

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA VIGENCIA 2014**

Publicación web 31 de enero de 2014	http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/entidad/planeacion-gestion-y-control/planes-e-informes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2014		
Estrategia, mecanismos, medidas etc.	Acciones	Responsable	Actividades Realizadas
Fecha corte Diciembre 31 de 2014			
I Componente: Mapa de riesgos de corrupción	Riesgo 1 (R1): Celebración de contratos sin el cumplimiento de los requisitos legales Riesgo 2 (R2): Recibo de dádivas o recursos para provecho del funcionario, por trámites de ingreso, permanencia o salida de ciudadanos nacionales o extranjeros, sin el cumplimiento de los requisitos legales Riesgo 3 (R3): Pérdida o uso indebido de información relevante Riesgo 4 (R4): Favorecimiento a personas naturales y jurídicas en la imposición de sanciones económicas		
	Enviar notas virtuales sobre buenas prácticas para ejercicio de la supervisión. (R1)	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Contratos	Se realizó la publicación de la nota virtual en la intranet "Tips septiembre 2014" y en el mes de diciembre la nota virtual con el tema de "Publicación- Supervisión- Cierre Expediente". Las notas se publican con un banner en la parte superior del home de la intranet por un término de 5 a 10 días. Las publicaciones de notas virtuales no están quedando disponibles para consulta de forma permanente en la intranet, por tanto para garantizar una adecuada y oportuna difusión, además de la publicación en el banner temporal de la intranet, se sugiere enviar las notas virtuales por correo electrónico y crear una sección en la intranet donde se puedan consultar los temas relativos a la contratación.
	Elaborar seguimientos mensuales a los procesos contractuales. (R1)	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo de Contratos	Los profesionales del Grupo de Contratos mensualmente realizan la revisión física de las carpetas de los contratos y se les solicita a los supervisores la información faltante, así: <ul style="list-style-type: none"> • Septiembre seguimiento a 12 contratos • Octubre seguimiento a 12 contratos • Noviembre se revisaron 45 contratos
	Realizar capacitación a Regionales en elaboración de Estudios Previos y prevención del daño antijurídico focalizado en materia contractual. (R1)	Oficina Asesora Jurídica	Las jornadas de capacitación con sus respectivos informes fueron realizadas por funcionarios de la Oficina Asesora Jurídica, según el siguiente detalle: <ul style="list-style-type: none"> • Regional Caribe: 12/12/2014 (5 funcionarios) • Regional Eje cafetero: 24/10/2014 (18 funcionarios) • Regional Oriente: 19/09/2014 (6 funcionarios) • Regional Andina 5/09/2014 (10 funcionarios) • Regional Antioquia 5/09/2014 (10 funcionarios) • Regional Orinoquia 6/10/2014 (13 funcionarios)
	Realizar auditoría independiente al proceso de contratación. (R1)	Oficina de Control Interno	En las Evaluaciones de Gestión practicadas a las Regionales: Amazonas, Antioquia y Orinoquia, se incluyó la supervisión de contratos mediante muestra selectiva en cada caso. <ul style="list-style-type: none"> - Informe 13 de 2014 - Regional Amazonas. Enviado por correo electrónico del 24 de junio de 2014 - Informe 19 de 2014 - Regional Antioquia. Enviado por correo electrónico el 21 de noviembre de 2014 - Informe 22 de 2014 - Regional Orinoquia. Enviado por correo electrónico del 22 de noviembre de 2014
	Realizar Jornadas de divulgación sobre el proceso de control migratorio en las regionales y puestos de control migratorio. (R2)	Subdirección de Control Migratorio	Los días 20 y 28 de noviembre se llevaron a cabo jornadas de capacitación de Control y Verificación Migratoria en el sistema PLATINUM para el ingreso de Canadienses labor que se llevó a cabo a nivel nacional por videoconferencia. La Subdirección de Control Migratorio pone en marcha Plan de Contingencia a partir del 16/12/2014 hasta el 12 de enero del 2015 en el Aeropuerto Eldorado, para lo cual se capacitaron 37 funcionarios.
