

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. NORMATIVIDAD..... | 4 |
| 1.1. Constitución Política de Colombia..... | 4 |
| 1.2. Normas de Rango legal y Complementario..... | 5 |
| 1.3. Directrices Internacionales en materia de Accesibilidad para las PMR..... | 8 |
| 1.3.1. <i>Naciones Unidas</i> | 8 |
| 1.3.2. <i>Unión Europea</i> | 10 |
| 1.4. Aplicabilidad de las normas en las Áreas destinadas al Servicio al Ciudadano..... | 11 |
| 2. ANTECEDENTES..... | 13 |
| 2.1. Visión Colombia 2019..... | 14 |
| 2.2. Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos”..... | 15 |
| 2.2.1. <i>Buen Gobierno</i> :..... | 16 |
| 2.2.2. <i>Estrategias contra la corrupción: (...) Participación ciudadana y capital social</i> :..... | 16 |
| 3. DIAGNÓSTICO..... | 16 |
| 3.1. Encuestas..... | 17 |
| 3.2. Proceso de Atención al Ciudadano..... | 19 |
| 3.2.1. <i>Retos</i> | 19 |
| 4. FINALIDAD DE LA POLÍTICA..... | 20 |
| 4.1. Alcance..... | 20 |
| 4.1.1. <i>Interno</i> :..... | 20 |
| 4.1.2. <i>Externo</i> :..... | 21 |
| 5. DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS GENERALES..... | 21 |
| 5.1. La Operación Migratoria basada en el Buen Servicio..... | 21 |
| 5.2. Estructura de Servicio al Ciudadano..... | 22 |
| 5.3. Parámetros de Atención Ciudadana..... | 22 |
| 5.4. Derechos del Ciudadano frente al servicio..... | 23 |
| 5.5. Pautas de Apoyo en la Comunicación Ciudadana..... | 24 |
| 5.6. Infraestructura para el Buen Servicio..... | 25 |
| 5.6.1. <i>Atención presencial al Ciudadano</i> | 25 |
| 5.6.1.1. <i>Patrullas de control migratorio – móviles</i> :..... | 26 |
| 5.6.1.2. <i>Puntos Móviles de Servicios Migratorios</i> :..... | 26 |
| 5.6.1.3. <i>Parámetros de Atención Personalizada</i> :..... | 27 |
| 5.6.1.4. <i>Buzones</i> :..... | 27 |
| 5.6.2. <i>Atención virtual al Ciudadano</i> | 28 |
| 5.6.2.1. <i>Centro Virtual de Atención Ciudadana</i> | 29 |
| 5.6.2.2. <i>Atención virtual de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS</i> :..... | 30 |



Política de Servicio al Ciudadano

Fecha: 5 SEPT 2012

Código: PI.01 v1

Página 2 de 44

| | | |
|----------|---|----|
| 5.6.3. | <i>Atención telefónica al Ciudadano</i> | 30 |
| 5.6.3.1. | <i>Atención en los puntos de servicio al ciudadano de Migración Colombia</i> | 31 |
| 6. | OFERTA DE SERVICIOS MIGRATORIOS | 31 |
| 7. | SERVICIOS ESPECIALES –RESPUESTA A GRANDES EVENTOS..... | 32 |
| 8. | MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS | 33 |
| 9. | CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO | 34 |
| 10. | LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ESTRATEGIA DE GESTIÓN PÚBLICA | 35 |
| 10.1. | Características que generan la satisfacción | 35 |
| 10.2. | Procedimiento para la medición de la satisfacción y caracterización del ciudadano. | 36 |
| 10.2.1. | <i>Diseño del cuestionario</i> | 36 |
| 10.2.2. | <i>Aplicación de Instrumento de Medición</i> | 37 |
| 10.2.3. | <i>Resultados</i> | 37 |
| 10.2.4. | <i>Plan de Acción y Mejoramiento</i> | 37 |
| 10.2.5. | <i>Publicación de los resultados</i> | 37 |
| 10.2.6. | <i>Nueva medición</i> | 37 |
| 11. | REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO CIUDADANO..... | 38 |
| 12. | PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 38 |
| 12.1. | Concepto de participación..... | 39 |
| 12.2. | Principios | 39 |
| 12.3. | Formas de Participación | 40 |
| 12.4. | Participación como proceso en Migración Colombia | 41 |
| 12.5. | Participación Ciudadana en el uso de las TIC | 42 |
| 12.6. | Responsabilidad de los ciudadanos en el ejercicio de la participación en la gestión pública de Migración Colombia | 42 |
| 12.7. | Evaluación de la participación ciudadana..... | 42 |
| 13. | PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS..... | 43 |
| 14. | GLOSARIO | 43 |



Política de Servicio al Ciudadano

Fecha: 5 SEPT 2012

Código: PI.01 v1

Página 3 de 44

INTRODUCCIÓN

Migración Colombia tiene como misión ejercer control migratorio a nacionales y extranjeros a nivel nacional, con niveles de eficiencia y eficacia técnica orientada hacia la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Así mismo, comprende la necesidad de resaltar la importancia de la participación ciudadana en decisiones de impacto de la Institución, y así validar la gestión pública que realiza con miras al cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

En consecuencia, cada servidor público de Migración Colombia cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía.

Dado esto, los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano. Para ello, la gestión hacia el ciudadano implica cinco etapas:

- **La relación con el ciudadano**, la cual contempla su conocimiento, el cual permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones; que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad.
- **La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio**, que le permita a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente y así mismo, a los servidores públicos recuperar la confianza en la gestión pública ofrecida;
- **La creación de espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad** que le permitan al ciudadano involucrarse en la decisiones que toma la Entidad y retroalimentarla, ejercer el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades;
- **La revisión constante de los procedimientos** que se reflejan en los servicios demandados por el ciudadano.
- **La perfilación por competencias en el servicio**, para los funcionarios públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en los productos ofrecidos por la Entidad.

La Gestión hacia el Ciudadano, requiere como un primer paso esencial el convencimiento claro que él, es el eje de la gestión pública y que toda la organización se alinea con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

Dado esto, los directivos de la Entidad deben tener como centro de acción y línea de su labor gubernamental, una base gerencial construida con los requerimientos de los ciudadanos y con los controles de calidad que garantice un producto público. Así mismo, asumir un rol de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para mejorar la atención, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, creando a su vez un clima de cooperación y confianza.

1. NORMATIVIDAD

Este aparte esta dedicado a realizar una compilación de las normas vigentes relacionadas con el servicio al ciudadano, el mapa general establecido por el Gobierno Nacional frente a las formas de atención y en especial la atención igualitaria para las Personas con Movilidad Reducida, PMR.

En este último tema, se pretende ofrecer una visión general de las normas relacionadas con la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en situación de discapacidad, personas con enanismo y obesidad, entre otros grupos de ciudadanos susceptibles de algún tipo de condición que tenga el efecto de limitar su acceso a los servicios.

1.1. Constitución Política de Colombia


Teniendo como marco los fines esenciales del Estado, el derecho a la igualdad y los principios que determinan la función pública (arts. 2, 13 y 209), a continuación se presenta una relación de los artículos constitucionales que determinan aspectos específicos del servicio al ciudadano en las entidades públicas.

Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)

Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Artículo 47. El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran (...)

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | Política de Servicio al Ciudadano | Fecha: 5 SEPT 2012 |
| | | Código: PI.01 v1 |
| | | Página 5 de 44 |

Artículo 54. Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. El Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar y garantizar a los minusválidos el derecho a un trabajo acorde con sus condiciones de salud (...).

Artículo 68. (...) La erradicación del analfabetismo y la educación de personas con limitaciones físicas o mentales, o con capacidades excepcionales, son obligaciones especiales del Estado.

Artículo 123. Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios.

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento (...)

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Artículo 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

1.2. Normas de Rango legal y Complementario


La relación de normas que pueden considerarse como marco en materia de servicio al ciudadano contenidos en el presente documento, es relativamente variada en atención a la relación que tradicionalmente ha tenido la misma con las iniciativas de modernización del Estado, con las destinadas al mejoramiento de la gestión pública y, en algunos casos, con normas relativas a procesos de participación ciudadana. Un resumen de las normas más relevantes se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Relación de normas vigentes que determinan la política de servicio al ciudadano

| NORMA | CONTENIDO |
|--|---|
| Decreto - ley. 01/84 - CCA y sus reformas | Señala los principios a los que debe ajustarse las actuaciones administrativas y establece los procedimientos y plazos generales de las mismas. |
| Ley 57/85 | Publicidad de los actos y documentos oficiales. |
| Ley 87/93 | Sistema de Control Interno. |
| Ley 190/95 | Estatuto Anticorrupción. |
| Decreto-ley 2150/95 | Supresión de Trámites. |

| NORMA | CONTENIDO |
|--------------|---|
| Ley 324/96 | Reconoce la lengua manual colombiana, como idioma propio de la comunidad sorda del país, establece el auspicio estatal para la investigación, la enseñanza y la difusión de la lengua manual colombiana y señala otras disposiciones en favor de la población sorda. |
| Ley 361/97 | Establece mecanismos de integración social de las personas con limitación y se dictan otras disposiciones |
| Ley 489/98 | Regula la gestión pública y reglamenta la organización y funcionamiento de la Administración Pública Nacional. Crea sistemas de calidad, control interno, desarrollo administrativo y democratización y control social de la gestión pública. |
| Ley 527/99 | Acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales. |
| Ley 594/00 | Ley de Archivos. Establece como fin esencial de los archivos la facilitación de la participación de la comunidad y el control del ciudadano en las decisiones que los afecten. |
| Ley 790/02 | Sobre renovación de la Administración pública |
| Ley 762 /02. | Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, suscrita en la ciudad de Guatemala, Guatemala, el siete (7) de junio de mil novecientos noventa y nueve (1999). |
| Ley 872/03 | Sistema de Gestión de Calidad. |
| Ley 850/03 | Ley de Veedurías Ciudadanas. Establece el derecho de estas organizaciones sociales a obtener información para ejercer vigilancia en la gestión pública. |
| Ley 962/05 | Ley Antitrámites. |
| Ley 982/05 | Establece normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1145/07 | Organiza el Sistema Nacional de Discapacidad y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1171/07 | Establece beneficios a las personas adultas mayores y señala requerimientos a las entidades públicas para la prestación de servicios. |
| Ley 1251/08 | Política de envejecimiento y adulto mayor. |
| Ley 1275/09 | Establece lineamientos de política pública nacional para las personas que presentan enanismo y se dictan otras disposiciones |
| Ley 1287/09 | Adiciona la Ley 361 de 1997 (trata temas de movilidad en bahías de estacionamiento y accesibilidad en medio físico) |
| Ley 1341/09 | Define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones |
| Ley 617/00 | Reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la ley orgánica de presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional”, artículo 75 y 96. |

| NORMA | CONTENIDO |
|--|--|
| Ley 962/05 | Se dictan disposiciones de racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Ley 1171/07 | Se establecen beneficios a las personas adultas mayores de 65 años, artículo 1, 2, 9 |
| Ley 1437/11 | Se expide el código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso |
| Ley 1474/ 11 | Estatuto Anticorrupción, arts. 73, 74, 75, 76, 78, 80. |
| Ley 1450/11 | Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014. |
| Decreto- ley 4062/11 | Se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, se establece su objetivo y estructura |
| Decreto 2150/95 | Suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, art 32 Ventanillas Únicas de Atención. |
| Decreto 2232/95 | Se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica, así como el sistema de quejas y reclamos”, artículo 8. |
| Decreto 519/03 | Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción bajo la supervisión del Vicepresidente de la República, funciones para participar y colaborar en la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión del Estado; colaborar en proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado y proveer a la comunidad información sobre la gestión pública y la realización de trámites en línea, entre otros. |
| Decreto 1660/03. | Por el cual se reglamenta la accesibilidad a los modos de transporte de la población en general y en especial de las personas con discapacidad del Ministerio de Transporte. |
| Decreto 1145/04 | Sistema General de Información Administrativa de la Administración Pública. |
| Decreto 1538/05 | Reglamenta parcialmente la Ley 361 de 1997 (establece condiciones básicas de accesibilidad al espacio público y la vivienda). |
| Decreto 4669/05 | Reglamenta la creación del Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites -GRAT y el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley. |
| Decreto 3246/07 | Modifica el Decreto 1145 de 2004 que desarrolla el Sistema General de Información Administrativa del Sector Público, SUIP |
| Decretos 2474/08; 2025/09; 127/09 | Promoción de la utilización de medios electrónicos en la contratación pública con el propósito de hacer visibles a todos los ciudadanos los procesos de licitación, adjudicación y contratación de la Administración Pública. Recoge el aporte del Decreto 2170 de 2002 que impulsó la puesta en marcha del Portal Único de Contratación del Estado a través del cual se centraliza y difunde de manera permanente y actualizada la información sobre todos los procesos de contratación pública. |
| Decreto 2623/09 | Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano |
| Decreto - ley 019 /12 | Se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública |

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | Política de Servicio al Ciudadano | Fecha: 5 SEPT 2012 |
| | | Código: PI.01 v1 |
| | | Página 8 de 44 |

| NORMA | CONTENIDO |
|-----------------------|---|
| Conpes 3650/10 | Se establece la importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea |
| Conpes 3649/10 | Se establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. |

2. Directrices Internacionales en materia de Accesibilidad para las PMR

Esta sección recoge algunas iniciativas de Naciones Unidas y la Unión Europea por su relevancia.

