para tal fin, la Oficina de Comunicaciones realiza la socialización de la Política Editorial, con el fin de dar a conocer los documentos institucionales que deben ser publicados en la página web para conocimiento del ciudadano y las dependencias responsables de dicha actividad.

- ✓ **Estrategia de comunicaciones.** Con el fin de contribuir a la adecuada gestión de Migración Colombia se diseñó la estrategia de comunicaciones, 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.

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 con el rediseño de la intranet, generar contenidos para posicionamiento de la Entidad frente a la prevención en delitos de trata y tráfico, entre otros.

- ✓ **Estrategia para población con discapacidad.** Migración Colombia en su página web, publicó la segunda versión del video en L.S.C - Lenguaje de Señas Colombiano, mejorando la accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva a los trámites y servicios de la Entidad.
- ✓ **Emisión periódica de comunicados de prensa.** A través de la Oficina de Comunicaciones, se han emitido comunicados de interés para la ciudadanía por diferentes medios como correo electrónico, lista de distribución en WhatsApp, medios escritos, radio y televisión. Medios por los cuales, se transmitió información referente a trámites y servicios, flujos migratorios, realización de eventos y resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones como autoridad migratoria; al respecto, el mayor número de comunicados se dio por la coyuntura presentada en la frontera colombo venezolana.
- ✓ **Publicación de contenidos en carteleras virtuales.** En el transcurso del año se emitieron más de 50 piezas audiovisuales para ser emitidas en las carteleras virtuales de los Centros Facilitadores de Servicio al Ciudadano a nivel nacional; entre la cuales se destacan, día de la transparencia, campaña "Verse diferente no está bien", riesgo psicosocial, CNSC, familia segura y temas de bienestar.
- ✓ **Piezas comunicativas.** Como mecanismo de interacción y participación, se elaboran y diagraman piezas comunicativas que dan a conocer información sobre la gestión de la Entidad en temas de resultados y ejecución de actividades frente a los compromisos establecidos, tales como: campañas de prevención y sensibilización, eventos, socializaciones, difusiones, entre otros.

Al respecto, se destaca la edición de videos institucionales sobre resultados de gestión como: Reapertura de la frontera, lenguaje de señas, magazín institucional, video de servicio, rueda de prensa Directo.

II. Dialogar

- ✓ **Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Bajo la nueva metodología emitida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y en cumplimiento del Decreto 0124 de 2016, se emitió en el mes de marzo de 2016 la Directiva 004 “Adopción de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción.

Al igual, 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 frente al seguimiento de 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://www.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-2016>

Eventos y Jornadas de divulgación de la legislación migratoria. Migración Colombia participa en los principales eventos a nivel nacional a través de sus doce regionales, escenarios en los cuales se brinda información sobre trámites y servicios que presta la Entidad, así como información de interés general.

De igual forma, realiza Jornadas de divulgación de la legislación migratoria, realizadas en escenarios de participación internacional y nacional, en los cuales se socializa información sobre la gestión de la Entidad y sobre el cumplimiento de la legislación migratoria a diferentes actores como agencias homologas, gremios, sectores, academia, entre otros.

Migración Colombia hace de estos escenarios, el mecanismo permanente para mostrar el componente de Rendición de cuentas, en aspectos como: Qué está haciendo la Entidad en participación, transparencia y acceso a la información, informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta la Entidad y recoger las experiencias manifestadas por el ciudadano a través del formato establecido.

- ✓ **Interacción a través de Redes sociales.** Migración Colombia emite información al ciudadano a través de medios masivos como lo son las redes sociales descritas a continuación:

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

Twitter: twitter.com/@migracioncol

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

Por estos medios, se han 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 doce regionales y a nivel general.

- ✓ **Foros temáticos para comunicación con la ciudadanía.** Durante el 2016 se realizaron siete 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.
- ✓ **Canales de Atención.** La Entidad cuenta con diferentes canales de atención, así:

- **Canal presencial:** Atención y radicación personal y por buzones a las PQRSD-F en Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) y en Puestos de Control Migratorio (PCM).