	Implementar nuevas características de seguridad en los sellos misionales. (R2)	Subdirección de Control Migratorio	Mediante Resolución 2019 del 3 de septiembre de 2014 se adopta la guía y las modificaciones en las características de los sellos. Mediante correo del 13 de noviembre del 2014 la coordinación de apoyo técnico científico reporta al Subdirector de Control Migratorio el cumplimiento de la implementación de sellos a nivel nacional del 100%.
	Realizar sensibilización y verificación de procesos a los usuarios de bases de datos en Regionales y/o Nivel Central. (R2)	Subdirección de Extranjería	Pese a que esta actividad se encuentra como una meta de responsabilidad de la Subdirección de Extranjería, los soportes de avance hacen parte de sensibilizaciones y verificaciones realizadas por los enlaces de seguridad de la información en las regionales a nivel nacional en el último trimestre de 2014: <ul style="list-style-type: none"> • San Andres el 11/11/2014 (9 funcionarios) • Regional de Nariño el 30/10/2014 (12 funcionarios) • Regional Caribe 02/12/2014 (8 funcionarios)
	Realizar verificaciones de procesos en las acciones ejecutadas sobre las bases de datos misionales. (R2) (R3)	Directores Regionales	Esta acción contemplaba la realización de 22 verificaciones (las 11 regionales debían realizar dos verificaciones en el segundo y tercer trimestre), de las cuales únicamente se ejecutaron las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Regional Eje Cafetero • Regional Andina • Regional Orinoquia • Regional Occidente • Regional Oriente Esta actividad cierra con un cumplimiento del 18%. Esta meta deberá ser reprogramada para 2015.
	Realizar evaluación a los controles establecidos para el acceso a la bases de datos misionales. (R2)	Oficina de Control Interno	Informe de evaluación No 22 de 2014 - Regional Orinoquia, incluye acceso a bases de datos misional, Enviado mediante correo electrónico del 22 de diciembre de 2014. Informe 19 de 2014 - Regional Antioquia, Acceso al sistema misional PLATINUM y Control Migratorio para salida de menores de edad. Enviado mediante correo electrónico el 21 de noviembre de 2014.
	Realizar informes de seguimiento al avance en materia de seguridad en Regionales. (R2); (R3)	Enlaces en Regionales	Para el segundo semestre del año se han presentado Informes por parte de las regionales al Grupo de Seguridad y Articulación con la Fuerza Pública, con base en estos informes se están visitando las regionales, a fin de realizar el análisis de brechas de la situación actual y se determinan acciones para la implementación de los controles. Las regionales que ya han sido evaluadas son las siguientes: Antioquia, Occidente y Caribe. Esta actividad cierra con un cumplimiento del 93%.
Realizar capacitaciones a los responsables de seguridad en regionales. (R2); (R3)	Grupo de Seguridad y Articulación con la Fuerza Pública y Organismos de Seguridad	Se realizaron capacitaciones en las regionales San Andres, Guajira, Antioquia y Amazonas (formación para el trabajo, re-entrenamiento), Nivel central, Andina, Orinoquia, Oriente y Nariño (Armamento y tiro – Riesgo Publico). Esta actividad cierra con un cumplimiento del 82%.	

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA VIGENCIA 2014**

Publicación web 31 de enero de 2014	http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/entidad/planeacion-gestion-y-control/planes-e-informes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2014		
Estrategia, mecanismos, medidas etc.	Acciones	Responsable	Actividades Realizadas
Fecha corte Diciembre 31 de 2014			
I Componente: Mapa de riesgos de corrupción	Elaborar y ejecutar el Plan de Seguridad de la Información. (R3)	Subdirección de Extranjería	El grupo de políticas y lineamientos para el manejo de la seguridad de la información presento para el cierre de la vigencia en su plan un porcentaje de avance del 89%. Con el fin de asegurar el cumplimiento en las actividades, es importante que se considere la oportunidad en la solicitud de la información a las dependencias responsables de suministrar la información para ejecutar las acciones.