1.3.1. Naciones Unidas


En las últimas décadas los Estados han aprobado instrumentos específicos para proteger y promover los derechos de las personas con discapacidad. Entre los más importantes cabe destacar:

- La Declaración de los Derechos de las Personas con Discapacidad (1995);
- El Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (1981);

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad es un tratado internacional en el que se recogen los derechos de las personas con discapacidad así como las obligaciones de los Estados Partes en la Convención de promover, proteger y asegurar esos derechos. En la Convención se establecen también dos mecanismos de aplicación: el Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, encargado de supervisar la aplicación de la Convención y la Conferencia de los Estados Partes, encargada de examinar cuestiones relacionadas con la aplicación de la Convención.

La Convención recoge obligaciones generales y específicas de los Estados Partes con relación a los derechos de las personas con discapacidad. En cuanto a las obligaciones generales, los Estados deberán:

- Aprobar legislación y adoptar medidas administrativas para promover los derechos humanos de las personas con discapacidad;
- Adoptar medidas legislativas y de otro tipo para acabar con la discriminación;
- Proteger y promover los derechos de las personas con discapacidad en todos los programas y políticas;
- Poner fin a cualquier práctica que constituya una violación de los derechos de las personas con discapacidad;
- Velar por que el sector público respete los derechos de las personas con discapacidad;
- Velar por que el sector privado y las personas respeten los derechos de las personas con discapacidad;
- Investigar y desarrollar bienes, servicios y tecnología accesibles para personas con discapacidad y promover ese tipo de investigación entre otros interesados;

| | | |
|--|--|---------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 9 de 44</p> |

- Proporcionar información accesible sobre tecnologías de apoyo a las personas con discapacidad;
- Promover la formación de los profesionales y de quienes trabajan con personas con discapacidad respecto de los derechos recogidos en la Convención;
- Consultar con las personas con discapacidad y hacerles partícipes en la preparación y aplicación de legislación y políticas que les conciernan, así como en los procesos de adopción de decisiones al respecto”¹.

En cuanto a Accesibilidad el Artículo 9 de esta Convención menciona:


“ 1. A fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a:

- a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo;
- b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia.

2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para:

- a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público;
- b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad;
- c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad;
- d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión;
- e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público;
- f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información;
- g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet;

¹ Texto tomado del documento preguntas y respuestas de la Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad elaborado por Naciones Unidas.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 10 de 44</p> |

- h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo”.

Así mismo, sobre la accesibilidad física en sí misma considerada, existen normas técnicas internacionales como la Declaración de Copenhague, Sección B 26 (I), que establece que los Estados deben hacer esfuerzos para hacer el ambiente físico accesible, para las personas con discapacidad.

Igualmente, la guía de “Diseño con cuidado: Una guía para la adaptar el ambiente construido para las personas con discapacidad” (Naciones Unidas, Año Internacional de las Personas con Discapacidad, 1981), ofrece una guía arquitectónica para el efecto, en aspectos relacionados con la atención pública y privada. Del mismo modo, hay lineamientos importantes en las “Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades de personas con discapacidad”². Recientemente puede revisarse sobre la accesibilidad para las personas con discapacidad, la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de estas personas”³.

Las Normas Uniformes consisten en 22 normas que resumen el mensaje del Programa de Acción Mundial e incorporan la perspectiva de Derechos Humanos que se ha desarrollado a lo largo del decenio. Las 22 normas relativas a las personas con discapacidad están divididas en cuatro capítulos —Requisitos para la igualdad de participación, Esferas previstas para la igualdad de participación, Medidas de ejecución y Mecanismo de supervisión— y abarcan todos los aspectos de la vida de las personas con discapacidad.⁴ Estas Normas se encuentran en el Documento de la Asamblea General de Naciones Unidas A/RES/48/96 del 4 de marzo de 1994.

1.3.2. Unión Europea


En cuanto a la Convención de Naciones Unidas y la UE, el 29 de agosto de 2007, la Comisión aprobó y transmitió al Parlamento Europeo y al Consejo, dos propuestas sobre la celebración por la Comunidad Europea, de la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo.

Por otra parte, este bloque de países cuenta con una Estrategia Europea en materia de Discapacidad: el Plan de Acción UE en materia de discapacidad (DAP) 2003-2010 proporciona los medios para favorecer la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad; así mismo, analiza la incorporación de los ámbitos políticos pertinentes de la perspectiva de la discapacidad, así como la comprensión de las diversas necesidades de las personas con discapacidad.

² Si bien estas disposiciones no son obligatorias para los Estados, sí permiten reconocer unos presupuestos básicos en materia de accesibilidad, importantes para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. En el último de estos documentos se establece que los Estados deberán reconocer la importancia de la accesibilidad en el proceso de igualdad de oportunidades en todas las esferas de la sociedad. Para las personas con discapacidades de cualquier tipo, el Estado debe, (a) introducir programas de acción para hacer el ambiente físico más accesible y (b) tomar medidas para lograr acceso a la información y a la comunicación.

³ Tomado de la Sentencia T-1258/08.

⁴ . <http://www.un.org>

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 11 de 44</p> |

A estas acciones también se le suma las del área de Salud Pública de la Unión Europea, donde sus actuaciones en el campo de la discapacidad deben estar orientadas por la necesidad de garantizar el acceso, la accesibilidad y la integración en igualdad de condiciones; sus objetivos importantes son los de reducir la exclusión social, eliminar obstáculos y barreras, facilitar la movilidad y aprovechar las tecnologías de la información.

Lo anterior está basado en el artículo 26 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, donde se reconoce el derecho de las personas discapacitadas a "beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional y su participación en la vida de la comunidad". En la actualidad, las personas con discapacidad representan más del 15 % de la población de la UE.⁵

2.1. Aplicabilidad de las normas en las Áreas destinadas al Servicio al Ciudadano

Desde la perspectiva Constitucional dentro de los fines esenciales del Estado está el servicio a la comunidad y por tal razón la Carta le impone como obligación el aseguramiento del cumplimiento de sus deberes sociales. De tal forma, los servicios prestados por las entidades públicas y los particulares que ejercen funciones o prestan servicios públicos, deben partir de la efectividad de principios como la igualdad (adoptando medidas a favor de grupos discriminados o marginados y facilitando la integración social de todas las personas en especial de aquellas que requieran atención especializada)⁶ y la dignidad humana.


De tal forma, la legislación vigente y especial la Ley 962 de 2005, señala de manera clara que las personas en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos⁷:

- A obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las peticiones, actuaciones, solicitudes o quejas que se propongan realizar, así como a llevarlas a cabo.
- A conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados y obtener copias, a su costa, de documentos contenidos en ellos.
- A abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión.
- Al acceso a los registros y archivos de la Administración Pública en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- A ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de la Administración Pública y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- A cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

⁵ http://ec.europa.eu/health/my_health/people_with_disabilities/index_es.htm

⁶ Art. 47 y Art 54 de la Constitución Política de Colombia.

⁷ Art. 3 de la Ley 962 de 2005.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 12 de 44</p> |

Igualmente, exige a todos los organismos y entidades de la Administración Pública poner a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, la siguiente información, debidamente actualizada:⁸


- Normas básicas que determinan su competencia.
- Funciones de sus distintos órganos.
- Servicios que presta.
- Regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como las dependencias responsables y los términos en que éstas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso.
- Localización de dependencias, horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que las personas puedan cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante ellos.
- Dependencia, cargo o nombre a quién dirigirse en caso de una queja o reclamo.
- Sobre los proyectos específicos de regulación y sus actuaciones en la ejecución de sus funciones en la respectiva entidad de su competencia.
- En ningún caso se requerirá la presencia personal del interesado para obtener esta información, la cual debe ser suministrada, si así se solicita, por cualquier medio a costa del interesado.

Ahora bien, junto a estas normas es necesario recordar otras disposiciones de carácter general que determinan su aplicación tales como la reglamentación de las áreas destinadas a la atención al ciudadano establecida por la Resolución 2400 de 1979, del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Su contenido va dirigido a lugares de trabajo en su mayoría de uso industrial; sin embargo en su artículo 1 establece que se aplicará a “todos los establecimientos de trabajo”. Por lo anterior, se identificaron elementos importantes para las instalaciones básicas de un espacio dedicado a la atención de ciudadanos que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores y del público en general. Dentro de estos se mencionan: ventilación, servicios sanitarios, iluminación, ruidos, colores de seguridad, prevención y extinción de incendios, manejo de residuos, entre otras características a tener en cuenta.

En el mismo sentido es necesario destacar el Decreto 2150 de 1995 en el cual el artículo 32, establece el uso de las Ventanillas Únicas para la recepción de documentos y solicitudes para atender requerimientos de la ciudadanía en los cuales se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario.

Igualmente, la Ley 962 citada anteriormente, señala que las entidades públicas no podrán cerrar el despacho al público hasta tanto hayan atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención, el cual deberá tener una duración mínima de ocho (8) horas diarias, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público en los eventos en que la respectiva entidad pública no

⁸ Art. 8 de la Ley 962 de 2005.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 13 de 44</p> |

cuenta con personal especializado para el efecto. Estas entidades deberán implementar un sistema de turnos acorde con las nuevas tecnologías utilizadas para tal fin. El Ministerio de Relaciones Exteriores señalará el horario en las oficinas de nacionalidad, tratados y visas, por la especialidad y complejidad de los temas que le corresponde atender, conservando una atención telefónica y de correo electrónico permanente.⁹

Por último, es necesario resaltar que el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP- en su circular No 1000-015 de octubre 6 de 2007, le recuerda a las entidades de la Administración Pública la adopción de la Ley 962 de 2005, la cual busca facilitar las relaciones de los ciudadanos con el Estado, la cual entre otras disposiciones establece en su artículo 85 que:

“A más tardar el 31 de diciembre de 2007, toda entidad del Estado que por naturaleza de los servicios que presta deba atender masivamente a las personas a las cuales sirve, deberá poner en funcionamiento sistemas tecnológicos adecuados para otorgar las citas o los turnos de atención de manera automática y oportuna sin necesidad de presentación personal del usuario o solicitante. El incumplimiento de esta norma constituye causal de mala conducta y de falta grave en cabeza del representante o jefe de la respectiva entidad o dependencia”.

Finalmente, el soporte jurídico existente permite a Migración Colombia del mejoramiento del servicio al ciudadano y adecuar la actual infraestructura física, a la prestación de un buen servicio al ciudadano.


3. ANTECEDENTES

El Estado colombiano se ha caracterizado a los largo de su historia por ser un núcleo social proteccionista de los derechos de los ciudadanos y garantista del cumplimiento de sus deberes. Desde 1984, el Estado empezó a reglar los derechos sus habitantes como ciudadanos del mundo y a establecer parámetros que le permitieran avanzar sobre un camino de igualdad y beneficio en los servicios que demandaban, tanto del sector público como privado.

Luego de varios intentos de transformaciones del Departamento Administrativo de Seguridad, el Gobierno Nacional lo declaró en estado de Supresión y nació en medio de una de las más profundas reformas administrativas del Estado registrada en los últimos 10 años, la nueva Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. Dentro de estos movimientos administrativos estatales, el Presidente de la República, Juan Manuel Santos, planteó la necesidad de generar cambios sustanciales en la administración pública, cuyo propósito consistía en hacer más eficiente el servicio público, orientándolo hacia resultados bajo los principios del Buen Gobierno, transparencia, rendición de cuentas, gestión eficiente de los recursos e interacción entre el servidor y el ciudadano. 10

⁹ Art 9 de la Ley 962 de 2005.