Correspondencia personal: Documentos y PQRS que ingresan por correspondencia.

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

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

Puestos de Control Migratorio (PCM). Atención presencial en 40 puntos de control a nivel nacional.

- **Canal telefónico:** Se viene adelantando la aplicación de guiones telefónicos en desarrollo de una cultura de servicio - Proyecto telefónico en las Regionales. Al respecto, se realizaron capacitaciones y se llevó a cabo campaña denominada tips para la atención telefónica.

Call Center 6055454: Con atención en idiomas español e inglés.

Línea 018000510454: Línea gratuita a nivel nacional.

- **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 CFSM de Bogotá, Medellín, Cartagena, Pereira, Cali y San Andrés, así como en los Puestos de Control Migratorio de Bogotá y Cúcuta.

Unidad Móvil de Servicios Migratorios: Vehículo con tecnología y capacidad física disponible para ser empleada en cualquier lugar del país para atender las solicitudes de la ciudadanía que son competencia de la Entidad, durante el año participó en eventos como ANATO Bogotá, Foro Económico Mundial en Medellín, Feria Nacional de Servicio al Ciudadano en Villa del Rosario.

- **Canal virtual:**

Centro Virtual de Atención al Ciudadano – CVAC+: Integra las PQRS vía web y E-mail.

APP Migración Colombia: Es una aplicación para ser descargada en celulares, que permite al ciudadano acceder a los servicios de información de la Entidad.

Video llamada: En la cual se atienden ciudadanos con discapacidad auditiva a través del lenguaje de señas.

Chat: Agendamiento, a través del cual se agenda a personas y empresas para realizar diligencias de Extranjería y Verificaciones.

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: Canal a través del cual se agendan a personas y empresas para realizar diligencias de verificación de los requisitos mínimos de los extranjeros que se encuentran en nuestro país (residentes, laborales o estudiantes).

III. Incentivar

- ✓ **Sensibilización sobre el proceso de Rendición de Cuentas.** Migración Colombia, en aras de contribuir con la transparencia y la estrategia anticorrupción, continúa ejecutando acciones que permitan fortalecer interna y externamente la estrategia de Rendición de Cuentas de cara a la ciudadanía y los funcionarios de la Entidad.

Un aspecto importante lo constituye la producción de contenidos por parte de la Oficina de Comunicaciones publicados en la página web de la Entidad, en los que se orienta a la ciudadanía sobre temas de interés y actualidad; así como, la publicación de informes de gestión, servicio al ciudadano, seguimiento y medición, entre otros.

- ✓ **Sensibilización PAAC.** En el transcurso de la vigencia, se realizaron capacitaciones dirigidas a los funcionarios a nivel nacional sobre la importancia de la estrategia, participación y aporte de cada uno en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, bajo la nueva normatividad emitida por el Gobierno Nacional a inicios de 2016 frente al tema de corrupción y transparencia.
- ✓ **Día de la transparencia.** En 2016 dando continuidad a la celebración del Día de la Transparencia, se realizó la campaña “Entre Todos Construimos Transparencia” en cada una de las 12 regionales y en el nivel central. Asimismo, los funcionarios suscribieron actas en las que se expresa el compromiso de trabajar con transparencia por el país y la familia.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Unidad Administrativa Migración Colombia, consciente de la mejora continua que deben tener los procesos en el desarrollo de una adecuada gestión, sigue sumando esfuerzos para crear y desarrollar herramientas efectivas de información dirigida a la ciudadanía

Para ello, se desarrollan estrategias de servicio a través de los diferentes canales de atención, que faciliten a todos los ciudadanos el acceso e interacción con los servicios ofrecidos; y a la Entidad el análisis de la información obtenida para el mejoramiento de sus procesos.

La Entidad, tiene como objetivo seguir desarrollando mecanismos de participación ciudadana, en pro del continuo acercamiento de la Entidad con los ciudadanos, socializar con la regularidad solicitada los protocolos de atención al ciudadano y hacer uso de ellos en su atención.

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