	Emitir recomendaciones para el mejoramiento en materia de seguridad de la información. (R3)	Subdirección de Extranjería	Se han impartido directrices, especialmente a través de: memorando N° 20144010004763 (19/11/2014) recomendaciones seguridad de la información; Día Internacional Seguridad de la Información del 30 de noviembre al 5 de diciembre del 2014. A nivel nacional las regionales vienen realizando jornadas de sensibilización en seguridad de la información a los funcionarios.
	Realizar revisión de los derechos de acceso de los usuarios. (R3)	Subdirección de Extranjería	Esta actividad contemplaba realizar 2 revisiones en el año, de las cuales sólo se cumplió con una revisión ejecutada en el mes de julio. Esta actividad cierra con un cumplimiento del 50%.
	Implementar Centro de Cómputo alterno Fase I. (R3)	Oficina de Tecnología de la Información	Bajo el contrato 102 de 2014 suscrito entre la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia y la firma DB SYSTEM LTDA se contrató la adquisición de un equipo Oracle Database Appliance – ODA, el cual fue entregado e instalado por parte del proveedor mediante acta firmada el 08 de Agosto del 2014. Posterior a esto la Oficina de Tecnología adelanto labores de configuración, pruebas y puesta en producción del esquema de réplica de la base principal de PLATINUM.
	Actualizar el inventario de activos de información, incluyendo los controles para los riesgos identificados a nivel regional. (R3)	Directores Regionales	Se realizó la actividad por parte de las Regionales Amazonas, Eje Cafetero, Guajira, Nariño, Orinoquia, Occidente, Oriente y San Andres. Esta actividad cierra con un cumplimiento del 73%.
	Realizar a nivel regional actividades de seguridad de la información. (R3)	Directores Regionales	El cumplimiento de esta meta era de 22 actividades, dos por cada una de las 11 Regionales, actividades que no se cumplieron en su totalidad. Esta actividad cierra con un cumplimiento del 73%.
	Realizar socializaciones en regionales para el fortalecimiento de la labor de verificación. (R4)	Subdirección Verificación Migratoria	Se llevó a cabo videoconferencia con la participación de las 11 regionales el día 02/12/2014 donde se presentaron los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> • Verificaciones realizadas por las regionales durante 2014 y Proyección de verificaciones a diciembre de 2014. • Apertura de actuaciones administrativas (cumplimiento de términos para el inicio y finalización de procesos administrativos). • Conocimiento de la población sujeto de control en las áreas de responsabilidad. • Identificación de los fenómenos y problemáticas migratorias en cada Regional. • Propuestas de las Regionales para realizar verificaciones en 2015 - cada Regional hará su propuesta a partir de sus condiciones sociales, económicas, demográficas y geopolíticas. • Propuestas de capacitación para 2015 – fundamentadas en la construcción y fortalecimiento del proceso. • Procedimiento para ejecutar medidas de deportación de extranjeros indocumentados de quienes se desconozca el lugar de ingreso al país.
	Realizar seguimientos a la información reportada sobre actuaciones administrativas. (R4)	Subdirección de Verificación Migratoria	La Subdirección de Verificación Migratoria reportó como cumplimiento 6 revisiones in sitio a procesos administrativos sancionatorios (3 en la regional Amazonas - 24 de julio y 3 en la regional caribe - 23 y 24 de diciembre). Aunque se reporta el cumplimiento del 100% de la actividad, la definición y soportes presentados no son claros. Al respecto se recomienda para 2015 replantear la actividad.
	Diagnosticar fortalezas y debilidades de los sistemas de información del proceso y presentar propuesta de integración de bases de datos para fortalecer la labor migratoria. (R4)	Subdirección de Verificación Migratoria	Producto del diagnóstico de los sistemas de información se logra realizar la Guía para registro y consulta de información en los módulos de Verificación Migratoria de los sistemas SIRE Y PLATINUM MVG.11 (v1) la cual se encuentra en proceso de aprobación mediante resolución.