¹⁰ Documento “Propuesta de Articulación misional de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia- Ejercicio de la autoridad Migratoria en el País”.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 14 de 44</p> |

Esta estrategia, es sustentada en un modelo mayoritario aunque no exclusivamente agencial, que tiene como lineamiento ideológico y político la teoría conocida como “La Tercera Vía”, que se basa en un principio fundamental: el mercado hasta donde sea posible y el Estado hasta donde sea necesario.

Bajo estos lineamientos el reto de la actual administración de Migración Colombia, consiste en sentar las bases institucionales para la consolidación de la autoridad migratoria colombiana. Ello implica iniciar el proceso de planeación en materia presupuestal, organizacional, de talento humano, servicio al ciudadano e infraestructura requerida para lograr el cumplimiento de metas de gobierno relacionadas con la migración en Colombia, al igual que las necesidades que se imponen en el mundo, respecto a los flujos poblacionales y la intervención o participación de las autoridades en los mismos.

3.1. Visión Colombia 2019


Durante la administración del Presidente Álvaro Uribe Vélez se construyó desde el gobierno, un documento de política pública – con vocación de política de Estado- que tiene como visión lograr que Colombia avance en 14 años (2005-2019) significativamente consolidándose en su sistema democrático con apego de los principios de libertad, tolerancia y fraternidad. Al tiempo, que se dispone a lograr un modelo socioeconómico sin exclusiones basado en la igualdad de oportunidad y con un Estado garante de la equidad social.

Una de las características más destacadas de esta propuesta es la intención de lograr que el Estado se vuelque al servicio de los ciudadanos. Este documento diseñado a través de estrategias plantea en una de ellas, Integrar a Colombia al mundo con un papel articulador de bloques y grupos en el Continente, gracias a su privilegiada posición geográfica. Sin duda esta estrategia tiene competencia en el manejo de las relaciones internacionales y por ende en la función de Migración Colombia.

Colombia tiene el propósito para el 2019 de convertirse en un país de articulación bisagra del continente americano, al tiempo que fortalezca y reproduzca las relaciones con otros países interesantes y regiones como Europa y Asia.

Un factor clave que consagra este instrumento es el relacionado con la necesidad de que en el marco de la intención de expansión económica, que es potencializada por los privilegios de la ubicación geográfica de Colombia, sus riquezas, condiciones y variedades socioculturales, se logre generar por parte del Estado ofertas institucionales que garanticen gobernabilidad y seguridad, lo cual implica ejercicios plenos de soberanía y control territorial en el que Migración Colombia deberá tener una destacada participación.

Se proyecta igualmente que para 2019 Colombia aproveche al máximo sus riquezas marítimas derivadas de los océanos que la rodean, factor que demanda el fortalecimiento de la infraestructura para el aprovechamiento eficiente de los recursos y el impulso a

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 15 de 44</p> |

algunos clúster como el de turismo para que actúen como motor generador de empleo e inversión. Esta dinámica implica para Migración Colombia generar los procesos de planeación y de ajuste prospectivo para sistemática y progresivamente acomodarse a las necesidades futuras.

Adicionalmente, Visión Colombia es ambiciosa en materia de infraestructura de transporte, para lo cual destaca la importancia de desarrollar redes viales, portuarias, fluviales y marítimas para la movilización de pasajeros y carga en el país y hacia el exterior. Esta proyección indica que a futuro Migración Colombia deberá adaptar su organización administrativa y operativa a los puntos de control migratorio que surjan de esta dinámica y hacia las zonas donde se produzcan flujos migratorios ordinarios y extraordinarios distintos a los que actualmente se monitorean, y por ende el mejoramiento continuo del servicio prestado en cada uno de éstos puntos.

3.2. Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 “Prosperidad para Todos”

El Plan Nacional de Desarrollo –PND “Prosperidad para Todos” instrumentado por la Ley 1450 de 2011, se constituye en el documento de política pública por excelencia que identifica y determina los mandatos de política de un gobierno determinado, en este caso de la administración del Presidente, Juan Manuel Santos.


En cuanto al tema de Servicio al Ciudadano, el capítulo 7 “Buen Gobierno, participación ciudadana y lucha contra la corrupción”, establece que a través de las prácticas del Buen Gobierno, deberá tener actuaciones de transparencia a través de esquemas efectivos de rendición de cuentas.

Asimismo, establece el lineamiento del Gobierno que “para que el éxito del cumplimiento del Buen Gobierno sea verdaderamente efectivo, la promoción e implementación de estos postulados por parte del Estado deberá ser complementado con un fortalecimiento de la participación ciudadana y la formación de capital social. Sin la participación ciudadana y la formación de capital social, la efectividad y el impacto de las políticas de Buen Gobierno lideradas desde el sector público alcanzarán tan solo una fracción de su verdadero potencial.

Dentro de este marco, el país enfrenta tres grandes desafíos para la promoción de la participación ciudadana como eje de la generación de capital social: (1) la ausencia de una estrategia gubernamental coherente para estimular el ejercicio de la participación, (2) dispersión de normas, actores, instancias procesos y recursos, y (3) debilidad latente de la ciudadanía para organizarse, articular sus acciones e incidir en las decisiones, la implementación y el seguimiento de las políticas públicas.

Algunos lineamientos estratégicos para el Buen Gobierno, la lucha contra la corrupción y la participación ciudadana son: 11

¹¹ Estudio Técnico de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 16 de 44</p> |

2.2.1. Buen Gobierno:

Fomentar una cultura de transparencia y rendición de cuentas: (i) incrementar la capacidad de respuesta de las entidades, (ii) impulsar programas de formación y capacitación a servidores públicos y ciudadanos, y (iii) racionalizar trámites a través de estrategias en información pública y gobierno en línea.

Avanzar en la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea: fomentar la prestación de trámites y servicios por medios electrónicos, promover la participación ciudadana y la democracia en línea, y establecer mecanismos que permitan un monitoreo permanente sobre el uso, calidad y nivel de satisfacción de los usuarios.

Promover la eficiencia e innovación en las entidades gubernamentales: (i) instaurar una cultura de eficiencia y responsabilidad en el uso de los recursos públicos, (ii) desarrollar iniciativas de rediseño organizacional en entidades, (iii) conformar redes institucionales o “clusters” para el desarrollo articulado y coordinado de temas estratégicos, (iv) diseñar e implementar políticas de eficiencia como servicios compartidos, (v) establecer una gestión orientada a resultados, y (vi) mejorar los incentivos para la gestión pública.

Implementar programas estratégicos para el Buen Gobierno en: (i) gestión de activos, (ii) gestión contractual pública, (iii) gestión jurídica del Estado, (iv) sistemas de información, (v) supervisión y control y (vi) servicio al ciudadano.

2.2.2. Estrategias contra la corrupción: (...) Participación ciudadana y capital social:

(...) Diseñar e implementar las Políticas de: (i) Mecanismos, Canales e Instancias de Participación Ciudadana, (ii) Fortalecimiento a Expresiones Asociativas de la Sociedad Civil, y (iii) Cultura Ciudadana.”

4. DIAGNÓSTICO

Dentro de las bases del Plan Nacional de Desarrollo “Prosperidad para todos” (2010 – 2014), el Gobierno Nacional estableció el compromiso del Estado de *“fortalecer el Control Migratorio en Colombia, a través de la creación de una instancia especializada, con las herramientas tecnológicas, financieras y presupuestales en aras de una mejor gestión, cobertura y resultados”*¹²

Así mismo resalta la imperiosa necesidad de posicionar la gestión migratoria y genera la obligación estatal para atender su infraestructura en el país *“En cuanto a control migratorio, se establecerá la nueva institucionalidad para asuntos migratorios y extranjería. También se garantizarán las áreas necesarias para la instalación de*

¹² Departamento Nacional de Planeación. Bases del Plan Nacional de Desarrollo 2010- 2014, Prosperidad para todos., Capítulo V, Consolidación de la paz.



Política de Servicio al Ciudadano

Fecha: 5 SEPT 2012

Código: PI.01 v1

Página 17 de 44

*infraestructura para el ejercicio de las funciones a cargo de las entidades de registro, control y vigilancia”.*¹³

La visión de una nueva institucionalidad, que administre coherentemente la gestión migratoria y con ello armonice y articule sus acciones para hacer frente al tema migratorio da respuesta de modernización, eficacia y eficiencia administrativa para el país, es por ello que debe desarrollar todas las herramientas que Gobierno Nacional brinda (a través de su Política Integral, Planes y Programas) y ajustar los soportes transversales que la impactan tales como servicio al ciudadano, transparencia y lucha anticorrupción.

En este sentido los lineamientos del PND , bajo la orientación del Buen Gobierno, respalda estas acciones mediante los principios de: **i)** Transparencia [fomento de mecanismos de rendición de cuentas], **ii)** Gestión pública efectiva [programas para la innovación y eficiencia, programas estratégicos, Gestión jurídica pública, gestión de los activos del Estado, contratación pública], **iii)** Vocación por el servicio público (Acciones para modernizar las políticas de empleo público y fortalecimiento del sector administrativo de la función pública), **iv)** Participación y servicio al ciudadano y **v)** Lucha contra la corrupción.

Es así como en su momento el Departamento Administrativo de Seguridad incrementó la capacidad de respuesta hacia las necesidades y propuestas del ciudadano en sus trámites, mediante el diálogo permanente, la información pública oportuna y la participación del programa Gobierno en Línea. La Unidad propenderá por desplegar esfuerzos en el mejoramiento de los mecanismos de acceso vía web, medios electrónicos, impresos y audiovisuales; racionalización y supresión de trámites, programas de formación y capacitación permanente de los servidores públicos con el ánimo de mejorar la calidad en la prestación de los servicios.

A su vez, el compromiso del Gobierno Nacional de ejercer una lucha frontal contra la corrupción, vincula a la entidad en la implementación de estrategias que permitan desarrollar acciones internas de prevención, control y represión en la comisión de delitos contra la administración pública mediante: **i)** Fortalecimiento de las herramientas tecnológicas, **ii)** Recurso humano especializado, técnico, capacitado y bien remunerado, **iii)** Fortalecimiento del control interno como herramienta preventiva, **iv)** Celeridad en los procesos disciplinarios, **v)** Alianzas estratégicas con los órganos de control y **vi)** Participación activa de la ciudadanía en los diferentes procesos mediante la formulación de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias.

4.1. Encuestas

De acuerdo a la encuesta publicada en diciembre de 2010 por parte de la Cámara de Comercio de Bogotá¹⁴, realizada entre el 27 de agosto y el 17 de septiembre del mismo año, con el objetivo de formular recomendaciones para generar estrategias encaminadas

¹³ Departamento Nacional de Planeación. Plan Nacional de Desarrollo, Capítulo VII, Soportes Transversales de la prosperidad democrática, Temas prioritarios en los escenarios multilaterales, regionales y subregionales

¹⁴ Tomado de la página web www.ccb.org.co "Encuesta de percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados por el Aeropuerto Eldorado", 2011 el 08 de agosto de 2011.

a mejorar los servicios; se destaca en el aspecto del servicio de migración, una valoración a 726 pasajeros que calificaron con 3,70 el servicio recibido, que en una escala de 1 a 5 permite calificar el servicio como regular.

Comparado con otros aeropuertos del mundo la percepción general de los viajeros encuestados sobre el servicio en el Aeropuerto Eldorado fue calificada con 3,23 frente a 3,19 del año 2009, bajo los siguientes criterios: i) Agilidad en la atención, ii) Suficiencia de personal, iii) Estado físico y amabilidad personal.

Como recomendaciones, que considera la encuesta, está la de diseñar una política que permita mejorar la agilidad y suficiencia de personal que atiende en el área de emigración e inmigración.

Igualmente, durante el tiempo que el Departamento Administrativo de Seguridad tuvo a su cargo las funciones de Extranjería, adelantó varias encuestas a nivel nacional, en todos los puestos de control migratorio y áreas de extranjería, con el objeto de medir la calidad del servicio, las cuales ha arrojado los siguientes resultados:

Resultados encuesta de satisfacción al usuario¹⁵



Fuente: SIGOB

Es evidente que entre el año 2007 a 2010 se mejoró ostensiblemente la percepción del servicio por parte de los usuarios; mientras que en el año 2007 un 44% consideró el servicio migratorio positivamente, en el año 2010, un 94 % de los entrevistados lo calificó de manera satisfactoria.