	Presentar informes de análisis del comportamiento de los procesos disciplinarios.	Subdirección de Control Disciplinario	Mediante memorando No. 2015630000153 del 13 de Enero de 2015 se remite a la Dirección, el “Informe análisis de comportamiento procesos disciplinarios y función preventiva” del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre del 2014”
	Adelantar actividades de prevención focalizadas en Regionales y/o áreas.	Subdirección de Control Disciplinario	Los días 8, 9, 10,11 de septiembre se realizó capacitación en el PCM ELDORADO con una asistencia total de 144 funcionarios y el 9 de Octubre en la Regional San Andres, con una asistencia de 13 funcionarios, a manera de “Clínicas en donde se realiza un diagnóstico de las áreas y/o regionales de mayor incidencia disciplinaria, a fin de intervenir con actividades de prevención y acompañamiento”
	Adelantar concurso de buenas prácticas éticas y morales.	Subdirección de Control Disciplinario	El 18 de noviembre del 2014 se llevó a cabo el IV Concurso de Derecho Disciplinario con una participación de 33 funcionarios de las regionales y del nivel central.
	Socializar la normatividad disciplinaria.	Subdirección de Control Disciplinario	Durante las jornadas de Inducción y reinducción se realizó socialización de la ley 734 de 2002, las cuales se han desarrollado en el nivel central y el aeropuerto Eldorado partiendo de la divulgación de la normatividad disciplinaria de manera presencia, absolviendo las dudas e inquietudes de los funcionarios.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA VIGENCIA 2014**

Publicación web 31 de enero de 2014	http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/entidad/planeacion-gestion-y-control/planes-e-informes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2014		
Estrategia, mecanismos, medidas etc.	Acciones	Responsable	Actividades Realizadas
			Fecha corte Diciembre 31 de 2014
II Componente: Estrategia Antitrámites	Adelantar ejercicio de planeación y articulación para la implementación de cadenas de trámites	Subdirección de Extranjería	La Subdirección de Extranjería en cumplimiento a esta meta realizo un informe de fecha 17 de diciembre donde se reportan los avances que se obtuvieron luego de las diversas mesas de trabajo con las oficinas de Tecnología de la Información de la Cancillería y Migración Colombia esto enmarcado desde el convenio suscrito el 20 de enero del 2014 el cual tiene por objeto aunar esfuerzos técnicos, administrativos y humanos entre ambas entidades a través del intercambio de información que permita la mejora de los procesos de control, la prestación de servicios y la mayor eficiencia en los trámites y servicios consulares así como la atención inmediata a los connacionales que se encuentran en alto estado de vulnerabilidad e indefensión en el exterior. El cumplimiento de las otras tres actividades de esta estrategia fue reportado en el informe de seguimiento de abril 30.
III componente: Rendición de cuentas	Emitir comunicados de prensa sobre aspectos de interés para el ciudadano.	Jefe Oficina de Comunicaciones	En el último trimestre se publicaron 18 comunicados de prensa en la página web distribuidos de la siguiente forma: durante octubre 2; en noviembre 6 y en Diciembre 10. Información puede ser consultada por la opción Prensa/ Comunicados en la web de la Entidad.
	Generar contenidos para las carteleras virtuales	Jefe Oficina de Comunicaciones	Para el tercero y cuarto trimestre del presente año se elaboraran 128 contenidos virtuales publicados en las sedes donde están las carteleras virtuales y a través de la Intranet.
	Implementar estrategia para población con discapacidad auditiva	Jefe Oficina de Comunicaciones	La Oficina de Comunicaciones reporta que se implementó el powered by gspeech, para que los usuarios puedan escuchar cualquier texto seleccionado en la página web de la Entidad y así mismo cuenta con la opción de incrementar y disminuir el tamaño de la letra. Funcionalidad que actualmente se encuentra en revisión y ajustes para ser puesta a disposición de los ciudadanos.
	Elaborar piezas comunicativas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Se elaboraron 47 piezas comunicativas transmitidas en los magazines "Migrante" por el canal de YouTube, otros han sido publicados en las carteleras virtuales, o entregados a través de correos electrónicos a nivel nacional a los funcionarios.