Estos resultados demuestran el impacto positivo de los esfuerzos institucionales adelantados en los últimos años que entre otras acciones se reflejan en:

¹⁵ Tomado de la página web www.sigob.gov.co/ind/indicadores.aspx?m=574 del 09 de agosto de 2011

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 19 de 44</p> |

Incremento del número de funcionarios destinados para esta labor en un 34 %, pasando de 522 en el año 2009 a 785 funcionarios actualmente, así mismo, se ha establecido un plan de capacitación para los oficiales de migración, con el fin de brindar mayores herramientas en idiomas, normatividad migratoria y legal, derechos humanos, manejo de herramientas tecnológicas, toma de decisiones y atención al ciudadano.

En materia de infraestructura, igualmente; se ha venido desarrollando una agenda de trabajo con los concesionarios y administraciones de los aeropuertos con el fin de ampliar las zonas de migración y mejorar los puntos de atención a los usuarios del servicio. En el aeropuerto Eldorado, por ejemplo, en el área de inmigración se amplió ésta de 300 a 680 metros cuadrados, lo que permitió pasar de 18 a 33 filtros para atender la creciente demanda y para el mes de septiembre se estará dando inicio a la ampliación de las obras en el área de emigración, actualmente de 315 mts² a 603 mts².

Entre otros de los aeropuertos donde también se han logrado avances importantes se encuentran el aeropuerto José María Córdova de Rionegro (Antioquia), Ernesto Cortissoz (Barranquilla), Alfonso Bonilla Aragón (Valle del Cauca), Rafael Núñez (Cartagena de Indias) y los puestos terrestres de Rumichaca (Nariño), San Miguel (Putumayo) y Paraguachón (La Guajira).

4.2. Proceso de Atención al Ciudadano

Tiene como objetivo garantizar un canal eficiente de comunicación e información que facilite a todos los interesados una respuesta ágil y oportuna a las consultas planteadas relacionadas con los servicios que presta la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia a nivel nacional.

Este proceso plantea las estrategias necesarias para una adecuada atención a los ciudadanos nacionales y extranjeros que acuden a la Entidad a nivel nacional y establece la plataforma necesaria para tal fin. Así mismo, orienta los procesos que tienen contacto directo con los ciudadanos sobre la forma como debe interactuarse con ellos.

3.2.1. Retos

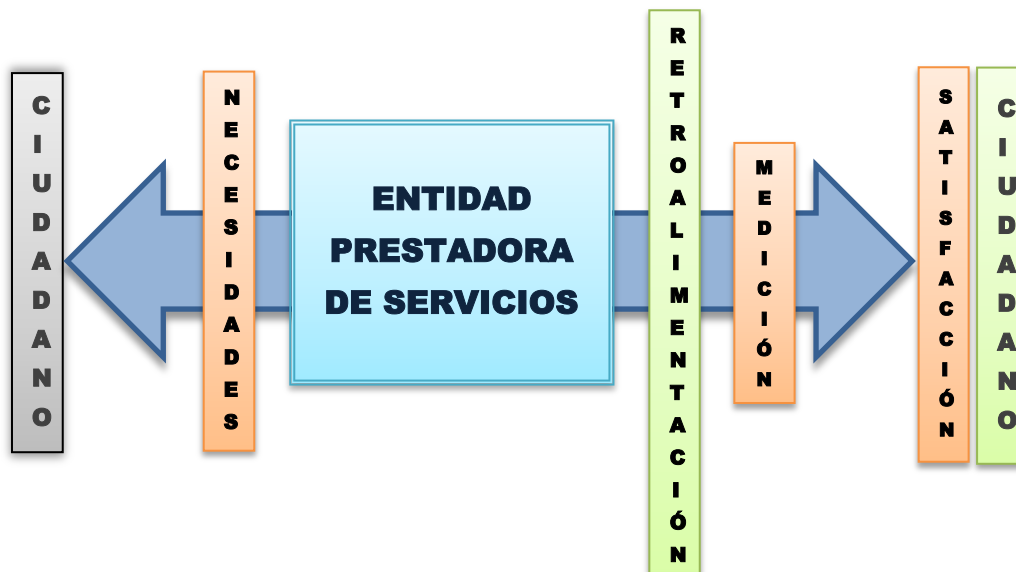
La Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, desarrollará un Plan Estratégico Institucional bajo preceptos de mejoramiento continuo, optimización de los procesos y procedimientos que se generan de forma permanente en la dinámica migratoria. Este plan estará cimentado en los siguientes ejes temáticos: *i)* Ajuste normativo, *ii)* Desarrollo tecnológico, *iii)* Cobertura y *iv)* Atención al ciudadano.

- **Atención al ciudadano**

Conforme a las políticas del Gobierno Nacional, se fortalecerán los preceptos de atención al ciudadano mediante la atención oportuna y respuesta en los trámites y servicios migratorios al ciudadano nacional y extranjero en el territorio nacional.

En ese orden de ideas se optimizarán los canales de atención al ciudadano mediante la virtualización de los servicios y los trámites en línea a través de un sistema web brindando mayor conocimiento, mayor accesibilidad del ciudadano, comunicación directa e interacción entre el ciudadano y la Administración Pública.

Esquema de Prestación de Servicios y Trámites



Fuente: Asesoría de Servicio al Ciudadano- Migración Colombia

5. FINALIDAD DE LA POLÍTICA

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública de Migración Colombia.


5.1. Alcance

El alcance de la Política deberá entenderse en dos aspectos: Interno y Externo.

4.1.1. Interno:

Será aplicada a todos aquellos procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad.

En especial a los procesos de Comunicación Estratégica, Talento Humano y Bienestar institucional, como rectores de la convivencia institucional, dado que los funcionarios y/o servidores públicos son ciudadanos ejerciendo labor pública que deberán ser tratados como tal y exigidos de igual forma el cumplimiento de sus deberes.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 21 de 44</p> |

4.1.2. Externo:

Será aplicada a la ciudadanía que acuda diariamente a los Puntos de Control Migratorio, a los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, a los usuarios del Centro Telefónico de Contacto al Ciudadano, entre otros. Dichos ciudadanos, estarán en contacto con los servicios que prestan los procesos de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano, Control Migratorio, Extranjería, Verificación Migratoria; Gestión Tecnológica y transversalmente a los procesos de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, que tienen injerencia en la atención al ciudadano.

A las instituciones públicas que requieran de informaciones relacionadas con la misión de Migración Colombia.

6. DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS GENERALES


6.1. La Operación Migratoria basada en el Buen Servicio

La mayor parte de la operación de migración Colombia se sustenta en la prestación de servicios al ciudadano. Por esta razón, todos los procesos misionales que se desarrollen en este sentido deberán estar estandarizados en términos de calidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y racionalización de trámites.

Por esta razón, Migración Colombia deberá estar atenta a las directrices que emanen del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación y la oficina de la Alta Consejera para la Gestión Pública y Privada, respecto a la racionalización de trámites en cumplimiento de lo establecido en el artículo 52 de la Ley 1450 de 2011 del Plan de Desarrollo, la cual establece que las entidades descritas deberán:

- Identificar las barreras de acceso y costos de transacción derivados de regulaciones y trámites transversales o sectoriales de origen administrativo y legal existentes en cualquier nivel de la administración pública.
- Proponer a todas las instituciones del Estado las reformas o derogatorias de las normas que se refieren a los trámites y regulaciones injustificadas.
- Adoptar el Programa de Racionalización de Regulaciones y Trámites para evaluar, analizar e implementar acciones de mejoras en las regulaciones en todos los niveles de la administración pública y adoptar un marco conceptual que permita calificar los requisitos de entrada a los mercados, los trámites y las regulaciones como barreras de acceso. Este programa está previsto que esté diseñado y estructurado dentro de los 4 meses siguientes a la publicación de la ley.

Adicionalmente, en cumplimiento de la misma ley específicamente lo consagrado en su artículo 234, Migración Colombia deberá conformar equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveyendo la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos, buscando la racionalización de los procedimientos de atención en los

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 22 de 44</p> |

diferentes canales de servicio. Igualmente, es fundamental que Migración Colombia se certifique en la norma técnica adoptada con base en la Ley 872 de 2003, “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, con cualquier organismo de certificación acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación del Sistema Nacional de Calidad.¹⁶

6.2. Estructura de Servicio al Ciudadano

En desarrollo a los lineamientos entregados por el Gobierno Nacional, bajo el marco del Decreto 2623 en el cual crea el “ Sistema Nacional de Atención al Ciudadano”, Migración Colombia creará la Estructura de Servicio al Ciudadano para la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia, la cual unificará en los procesos de Servicios Migratorios y Servicio y Atención al Ciudadano. En éste último será a través del desarrollo e implementación de tres (3) canales de atención autorizados:

Fase 1 – *Canal Virtual: Centro Virtual de Atención Ciudadana.*

Fase 2 – *Canal Presencial: Puntos Atención Ciudadana (Móviles y Fijos)*

Fase 3 – *Canal Telefónico: Centro de Contacto Ciudadano y PBX.*

En cada uno de los canales, se definirá la participación de temas como: Infraestructura para el Buen Servicio, Medición ciudadana, Interacción ciudadana y Análisis de requerimientos.

6.3. Parámetros de Atención Ciudadana

La clara, precisa y objetiva atención deberá incrementar la confianza de los ciudadanos en la gestión desarrollada por Migración Colombia. La Atención al Ciudadano debe regirse por los principios básicos de servicios esbozados en la presente política.


Los tiempos de respuesta a las inquietudes presentadas por la ciudadanía, deben ser iguales o inferiores a los dispuestos por el Código Contencioso Administrativo en el artículo 6º para la resolución de los derechos de petición. No obstante, el estándar de servicio adoptado por la Entidad es de cinco (3) días hábiles.

La respuesta a las solicitudes que invoquen el Derecho de Petición, estará a cargo de la Oficina Asesora Jurídica, la cual será apoyada por las áreas involucradas en su resolución.

Todos los aplicativos usados por la Entidad deberán tener la opción para que la ciudadanía pueda interponer una PQRS, a través del Centro Virtual de Atención al Ciudadano.

En cada punto de atención al ciudadano los funcionarios de Migración Colombia deberán guardar las normas de comportamiento y atención propios de la Entidad, bajo los siguientes principios de atención ciudadana:

¹⁶ Documento “Propuesta de Articulación misional de la Unidad Administrativa Especial de Migración Colombia- Ejercicio de la autoridad Migratoria en el País”.


| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 23 de 44</p> |

- **Respeto:** Brindar un servicio por igual a todos los ciudadanos, reconociendo la importancia de cada persona y dándoles el trato que merecen.
- **Responsabilidad:** Cumplir efectivamente las labores asignadas y asumir el compromiso frente a las decisiones que tomen en el ejercicio de las funciones, así como la rendición de cuenta de las mismas.
- **Confianza y seguridad:** Evitar el error en la prestación de los servicios, así como contar con la capacidad para transmitir confianza y seguridad en la información que brindan, garantizando que la atención prestada sea oportuna y precisa.
- **Prontitud:** Optimizar el tiempo de atención establecido para la prestación del servicio de control migratorio, extranjería y/o verificación.
- **Amabilidad:** Los Oficiales de Migración deben tener un comportamiento amable, respetuoso y cordial al momento de atender un ciudadano, dado que esto forma parte de la imagen de la Entidad.

De la misma forma, en cada punto de atención al ciudadano los funcionarios deberán aplicar los respetos por los Derechos Humanos, que para Migración Colombia estarán representados en los siguientes parámetros:

6.4. Derechos del Ciudadano frente al servicio (*Basados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos*)

1. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, son iguales en dignidad, derechos, raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, jurídica o internacional, posición económica, o cualquier otra condición. Por lo tanto, no serán sometidos a tratos inhumanos o degradantes, al ser atendidos por los servidores públicos de Migración Colombia.
2. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a una atención oportuna, humanizada y de calidad; al reconocimiento de su personalidad jurídica y a presentar peticiones respetuosas que satisfagan sus necesidades de servicio, frente a la entidad.
3. Todo ciudadano nacional o extranjero, tiene deberes respecto a la comunidad. Por lo tanto, serán respetuosos en el cumplimiento de los mismos, para hacer exigibles sus derechos.
4. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, tendrán derecho a obtener orientación e información clara, veraz, y oportuna respecto al trámite que solicita, así como a los procedimientos, costos y tiempo que dicho servicio conlleve.
5. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros, tendrán derecho a solicitar y a recibir su información migratoria de manera confidencial y a obtener copia de la misma, las veces que le sean necesarias, bajo el cumplimiento de los términos legales establecidos.
6. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a recibir atención a través de los canales dispuestos para la prestación de los servicios migratorios. A estos servicios podrán acudir de manera presencial a los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, virtualmente, en el Centro Virtual de Atención Ciudadana en la página web www.migracioncolombia.gov.co, y Telefónicamente a través del Centro de

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 24 de 44</p> |

Contacto Ciudadano, marcando en Bogotá 5111150, ó 018000-957777 a nivel nacional y en el PBX 6017200 extensiones 5052 y 5040.

7. Todos los ciudadanos colombianos o extranjeros que presenten movilidad reducida, PMR, tendrán derecho a solicitar atención prioritaria. Estos ciudadanos están definidos por las leyes nacionales e internacionales, como los adultos mayores de 65 años, los menores de 10 años y su representante, las personas en condición de discapacidad física o mental, las personas con enanismo u obesidad y las mujeres en estado de embarazo.
8. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a entrar y salir al territorio colombiano, siempre y cuando cumplan con las disposiciones establecidas por las leyes colombianas.
9. Todos los ciudadanos nacionales o extranjeros tienen derecho a un recurso efectivo sobre las actuaciones de la entidad y si lo considera necesario, acudir ante los tribunales nacionales o extranjeros competentes, que le amparen contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley. Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni deportado o expulsado, sin justa causa, por los servidores públicos de Migración Colombia.

Así mismo, el presente documento les entregará algunas pautas de comunicación que les permitirá establecer un mejor contacto con el ciudadano y de la misma forma generar conceptos favorables sobre la gestión pública de la Unidad y que serán desarrollados en su totalidad en el Manual de Servicio al Ciudadano de la Entidad.


6.5. Pautas de Apoyo en la Comunicación Ciudadana

Los servidores públicos, pasan gran parte del tiempo escuchando a las personas, por ello deben hacer que la comunicación se transforme en retroalimentación (feedback) donde facilite la acción de retorno para garantizar que el mensaje llegue tal y como es y sea comprendido.

Utilizar la escucha activa donde el saber escuchar se convierte en un elemento primordial en el proceso de la comunicación, permite a la Entidad obtener información útil de la persona que acude diariamente a solicitar de sus servicios, además de hacerle sentir que se le está respetando, facilitando el entendimiento y la comprensión.

Es por esto, que no solo basta con oír sino que es necesaria una escucha donde se requiere un esfuerzo añadido por parte de los servidores públicos. Consiste en poner atención a lo que dice, a lo que silencia y a lo que deja entrever entre líneas.

Asimismo, debe tenerse en cuenta que dentro de este proceso de servicio las barreras en la comunicación son aquellas dificultades y obstáculos de todo tipo, que impiden la transmisión de la información correctamente, como por ejemplo, la habilidad comunicativa deteriorada, afirmaciones, preguntas, comentarios o rasgos del carácter que entorpecen el diálogo, el canal inadecuado, el desconocimiento del entorno socio cultural y la falta de tiempo acompañada de mucha carga laboral.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 25 de 44</p> |

6.6. Infraestructura para el Buen Servicio

La operación migratoria de Migración Colombia depende en buen parte de la capacidad instalada en materia de infraestructura y de talento humano disponible para cubrir la demanda de los servicios requeridos. Sin duda, tanto el estudio técnico, que dio pie a la creación de la nueva Unidad, como las realidades actuales habrán detectado la necesidad de revisar gran parte de la infraestructura instalada, especialmente la que tiene que ver con los espacios físicos fijos y la creación de nuevos móviles que permitan aplicar el principio de la oportunidad en el tema de atención migratoria. .

En éste proceso, la Unidad contará con un documento que esboce los lineamientos que requieren los puntos de atención presencial para la prestación de un buen servicio. Para ello, las áreas de Servicio al Ciudadano e Infraestructura de la entidad, deberán construir un capítulo denominado “Infraestructura para el buen servicio”.

El desarrollo de éste punto demandará no sólo tiempo sino grandes inversiones públicas que dependerán de la disponibilidad presupuestal de la Unidad. Por esta razón, se propone focalizar los esfuerzos de inversión en infraestructura en los siguientes frentes:

6.6.1. Atención presencial al Ciudadano


Migración Colombia requiere una infraestructura que le permita brindar atención pública efectiva, rápida y cómoda tanto a los nacionales como a los extranjeros, quienes solicitan servicios migratorios. De ahí la importancia de pensar en el diseño e implementación de los **Centros Facilitadores de Servicios Migratorios** a nivel nacional.

Dicho lugares, deberán prestar la totalidad de los servicios migratorios además considerar la posibilidad de que a través de acuerdos interadministrativos se cuente con la presencia de funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores para la expedición de pasaportes y visas, así como de otras instituciones como la DIAN, servicios financieros, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, el Ministerio del Trabajo – Oficina de Migración Laboral- y las demás que se establezcan como pertinentes.

De igual forma, estos lugares podrán proveer a los ciudadanos un espacio que denote las representaciones consulares y diplomáticas que puedan ofrecerles a sus servicios a los connacionales interesados y a sus nacionales en Colombia.

Estos sitios deberán prever la adecuación física en temas de prestación cómoda del servicio, salas de espera, información digital permanente, seguridad y tecnología de conformidad con los estándares que rigen la prestación del servicio público.

En lo que se refiere al proceso de verificación migratoria el trabajo de Migración Colombia debe orientarse a contar con la infraestructura necesaria para dar respuesta a las demandas de cobertura, con el fin de mantener una capacidad disuasiva suficiente, para garantizar que el extranjero cumpla con la legislación migratoria nacional y a su vez se impongan y hagan efectivas las sanciones administrativas a que haya lugar.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 26 de 44</p> |

En este sentido es fundamental que Migración Colombia identifique aquellas zonas del país en las que se produce la mayor concentración de extranjeros, bien sea por asentamiento o por interés y analice variables de irregularidad y flujo migratorio, con el objeto de desplegar su capacidad operativa. Para ello, es necesario que tenga a disposición:

6.6.1.1. Patrullas de control migratorio – móviles:

Son vehículos con la tecnología y el talento humano idóneo para las labores de verificación migratoria en las diferentes zonas del país. Es necesario determinar de acuerdo con las condiciones de conectividad, seguridad y talento humano disponible, así como las necesidades en materia de verificación migratoria, el número de patrullas requeridas para cada Regional, incluso considerando aquellas diferentes a las terrestres, para lo cual será imperativo coordinar con otras autoridades.


No obstante, se hace fundamental contar con un espacio reservado, dentro de los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, para la atención ciudadano en los procedimientos realizados a las personas naturales y jurídicas sobre las cuales Migración Colombia, tiene la responsabilidad de verificar su condición en el país.

6.6.1.2. Puntos Móviles de Servicios Migratorios:

Se constituyen en lugares con infraestructura móvil y temporal, en la cual los ciudadanos podrá realizar trámites migratorios en zonas en las cuales no existan centros de facilitación y que por su condición requieren de la presencia itinerante de Oficiales de Migración, generalmente estas actividades hacen parte de campañas de servicios institucionales, las cual se desarrollan con el apoyo de otras autoridades (gobernaciones, alcaldías).

Para esto, las Regionales deberán contar con plan denominado Punto de Enlace Migratorio, el cual consistirá en establecer una avanzada que permita ubicar en aquellas zonas del país donde se requieren hacer coordinaciones específicas en materia de migración con otras autoridades (Fuerza Pública) o que por sus características de interconexión terrestre, aérea, fluvial o marítima necesitan la presencia temporal de Oficiales de Migración, para que actúen como enlace y a su vez ejecuten tareas de verificación migratoria bajo la estricta coordinación de las Direcciones Regionales.

La naturaleza de estos puntos es diferente a la de las patrullas migratorias, ya que éstas no tienen la posibilidad por razones de seguridad y logística, de instalarse autónomamente en algunas regiones del país, donde las condiciones de orden público o la carencia de infraestructura física obstaculizan la labor migratoria o ponen en riesgo la actividad de los funcionarios. Por esta razón, es necesario proyectar acuerdos de cooperación en los que se garantice la seguridad y la localización de los funcionarios en los puntos de enlace migratorio.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 27 de 44</p> |

Esta figura de descentralización de la labor operativa de Migración Colombia, puede extenderse incluso fuera del territorio nacional (previos acuerdos o convenios avalados por el Ministerio de Relaciones Exteriores) específicamente en aquellos países donde el flujo migratorio de extranjeros y nacionales es notorio y donde es necesario ampliar los servicios y el ejercicio de la autoridad migratoria. Los Puntos Móviles de Servicios Migratorios, deberán tener una mínima capacidad tecnológica para realizar verificaciones y trámites en línea de acuerdo con su naturaleza y función.

Tiene lugar cuando la ciudadanía recurre personalmente a algunas de las dependencias de la Entidad, a nivel nacional, solicitando algunos de los trámites y servicios, realizar una PQRS, entre otros.

6.6.1.3. Parámetros de Atención Personalizada:

Cada Regional a través de sus CFMS debe contar con un punto de atención y tener asignado un funcionario idóneo encargado directamente de ejecutar el proceso de atención al ciudadano y de ser el enlace del mismo; es decir, será el administrador regional del Centro Virtual de Atención Ciudadana. Así mismo, tendrá la responsabilidad de la atención presencial y estará encargado de brindar la información requerida por los ciudadanos y registrarla en el Centro Virtual de Atención al Ciudadano, escogiendo en la opción tipo de atención, presencial, el número de ciudadanos atendidos, el motivo y la solución entregada.

Los ciudadanos que se comuniquen con la Entidad de forma presencial o escrita y no dejen información de contacto (telefónico, virtual o física) para la respuesta a su inquietud, ésta deberá ser publicada en la cartelera de atención al ciudadano que estará ubicada en un lugar visible a la ciudadanía. La publicación en la cartelera tendrá la misma duración legal de un edicto, es decir, diez (10) días hábiles de conformidad con las normas legales vigentes.


Cada Regional debe llevar un registro de los ciudadanos que atienden, clasificado por motivo y solución dada. Dicha información debe ser consolidada y enviada en el reporte de servicio mensual a la Dirección de la Entidad.

Para servir con eficiencia a la ciudadanía, en los puntos de atención presencial deben contemplarse como mínimo los siguientes parámetros:

6.6.1.4. Buzones:

Los buzones de sugerencias estarán ubicados en cada punto de atención presencial, en un lugar visible y de tránsito ciudadano. Cada buzón contará con formatos de sugerencias y un lapicero, con el fin de facilitar al ciudadano la comunicación con la Entidad.

Los buzones deben ser revisados una vez por semana, de lo cual se dejará constancia mediante acta de apertura de buzones, según formato establecido para tal fin, que debe

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 28 de 44</p> |

ser diligenciado y archivado por el enlace de atención al ciudadano. Las sugerencias deberán ser radicadas y resueltas a través de Centro Virtual de Atención Ciudadana.

5.6.1. Atención virtual al Ciudadano

Con la modernización del Estado y la implantación de nuevas tecnologías de la información y la comunicación, y por ser éste un medio que el ciudadano utiliza para acercarse a la Institución, se hace necesario tener las siguientes pautas de comunicación virtual:

A través de la Web institucional, el ciudadano deberá acceder, a nivel nacional e internacional, para informarse de cómo realizar trámites y servicios, ante la Entidad.

La Web deberá generar mejores procesos de comunicación e información con los ciudadanos y ciudadanas, continuando con la política de transparencia en la gestión pública.

La Web deberá tener segmentos de interactividad, que le permitan ejercer al ciudadano, el derecho de participar activamente en las decisiones de la entidad.

De la misma forma como la Unidad debe prepararse en infraestructura física para brindar atención pública efectiva y rápida, tanto a los nacionales como a los extranjeros que solicitan servicios migratorios, debe hacerlo en infraestructura virtual que le permita facilitar el acceso de todos los ciudadanos a los componentes informativos y de participación ciudadana.


Dicha consideración, debe plasmarse en la interactividad con el ciudadano a través de la creación del **Centro Virtual de Atención al Ciudadano**, que esté disponible a través de la página web de la Entidad y le permita a la ciudadanía el contacto directo con la Entidad mediante tres mecanismos principales:

- Seguimiento y control ciudadano
- Participación interna y externa
- Sistema estadístico de inquietudes ciudadanas.

Este mecanismo, será el receptor de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, que la ciudadanía en general quiera o necesite interponer ante el aparato estatal, en temas migratorios; cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea y las leyes en manadas para el mismo sentido.

Esta herramienta de participación deberá tener uso externo e interno, y será aplicada conforme se desarrolle en el Manual de Servicio al Ciudadano.