	Realizar convocatoria a la audiencia de rendición de cuentas	Jefe Oficina de Comunicaciones	Mediante correo electrónico enviado a nivel nacional a los funcionarios el 18 de septiembre del 2014 se informó que se realizó rendición de cuentas al cuerpo diplomático acreditado en Colombia.
	Enviar invitación a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas para la audiencia de rendición de cuentas.	Jefe Oficina de Comunicaciones	El 18 de septiembre del 2014 a través de correo electrónico de la secretaria privada de la Dirección se envió tarjetas de invitación para la audiencia de rendición de cuentas al cuerpo consular.
	Adelantar audiencia de rendición de cuentas.	Jefe Oficina de Comunicaciones - Jefe Oficina Asesora de Planeación - Áreas involucradas	La audiencia de rendición de cuentas se llevó a cabo con el Sector Relaciones Exteriores ante el Presidente de la República, el pasado 3 de agosto adicionalmente se realizó una jornada de rendición de cuentas ante el Cuerpo diplomático y consular el pasado 18 de septiembre del 2014.
	Habilitar canales de interacción en línea durante el evento para dar respuesta en tiempo real.	Jefe Oficina de Comunicaciones	Para la jornada de rendición de cuentas la Cancillería habilitó un canal telefónico, recibiendo una solicitud de información de competencia de Migración Colombia, la cual fue respondida por ese mismo canal.
	Realizar jornadas de difusión de la legislación migratoria nacional e internacional y ferias de servicio.	Direcciones Regionales	El grupo de políticas, planes y gestión, reporto la ejecución de 297 jornadas de difusión y 54 eventos de legislación migratoria nacional e internacional en las 11 regionales durante el segundo, tercer y cuarto trimestre de 2014.
	Elaborar y publicar memorias (Principales conclusiones y compromisos) Audiencia Rendición de cuentas	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Documento publicado en la página web de la entidad mediante el siguiente link: http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/Estrategia%20Rendicion%20de%20cuentas2014.pdf
	Elaborar y publicar documento de evaluación del proceso de rendición de cuentas de la vigencia.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Documento publicado en la página web de la entidad mediante el siguiente link: http://www.migracioncolombia.gov.co/phocadownload/Evaluaci%C3%B3n%20de%20Estrategia%20de%20Rendici%C3%B3n%20de%20Cuentas%202014.pdf
	Sensibilizar a los funcionarios sobre el proceso de rendición de cuentas y control social en los procesos de inducción y re inducción.	Jefe Oficina de Control Interno- Jefe Oficina Asesora de Planeación	Participación en las jornadas de Inducción programadas por Talento Humano: 21 de marzo, 4 de abril, 20 de mayo, 17 de junio, 16 de mayo, 3 de julio, 3 de septiembre, 17 de septiembre, 24 de octubre, 12 de diciembre del 2014.
IV Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Poner a disposición de los ciudadanos espacios físicos con mejoras en materia de infraestructura en las cuales incluye atención a PMR.	Subdirección Administrativa y Financiera - Grupo Administrativo	Mediantes actas de cierre de obra realizadas el 16 de diciembre del 2014 y el 21 de enero del 2015 se reporta el cumplimiento y novedades del contrato 146 cuyo objeto es "Contratar las obras civiles para la adecuación de las instalaciones físicas de las sedes de Migración Colombia", así: 1. Sala transitoria Cali y CFSM Cali: 21/01/2015 2. Sala transitoria Cúcuta y CFSM Cúcuta: Obra recibida el 16/01/2015 3. Sala Transitoria Pasto y CFSM Pasto: Obra recibida el 30/12/2014 4. CFSM Maicao: Presento retraso por factores ajenos al contratista obre que está prevista para el 27/01/2015.
	Realizar evaluación a la implementación de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano.	A través de los compromisos mencionados en la Directiva 018 y 055 se lleva a cabo la calificación de las regionales con corte al IV trimestre, teniendo como resultado que en su gran mayoría las regionales presentan un cumplimiento del 98%.