En el mismo lineamiento, la Entidad tendrá la necesidad de automatizar y racionalizar la mayoría de trámites migratorios ofrecidos a la comunidad., con el fin de llegar masivamente a través de la página web a la ciudadanía, dando cumplimiento a los lineamientos entregados por la estrategia gubernamental del Gobierno en Línea, en la fase de **Transformación**.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 29 de 44</p> |

Esta decisión institucional le permitirá a la Entidad, tener el control sobre los servicios y requisitos que exige para el cumplimiento de las leyes migratorias. Dado que en la mayoría de los espacios físicos de atención, se hace visible la tendencia de encontrar personas ajenas a la actividad pública, que le ofrecen a la ciudadanía servicios institucionales si estar autorizados. Esto produce un nivel alto de riesgo para la Entidad y la desconfianza pública en la gestión de la institución.

En consecuencia, la Unidad propuso en el Decreto Ley 19 de 2012, automatizar inicialmente dos trámites, *Registro de Visas* y *la Información de la Condición Migratoria*. El primero dará la opción a los ciudadanos extranjeros titulares de visa, excepto las visas preferenciales y de visitante, de realizar la inscripción de su visa a través de la página web y posteriormente tramitar su cédula de extranjería, la cual le permite identificarse dentro del territorio nacional.

El segundo trámite, consiste en que cualquier ciudadano nacional o extranjero podrá solicitar a través de la página web de la unidad, un reporte de su condición migratoria.

5.6.1.1. Centro Virtual de Atención Ciudadana


El Canal Virtual deberá ser un espacio abierto para la ciudadanía y de fácil acceso, que permita ser una herramienta de control ciudadano y muestre resultados permanentemente a través de mecanismos online.

El software denominado Centro Virtual de Atención Ciudadana, deberá ser incluido en la página Web e Intranet de Migración Colombia, como único Canal Virtual de Atención Ciudadana, con el fin de recepcionar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, presentadas por la ciudadanía y / servidores públicos a nivel nacional, a cargo de la Oficina de Comunicaciones.

El software denominado Centro Virtual de Atención Ciudadana, deberá estar implementado en todos los puntos de atención como único canal virtual de atención, el cual será operado por el enlace respectivo dependiente de la Oficina de Comunicaciones.

El soporte técnico del software a nivel nacional será suministrado por la Oficina de Tecnología de la Información, la cual debe mantener el servicio disponible en forma permanente, para orientar al ciudadano sobre las alternativas que tiene para dirigir una inquietud ante la Entidad. Así mismo, debe asignar un usuario y contraseña a los operadores del mismo, para la consulta del estado de la inquietud presentada por el ciudadano.

La administración de la información contenida en el software denominado Centro Virtual de Atención Ciudadana, estará a cargo del Área de atención al ciudadano, dependiente de la Oficina de Comunicaciones.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 30 de 44</p> |

El Área de atención al ciudadano debe designar un responsable a nivel central, que cumpla las funciones de administrar toda la aplicación, según el manual de uso del mismo.

La implementación nacional del nuevo software se debe realizar en la medida de la demanda de cada punto de atención. La Oficina de Tecnología de la Información deberá instalar el aplicativo en las dependencias que tengan contacto con el ciudadano y el área de atención al ciudadano deberá socializar el aplicativo.

En actividades tercerizadas, como el Centro Telefónico de Contacto Ciudadano, se deberán recepcionar las PQRS que se interpongan por este canal e informar cada quince (15) días al Área de atención al ciudadano las inquietudes ciudadanas recibidas con el fin de unificar las estadísticas.

Los funcionarios del Área de atención al ciudadano y los enlaces en cada punto de atención deben atender al ciudadano y brindarle la orientación necesaria para la formulación y solución de la inquietud presentada, canalizando la solicitud formalmente a través del Centro Virtual de Atención al Ciudadano, lo cual permitirá la consolidación de la información en una sola herramienta.


5.6.1.2. Atención virtual de las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, PQRS:

- Utilizar el **Centro Virtual de Atención al Ciudadano**, CVAC, como canal de recepción, solución y seguimiento a cada una de las inquietudes ciudadanas.
- El CVAC, responderá con un e-mail memorístico e institucional a la ciudadanía “Centro Virtual de Atención Ciudadana”
- Se insistirá al ciudadano para que visite nuestro portal e ingrese al link respectivo.
- El espacio de la WEB, permitirá al ciudadano realizar seguimiento a su solicitud, haya sido realizada por cualquier canal.
- Los funcionarios encargados de éste propósito, tendrán control y seguimiento de las solicitudes realizadas por los ciudadanos.
- Se deberá dar respuesta por éste medio en un plazo máximo de 15 días hábiles. Pero deberá mantenerse el estándar, actual, de atención de 3 a 5 días hábiles para emitir la respuesta final al ciudadano.

5.6.2. Atención telefónica al Ciudadano

Es uno de los medios de información y contacto más económicos y accesibles a la ciudadanía para solicitar información e interponer Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias, entre otros. Una llamada representa a la vez un contacto personal, ya que través de la voz se puede obtener información muy valiosa sin necesidad de un contacto visual.

La retroalimentación (feedback) es de gran importancia, por que se puede pasar de una simple pregunta a un intercambio de información y a una comunicación que permita el mejoramiento continuo de los procesos migratorios ofrecidos por la Entidad.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 31 de 44</p> |

5.6.2.1. Atención en los puntos de servicio al ciudadano de Migración Colombia

La Entidad debe contar con un servicio de call center tercerizado, que le permita atender las solicitudes presentadas por los ciudadanos, a través del canal telefónico. Asimismo, el servicio de Contac Center, el cual entregué información de satisfacción del ciudadano, frente a los requerimientos realizados ante la Entidad.

De igual forma, la Entidad deberá proveer un número único de contacto a nivel nacional que le permita, acceder de manera fácil y oportuna a los servicios informativos de al Unidad.

El Centro Telefónico de Contacto Ciudadano – CTCC, brindará atención exclusiva para los servicios de Migración Colombia, a través, mínimo, de dos (2) líneas telefónicas, una de cobertura nacional, gratuita y otra en Bogotá. La línea Nacional podrá ser utilizada por las regionales como apoyo informativo para la ciudadanía que atiende.

El servicio de atención telefónico tanto en el CTCC como al interior de la Entidad, entendiendo el PBX y las diferentes regionales o dependencias, estarán parametrizadas con los guiones de servicio producidos por el Área de atención al ciudadano.

Para el desarrollo de este tipo de atención, el Área de atención al ciudadano debe generar un documento- guion denominado ‘Base de Conocimiento’, en el cual serán plasmadas las inquietudes que puedan presentarse acerca de los trámites y servicios prestados por la Entidad. Dicho documento deberá actualizarse como mínimo cuatro (4) veces al año.

Cada regional deberá contar con un punto de información telefónico, a través del cual el ciudadano o el CTCC puedan acceder para informarse de manera específica sobre alguna inquietud relacionada con la Entidad. Esta información deberá ser suministrada de acuerdo con la registrada en la “Base de Conocimiento”.


Cada regional deberá registrar las llamadas que atiende en el aplicativo Centro Virtual de Atención Ciudadana, seleccionando la opción forma de atención telefónica.

Para la atención telefónica, los funcionarios de Migración Colombia deberán tener en cuenta los parámetros desarrollados en el Manual de Servicio al Ciudadano, al momento de responder una llamada, interna o externa:

6. OFERTA DE SERVICIOS MIGRATORIOS

La actividad de Migración Colombia por constituirse un servicio público debe estar al alcance de todos los ciudadanos sean estos nacionales o extranjeros. Una de las mejores maneras de lograr tal deseo es mediante el uso de los sistemas de información vía internet.

En consecuencia, deberá dársele aplicabilidad a los lineamientos establecidos por la estrategia gubernamental de Gobierno en Línea, en la cual marcan derroteros de servicios

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 32 de 44</p> |

como la interacción con el ciudadano, la comunicación permanente, el acceso fácil y oportuno, el uso de redes sociales y la constante participación ciudadana en las decisiones de la entidad.

De igual forma, con el fin de hacer más fácil la relación de Migración Colombia con los ciudadanos y posicionarse ante ellos como gestor público eficiente, deberá automatizar la mayoría de los trámites actuales. Esto entregará a la ciudadanía una herramienta comunicativa con la cual podrá facilitar la satisfacción de sus necesidades.

De esto Migración Colombia tiene proyectado ofrecer la posibilidad de realizar a partir del 2 julio de 2012 a través de la página web, algunos trámites migratorios para facilitar el servicio. No obstante, es conveniente brindar la facilidad al extranjero, que a través de esta plataforma pueda ir monitoreando su situación migratoria, específicamente lo relacionado con permisos de permanencia o fecha de vigencia de salvoconductos, entre otros.


El sistema deberá permitirle al ciudadano informarse a través de alertas cuándo debe abandonar el país o en qué momento debe actualizar su trámite migratorio. En caso de que el extranjero se encuentre en condición irregular, el sistema deberá indicarle la necesidad de acercarse a las instalaciones de Migración Colombia, para los fines pertinentes.

Previo convenio, es necesario gestionar la posibilidad de que en las páginas de internet de las empresas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial que tengan como dominio .co o que en sus páginas destaquen como sede o sucursal Colombia, la ubicación del link de Migración Colombia, con el fin de que el ciudadano nacional o extranjero al momento que se encuentre efectuando una reserva o cualquier trámite de viaje, acceda simultáneamente al portal de Migración Colombia y valide sus datos o se informe acerca de su condición migratoria.

En el mismo sentido, Migración deberá proveer un Plan de Participación Ciudadana, en el cual destaque los espacios, canales, tiempos, actividades y oportunidades para que la ciudadanía interactúe y se informe sobre las actuaciones de la Unidad. Esta herramienta comunicativa, deberá ser utilizada a través de la página web de la entidad, con el fin de ser uso masivo para la comunidad.

De la misma forma y utilizando el canal de internet, estará disponible un espacio en el cual pueda ejercer el derecho fundamental consagrado en la Constitución Política de Colombia, artículo 23, de interponer peticiones respetuosas, (PQRS) ante la administración pública y que deberá estar amparado bajo la legislación del Código Contencioso Administrativo y sus disposiciones frente a los Derechos de Petición. En este punto, la Entidad tendrá un nivel de servicio de respuesta máximo de 72 horas, lo cual le permitirá eficiencia y eficacia en la gestión de servicio

7. SERVICIOS ESPECIALES –RESPUESTA A GRANDES EVENTOS

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 33 de 44</p> |

La dinámica económica, política y cultural de Colombia ha puesto al país en un lugar reconocido no sólo como destino turístico importante en América, sino como centro de negocios y grandes eventos. La celebración del Mundial Sub -20 y la Cumbre de las Américas: “Conectando las Américas” fueron un claro de ello. Sin embargo, cada vez con mayor frecuencia y debido al auge de eventos internacionales programados en Colombia se requiere contar con mecanismos de respuesta eficientes en materia de control migratorio.

Una de las dificultades que se tienen actualmente es la insuficiencia de personal para cubrir eventos de grande magnitud. En el pasado cuando la responsabilidad de la autoridad migratoria estaba en manos del Departamento Administrativo de Seguridad, la Subdirección de Extranjería solicitaba apoyo a las demás dependencias, así lograba acceder a personal de la Dirección General Operativa e incluso de la Dirección General de Inteligencia para cumplir con la función.

Ahora, Migración Colombia tendrá un Punto Móvil de Servicios como mecanismo de respuesta con características de movilidad, cobertura, tecnología y capacidad física que estará disponible para ser empleado en cualquier lugar del país.

Este punto Móvil, será atendido personal idóneo tanto de las Regionales como del nivel Central. Cada uno contará como mínimo con los siguientes servicios:

- **Control:** Entrega de información sobre requisitos de ingreso y salida del país, registro de huella y datos biográficos.
- **Extranjería:** Entrega de información, solicitud de Cédulas de Extranjería, Salvoconductos, Prórrogas, Certificaciones de Movimientos Migratorios.
- **Verificaciones:** Entrega de información, capacitación en Sistema de Control Hotelero, Amnistías Migratorias e imposiciones de sanciones. , etc.
- **Apoyo:** Central de Pago, tecnología (redes, electricidad, cp, lectoras, booking, biométricos, impresoras, etc.), logística.

Estos servicios especiales deben tener la disposición de personal con dominio del idioma inglés, infraestructura móvil de filtros de control migratorio y con la tecnología requerida, cuya instalación sea inmediata. Asimismo, deberán estar distribuidos de manera tal que puedan cubrir los puntos donde se requiera; generalmente, el proceso se realiza en ciudades como Medellín y Cartagena, sin descartar otras ubicadas en el eje Cafetero y Valle del Cauca.

8. MEDICIÓN DE LOS SERVICIOS

El avance que ha tenido Colombia en los últimos años en inversión extranjera, generación de empleo e inversión social, debido a las políticas gubernamentales en materia económica y social de los últimos gobiernos; y las acciones de la empresa privada volcadas a la satisfacción de las necesidades de quienes visitan el territorio nacional. Lo ha convertido en un país atractivo para el turismo y para el asentamiento de poblaciones

migrantes con perfil capitalista, que demandan niveles de servicio altamente efectivos, los cuales respalden sus inversiones y proyecten a futuro un país bisagra, tanto en el flujo migratorio como en el comercio internacional.

Dado esto, en el mundo de hoy, globalizado y competitivo, donde el Servicio es la fuente evaluación pública y captación de fidelidad en el sector privado; es fundamental conseguir que los ciudadanos estén satisfechos frente la demanda de sus necesidades, ya sean obligatorias o electivas.

Para ello, en la última década, el Gobierno Colombiano ha interpretado la necesidad ciudadana de ser incluida en las decisiones públicas que toman las entidades y ha constituido un marco referencial para la actuación frente al servicio al ciudadano ofrecido por las entidades estatales.

El incido de este marco se dio con la inclusión en al Constitución Política de Colombia, el derecho a participar activamente en la creación de las políticas públicas, orientadas a la satisfacción del servicio al ciudadano e incluir la medición de dichas acciones, de manera transparente y de frente a al ciudadanía.

En consecuencia desarrollando los lineamientos del Buen Gobierno, Migración Colombia deberá integrar el desarrollo de su gestión pública a la medición constante de la satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios que de ella utiliza. Así como la caracterización constante del tipo de ciudadano que acude diariamente a la Entidad.

Para ello, la Unidad deberá tener en cuenta factores como la tecnología utilizada en la medición, la periodicidad, el ámbito geográfico de cubrimiento, la población a referenciar, etc.


9. CLIENTE, USUARIO O CIUDADANO

Las entidades públicas se enfrenta diariamente a las insatisfacciones generadas, en muchas ocasiones, por el incumplimiento de las acciones gubernamentales o por el desconocimiento de los requisitos legales que deben cumplir los ciudadanos que acuden diariamente a aquellas, y esto genera un tropiezo en la correcta prestación de el servicio demandado.

Dado esto, es fundamental tener claro las obligaciones de cada actor del proceso de servicio. Si bien es cierto que el Estado debe proveer los recursos necesarios para satisfacer las necesidades de sus ciudadanos, también es obligatorio por parte de sus demandantes cumplir las normas establecidas para la correcta obtención de dichos servicios.

Por ello, cada servidor publico y cada entidad estatal debe aplicar las definiciones correctas frete al tipo de población a la cual le presta servicio de atención a la necesidad demandada. Para ello, es fundamental tener claro las siguientes definiciones:

- **CIUDADANO:** Es una persona que tiene una condición político-jurídico que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes para con sus compañeros ciudadanos así como también derechos...
- **USUARIO:** Individuo que **utiliza** o trabaja con algún objeto o dispositivo **o que usa** algún servicio en particular.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 35 de 44</p> |

- **CLIENTE:** Un cliente es un individuo que, mediando una **transacción** financiera o un trueque, adquiere un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.)

Estas definiciones, nos muestran el nivel de compromiso y el campo de acción que tiene cada persona cuando ocupa cada una de estas posiciones. En consecuencia Migración Colombia, asumirá que toda persona que acuda a sus instalaciones y demande un proceso de atención en servicio al ciudadano, será un Ciudadano que tiene obligaciones legales que cumplir frente a la legislación migratoria colombiana y por ende el respeto a sus derechos consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en la Constitución Política de Colombia y en traducidos al entorno de servicios en el presente documento de política pública.

10. LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO: ESTRATEGIA DE GESTIÓN PÚBLICA

Como parte de la correcta aplicación de la normatividad pública colombiana, el ciudadano en Migración Colombia no tendrá una opción distinta en temas migratorios, sino el servicio prestado en la entidad designada para ello. Por ende, la satisfacción del ciudadano y cumplimiento de la ley es responsabilidad de las estrategias misionales utilizadas por la Unidad para el cumplimiento de la misma.


A nivel internacional, el tema de medición en la satisfacción del ciudadano y la caracterización del mismo, ha tenido un avance sustancial, basado en su mayoría en las experiencias de la empresa privada, quienes son pioneras en el tema de satisfacción del servicio.

10.1. *Características que generan la satisfacción*

La satisfacción o insatisfacción de un cliente en éste caso ciudadano, surge a partir de su experiencia con el producto y el servicio que la entidad ofrece. No todos los factores contribuyen de la misma manera a generar esta satisfacción. Dependiendo de cómo influyen se pueden clasificar en:

- **Características básicas.** Son las partes del producto o servicio cuya presencia no genera satisfacción, pero cuya ausencia genera una gran insatisfacción. Para el caso de la Unidad, hace referencia a la entrega de una información incompleta a la hora de realizar un trámite, la cual es indispensable para finalizar con el requerimiento estatal. En el caso de la empresa privada, podría ser, cuando una persona se compra un coche, el hecho de que el coche tenga cuatro ruedas no genera una satisfacción, porque se da por supuesto que debe ser así. Pero si falta alguna de las cuatro ruedas el cliente estará muy molesto.

- **Características atractivas.** Son las partes del producto o servicio cuya presencia genera una gran satisfacción, pero si no están presentes el ciudadano no las va a extrañar. En el caso del trámite, si al momento de entregar los requisitos que se requieren para la realización del trámite, le adiciona el formato de consignación, será un valor agregado al servicio prestado, pero si no esta en el paquete de información, el ciudadano

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 36 de 44</p> |

no la reclamará. Siguiendo con el ejemplo, para la empresa privada, en el caso de la compra de un auto, una característica de este tipo es encontrar el depósito de la gasolina lleno cuando el cliente compra su coche nuevo.

- **Características lineales.** Entre los dos tipos de características anteriores, las básicas y las atractivas, se encuentran estas características que influyen de forma lineal en la satisfacción del ciudadano, es decir, cuanto mejor se cumplan, mayor es la satisfacción del mismo. Por ejemplo, la satisfacción de los ciudadanos que acuden a Migración será mayor si la Entidad abre las posibilidades informáticas para que los trámites se puedan realizar a través de la página WEB y esto le genera menor costo en tiempo y dinero o si dentro de los pasos de a cada trámite se ve claramente reducido el número de requisitos que debe llenar para acceder a él. En el ejemplo de la empresa privada, la satisfacción del cliente con el coche será mayor en la medida en que el motor consume menos, el ruido sea menor y todo funcione correctamente.

10.2. Procedimiento para la medición de la satisfacción y caracterización del ciudadano

La Entidad deberá tener claro que tipo de resultados y de conocimiento necesita frente al ciudadano. Uno de los procedimientos recomendados, es el siguiente:


Análisis cualitativo: Es recomendable para la Unidad, establecer cuales son los parámetros que generar satisfacción al ciudadano. Para ello es importante recordar los resultados de las mediciones realizadas por el Departamento Administrativo de Seguridad, cuando era responsable de la Subdirección de Extranjería y tomarlos como punto de partida para la cadena de valor en satisfacción que deberá tener el procesos de medición. Asimismo, es recomendable realizar algunos grupos focales, con ciudadanos variados de los puntos de atención, que generen diversidad de opiniones y alimenten la construcción de esa cadena de valor.

10.2.1. Diseño del cuestionario

Este documento es considerado como una herramienta comunicativa, la cual deberá estar aprobada por las oficinas de Comunicaciones y Planeación, y serán elaboradas con base a los resultados obtenidos del análisis cualitativo realizado por la Entidad, o lo más recomendable a través de una empresa experta en el tema.

A partir de estas características que el ciudadano ha detectado y añadiendo otras características que la Unidad considere importantes, se diseña el cuestionario en el que hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **La satisfacción global.** Hace referencia a la idea general que pueda tener el ciudadano y a la primera impresión que le genera la atención frente al servicio demandado.
- **Claridad en las preguntas.** Las preguntas deben ser claras, concisas y precisas.
- **Escala para las respuestas.** No existe una regla fija que diga qué tipo de escala es mejor. Lo importante es no direccionar la respuesta a la conveniencia de la Entidad.
- **Claridad en las respuestas.** Las respuestas, sobretodo, las de selección múltiple deben ser concretas y de ubicación. Esto con el fin de que el ciudadano pueda efectuar una valoración real.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 37 de 44</p> |

- **Preguntas abiertas.** Son las preguntas en las que el ciudadano, podrá expresar lo que considere que no está enunciado en las preguntas cerradas realizadas anteriormente. Esta opción le da un valor muy significativo a la muestra dado que entregar el concepto real del encuestado.

10.2.2. Aplicación de Instrumento de Medición

Luego del diseño, aprobación y definición de la herramienta que se utilizará, deberá definirse el número de ciudadanos a encuestar, los lugares, los horarios, la frecuencia y la forma de entrega de los resultados. Asimismo, el medio por el cual se realizará. En el caso de la Unidad deberá tener en cuenta los siguientes medios y puntos a encuestar. Es importante tener en cuenta que deberá aplicarse un piloto para probar los resultados que arrojará dicha herramienta y modificarla si fuera necesario.

Canales: Personal, Virtual y Telefónico

Lugares: Los Puntos de Control Migratorio a nivel Nacional, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios, Puntos de Verificación Migratoria.

10.2.3. Resultados

La Unidad deberá tener un documento de análisis de los resultados de la medición, en el cual identifique las necesidades, expectativas y satisfacción de los encuestados. Asimismo, deberá arrojar la perfilación exacta del tipo de ciudadano que acude a las instalaciones de la Entidad. Estos dos principios del resultado tienen como fin, satisfacer las necesidades expuestas por el ciudadano y conocer cuáles podría sobre pasar sus necesidades con el fin de posicionar la entidad como una entidad altamente efectiva en la gestión pública.

10.2.4. Plan de Acción y Mejoramiento

Luego de la obtención de los resultados y del análisis del mismo, la Unidad deberá incluir dentro de sus planes de acción las estrategias necesarias para suplir las posibles deficiencias detectadas en el servicio. Estas acciones deberán ser lideradas desde las Subdirecciones Misionales y las Direcciones Regionales, con el apoyo del área de Servicio al Ciudadano.


10.2.5. Publicación de los resultados

Como parte del proceso de interacción y transformación de la comunicación ciudadana, al Unidad deberá publicar un informe ejecutivo con los datos más relevantes sobre al percepción de la ciudadanía frente a al entidad, en la página web. Esto le permitirá a la ciudadanía informarse sobre las acciones y correcciones que tomará la entidad frente a las opiniones consagradas en el instrumento de medición.

10.2.6. Nueva medición

La periodicidad de las mediciones de satisfacción y la aplicación de la muestra de caracterización deberá realizarse una vez al año. Esta nueva medición no podrá realizarse sin hacer la verificación de que las acciones de mejoramiento propuestas en el Plan de Acción Institucional se hayan cumplido, dado que esto dará un nuevo campo de análisis frente a las necesidades de los ciudadanos.¹⁷

¹⁷ Datos obtenidos del documento "Descubra la importancia de medir la satisfacción de sus clientes de Laura Ilzarbe Izquierdo"

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 38 de 44</p> |

11. REPORTES ESTADÍSTICOS DE SERVICIO CIUDADANO

El Área de atención al ciudadano debe realizar mensualmente un reporte estadístico, en el cual se evidencie el comportamiento ciudadano, frente a los canales de participación dispuestos por la Entidad. Dicho reporte deberá contar con la información entregada por las regionales, en cuanto a los canales presencial y telefónico.

Para el canal presencial, se deben incluir los reportes de atención a través de buzones y correspondencia. Este informe será enviado por los responsables del proceso a nivel nacional, al área de atención al ciudadano, en los dos (2) primeros días hábiles de cada mes; lo que permitirá la inclusión oportuna de las opiniones ciudadanas para la toma de decisiones de la Entidad, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 489 de 1998, en el capítulo VIII.

Así mismo, cada regional y dependencia presentará sugerencias de mejoramiento al proceso de atención al ciudadano.

12. PARTICIPACIÓN CIUDADANA


Como parte del ejercicio de la autoridad migratoria la Unidad prevé la participación ciudadana como eje fundamental de su actuar público. Dado eso, los principios de participación serán regidos bajos los principios de transparencia, interacción y transformación entregados por el Gobierno Nacional y por los acuerdos internacionales adquiridos por Colombia en su condición de Estado Social de Derecho.