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA VIGENCIA 2014**

Publicación web 31 de enero de 2014	http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/entidad/planeacion-gestion-y-control/planes-e-informes/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2014		
Estrategia, mecanismos, medidas etc.	Acciones	Responsable	Actividades Realizadas
			Fecha corte Diciembre 31 de 2014
IV Componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación.	Subdirección del Talento Humano - Coordinación de Capacitación.	Se adelantaron programas de capacitación en temas del SGC (Sistema de Gestión de Calidad), MECI (Modelo Estándar de Control Interno) y SNSC (Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano), Modelo de operación por procesos + ejes de la gestión integral migratoria, seguridad y derechos humanos y estrategia de gobierno en línea con la participación de 286 funcionarios a nivel nacional , así: Regional Antioquia - Medellín el 30 de Septiembre y 29 octubre de 2014 Regional Andina – Bogotá el 14-21-29 de Octubre de 2014. CFSM Neiva y Ibagué – 30 Septiembre de 2014 CFSM Tunja sesiones virtuales 30 Septiembre de 2014 Regional Caribe - Cartagena el 30 de Septiembre y 14 - 29 de Octubre de 2014 Nivel Central – 30 de Septiembre de 2014. Regional Occidente - 30 de Septiembre y 14 – 29 de Octubre de 2014. Regional San Andrés el 30 de Septiembre y 14 -29 de Octubre de 2014. Regional Orinoquia – Villavicencio, Arauca y Yopal el 30 de Septiembre y 14 de Octubre de 2014 Regional Eje Cafetero – Manizales y Armenia 30 de Septiembre y 29 de Octubre de 2014. Regional Nariño - Pasto 14 – 29 de Octubre del 2014 Regional Oriente – Bucaramanga y Cúcuta 14 – 29 de Octubre del 2014 Regional Amazonas – 29 de octubre del 2014 Regional Guajira - 29 de octubre del 2014
	Brindar incentivos a los Servidores públicos, pertenecientes a las áreas de atención al ciudadano.	Subdirección del Talento Humano	Mediante resolución 2641 del 25 de noviembre de 2014 “Por la cual se reconoce a los mejores servidores públicos de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia”, se lleva a cabo ceremonia de premiación del Plan de estímulos e incentivos el 28 de noviembre de 2014.
	Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Grupo de Servicio al Ciudadano.	En el siguiente link: http://www.migracioncolombia.gov.co/index.php/entidad/planeacion-gestion-y-control/informes-2/informes-atencion-al-ciudadano/informes-atencion-al-ciudadano-2014 se encuentran publicados los informes de enero a noviembre del 2014.
	Elaborar lineamientos y metodología de información para facilitar la atención ciudadana.	Grupo de Servicio al Ciudadano.	Este documento es la guía institucional de respuestas a las inquietudes ciudadanas, sobre los trámites y servicios que presta la Entidad. “Base del Conocimiento”, actualizado con fecha 31 de Octubre del 2014. Información publicada en la sección “Preguntas frecuentes” de la página web de la entidad.
	Implementar Unidad de Servicio Móvil en Regionales	Grupo de Servicio al Ciudadano.	Estas actividades están sujetas a las necesidades propias del servicio y a los acontecimientos que la Entidad requiera debido a su naturaleza y/o directrices del Gobierno Nacional. Para este segundo semestres la unidad móvil estuvo presente en los siguientes eventos: 1. Bogotá - Catam (Posesión Presidencial) 05 y 06 Agosto 2. Bogotá – Calle 26 (Delegación Panamá) 28 Agosto 3. Cartagena (Encuentro Iberoamericano Autoridades) 02 – 05 Diciembre 4. Chiles – Nariño (Inauguración PCMT) 15 Diciembre
Implementar notificación por mensajes de texto - SMS- a PQRS resueltas.	Grupo de Servicio al Ciudadano.	El nuevo aplicativo CVAC+, puesto en funcionamiento a partir del 31 de octubre del 2014, permite informar al ciudadano a través de SMS el número con el cual radica su solicitud y así mismo le es notificada la respuesta de la PQRS.	
Seguimiento de la estrategia	María del Pilar Lugo González Jefe Oficina de Control Interno INFORME ELECTRÓNICO		