Por ello, los principios de participación serán guiados por la Carta Iberoamericana de participación Ciudadana, suscrita por el gobierno colombiano en Estoril, Portugal, el 30 de noviembre de 2009

Objetivos de la Participación Ciudadana:

- a. Aportar a la construcción de las políticas públicas de la Entidad.
- b. Definir los contenidos básicos del derecho de los ciudadanos y las ciudadanas a participar en la gestión pública.
- c. Establecer un marco de principios rectores e instrumentos que contribuyan a alcanzar un lenguaje común entre los ciudadanos y la gestión pública.¹⁸
- d. Servir como orientación para el desarrollo y la consolidación del modelo nacionales de participación ciudadana en la gestión pública.
- e. Contribuir al cumplimiento de los compromisos emanados de instrumentos internacionales relativos a los derechos humanos, suscritos y ratificados por los Estados.

¹⁸ Tomado de la Carta iberoamericana de Participación Ciudadana.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 39 de 44</p> |

12.1. Concepto de participación

Es el proceso de construcción ciudadana en la gestión pública social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas.

La participación ciudadana en la gestión pública, refuerza la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, permite la expresión y defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población.


Así mismo, fomenta una nueva cultura, en la que la ciudadanía va adquiriendo una mayor disposición a informarse acerca de los asuntos públicos, a cooperar y a respetar la diversidad social y cultural, a interactuar dentro de ella y a favorecer la comprensión intercultural.

Desde el punto de vista de los gobiernos la participación ciudadana en la gestión pública ayuda a abordar los conflictos y a propiciar acuerdos, así como a aumentar la legitimidad y efectividad de las decisiones.

12.2. Principios

La participación ciudadana en la gestión pública se basa en los principios siguientes:


- a. **Constitucionalización:** Los Estados iberoamericanos procurarán constitucionalizar el reconocimiento del derecho de participación ciudadana en la gestión pública y regularán los mecanismos, procedimientos y garantías que éste requiere.
- b. **Igualdad:** La participación ciudadana en la gestión pública es un derecho de cada ciudadano y ciudadana, por lo que los Estados iberoamericanos deben establecer las garantías necesarias para que sea ejercido en igualdad de condiciones.
- c. **Autonomía:** La participación ciudadana en la gestión pública, para ser asumida como derecho de los ciudadanos y las ciudadanas, debe ejercerse con total autonomía de los actores sociales.
- d. **Gratuidad:** Para que los ciudadanos y las ciudadanas puedan ejercer efectivamente su derecho de participación en la gestión pública, ésta tiene que ser gratuita.
- e. **Institucionalización:** Los poderes públicos promoverán la creación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las instituciones y mecanismos que hagan posible el ejercicio del derecho de participación ciudadana en la gestión pública, respetando la existencia de espacios y mecanismos de participación informal y espontánea.
- f. **Corresponsabilidad social:** La participación ciudadana es corresponsabilidad de los poderes públicos y de los ciudadanos y las ciudadanas.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 40 de 44</p> |

- g. **Respeto a la diversidad y no discriminación:** En los procesos de participación ciudadana en la gestión pública se deberán respetar las particularidades, características y necesidades de los pueblos indígenas y afrodescendientes, así como de cualquier otro grupo poblacional, social y culturalmente diverso.
- h. **Adecuación tecnológica:** Con el fin de incrementar la calidad, accesibilidad y eficacia de la participación ciudadana en la gestión pública, los poderes públicos promoverán la adaptación y la universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como herramientas para la participación de los ciudadanos y las ciudadanas.

12.3. Formas de Participación

- **Pluralidad de formas de participación:** la ciudadanía podrá ejercer este derecho de manera individual o colectiva según los parámetros institucionales brindados por la entidad.
- **Órganos y procedimientos de participación:** la participación se regirá de acuerdo a los procedimientos acogidos por la entidad y a las necesidades expresadas por la ciudadanía. Es decir, deberá existir una correlación entre los procesos institucionales y la ciudadanía.
- **Participación individual y colectiva:** Para garantizar la participación individual y colectiva la Unidad proporcionará a la comunidad:
 - a. El acceso a información de interés general, su difusión activa y la posibilidad de consulta a través de medios físicos, audiovisuales y electrónicos.
 - b. La difusión pública de los canales de comunicación abierta y permanente con las áreas involucradas.
 - c. La invitación pública a la ciudadanía a vincularse con la Unidad sin otro requisito que su condición de ciudadano nacional o extranjero.
 - d. La respuesta en tiempo y forma adecuada a toda consulta, solicitud o propuesta presentada.
 - e. La provisión de mecanismos participativos especiales para incluir a todo ciudadano que por su lengua, condición social y cultural, discapacidad, ubicación geográfica u otras causas tenga dificultades para comunicarse con la Unidad o limitaciones para acceder a los mecanismos de participación ordinarios.
 - f. Instrumentar mecanismos de colaboración adecuados para que los pueblos indígenas, las comunidades o colectivos de ciudadanos, se estructuren y definan sus propias fórmulas de representación interna a fin de hacer viable el diálogo con Migración Colombia.
 - g. La gestión transparente de intereses a instancias de colectivos ciudadanos para manifestar reclamos, propuestas o consultas en el marco de las políticas y normas vigentes.
- **Representación social y la participación institucionalizada:** las convocatorias a los instrumentos de participación deberán ser públicas y abiertas a las organizaciones sociales.
- **Participación en el marco institucional de organizaciones sociales con fines públicos**

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 41 de 44</p> |


Los Estados iberoamericanos favorecerán la incorporación formal, con carácter consultivo o de gestión participativa, a las organizaciones sociales con fines públicos cuyos objetivos sean convergentes con las cuestiones específicas del ámbito de competencia de las instituciones públicas, y que además:

- a. Tengan reconocimiento legal y certifiquen pleno cumplimiento de las obligaciones legales que las abarcan.
 - b. Apliquen para sí mismas los principios de rendición de cuentas, transparencia en la gestión, toma de decisiones participativas y apertura pública continua a todo ciudadano con voluntad de participar para contribuir con sus fines.
 - c. Tengan en vigencia y pleno cumplimiento los mecanismos de designación y renovación de autoridades, así como las normas de acceso y gestión del empleo.
 - d. Certifiquen su compatibilidad con el interés público que voluntariamente defienden.
- **Mecanismos de participación:** Migración Colombia, promoverá la regulación y la utilización de diversos canales que permitan la participación ciudadana en la gestión pública.

12.4. Participación como proceso en Migración Colombia

La participación es un proceso de doble vía que requiere dos condiciones:

- a. Que Migración Colombia y aquellos particulares a quienes se han transferido competencias públicas sean receptivos a las opiniones y propuestas de la sociedad.
- b. Que los ciudadanos y las comunidades, los pueblos indígenas y los colectivos sociales que integren conozcan, dialoguen, deliberen e incidan sobre las competencias de las instituciones estatales.
- c. Que exista la voluntad pública para adoptar los resultados de la participación.
- d. Migración Colombia deberá garantizar para el proceso de participación ciudadana, el respeto por los siguientes derechos:
 - Intervenir en las distintas fases del proceso de formación de las políticas públicas.
 - Presentar solicitudes, proyectos y propuestas en el ámbito competencial de los entes y órganos públicos de los diferentes ámbitos territoriales, así como recibir un trato digno y una oportuna y adecuada respuesta, independientemente del derecho de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la legislación aplicable.
 - Vigilar y controlar la prestación de los servicios públicos y la inversión de los recursos públicos.
 - Participar, a través del trámite previsto, en la elaboración, modificación y revisión de los proyectos normativos y disposiciones de carácter general que les afecten, en particular a determinados colectivos sociales.
 - Ser consultado previamente y participar en la elaboración, modificación y revisión de las normas y decisiones que afecten a los intereses de los pueblos indígenas mediante procedimientos apropiados.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 42 de 44</p> |

- Solicitar y obtener información pública necesaria, referida a la gestión pública, que sea completa, oportuna, veraz y actualizada.
- Ser informado expresamente sobre el derecho de participación ciudadana en la gestión pública, sus contenidos, las formas y procedimientos para su ejercicio y los entes y órganos de la respectiva Administración Pública competente con la que se pueden relacionar para participar.
- Denunciar ante las autoridades competentes, cuando se perciba la obstaculización del ejercicio de la participación, de conformidad con el ordenamiento jurídico nacional.
- Organizarse en colectivos sociales y organizaciones representativas de los ciudadanos y las ciudadanas, y conformar redes sociales, con miras a potenciar la capacidad de incidencia sobre la gestión pública.
- Seguir, medir y evaluar la gestión pública y sus resultados, de conformidad con las necesidades y ópticas de la ciudadanía, de los colectivos sociales y pueblos indígenas.

12.5. Participación Ciudadana en el uso de las TIC


Migración Colombia deberá garantizar a la ciudadanía, la disposición de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos de participación ciudadana. Para ello deberá utilizar sistemas como la WEB, los Foros, los Blog, las redes sociales, los medios de comunicación (radio, televisión y prensa escrita), los canales de comunicación alternativos, entre otros.

12.6. Responsabilidad de los ciudadanos en el ejercicio de la participación en la gestión pública de Migración Colombia

- a. Conocer y hacer un uso adecuado de los mecanismos de participación.
- b. Informarse sobre los aspectos de interés público así como sobre las competencias asignadas a la entidad pública a la cual se dirija.
- c. Escuchar las razones presentadas por los representantes de la Administración Pública y, en los casos de ser necesaria la contra argumentación, hacerlo de acuerdo a razones que obedezcan a la mayor objetividad posible y mediante una actitud de diálogo.
- d. Respetar y propiciar decisiones públicas que prioricen el interés general de la sociedad.
- e. Intervenir en los procesos de evaluación de la participación ciudadana, así como de sus actuaciones, de manera que permita aprendizajes para su mejora.

12.7. Evaluación de la participación ciudadana

Migración Colombia deberá adoptar un sistema de evaluación de participación, por medio de los canales activos, para la comunidad que permitan el constante seguimiento de la evaluación por parte de la ciudadanía.

| | | |
|--|--|----------------------------------|
|  | <p>Política de Servicio al Ciudadano</p> | <p>Fecha: 5 SEPT 2012</p> |
| | | <p>Código: PI.01 v1</p> |
| | | <p>Página 43 de 44</p> |

Dichos resultados serán parte de las políticas públicas, que deberán incluir instancias participativas sobre la base de mecanismos de comprobación de la efectividad, eficacia, eficiencia, equidad y calidad.¹⁹

13. PLANES, PROGRAMAS, PROYECTOS

Uno de los instrumentos a través de los cuales se hace operativa esta política es el plan de atención al ciudadano de la Entidad.

14. GLOSARIO

- **Call Center:** Un Call Center o Centro de Atención de llamados entrantes (INBOUND) o salientes (OUTBOUND) es una herramienta de comunicación y relación con los ciudadanos que utiliza el teléfono como medio de comunicación básico. Es operado por “Personas Humanas”, en conjunto con los recursos físicos y tecnológicos necesarios, basados en metodologías de trabajo y procesos determinados para atender las necesidades y brindar servicio a cada “Ciudadano como Único”, para atraerlos y fidelizarlos con la Entidad.
- **Ciudadano:** Condición político-jurídica que se aplica a toda aquella persona que tiene deberes y derechos para con sus compañeros ciudadanos.
- **Cliente:** Individuo que mediando una transacción financiera o un trueque, adquiere de forma voluntaria un producto y/o servicio de cualquier tipo (tecnológico, gastronómico, decorativo, mueble o inmueble, etc.), para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización.
- **Centro Facilitador de Servicios Migratorios – CFSM:** Punto físico de atención ciudadano, en el cual un connacional o extranjero puede realizar cualquier trámite de extranjería.
- **Centro Presencial de Atención Ciudadana:** Canal directo de servicio al ciudadano que le permite tener contacto personal e instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los servidores públicos de la Entidad y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.
- **Centro Telefónico de Contacto Ciudadano:** Canal telefónico de servicio y orientación al ciudadano que le permite acceder de manera fácil y económica a cualquier guía o servicio que Migración Colombia pueda brindarle. Así mismo, le permite de manera gratuita contactarse desde cualquier lugar del país con la Entidad.
- **Centro Virtual de Atención Ciudadana:** Canal online que le permite a la ciudadanía en general participar en las decisiones de la Entidad y ejercer su derecho a instaurar peticiones respetuosas, quejas frente al servicio prestado por los funcionarios de Migración Colombia y reclamos frente a la inadecuada prestación de los servicios.

¹⁹ Tomado de la Carta iberoamericana de Participación Ciudadana.

- **Derecho de Petición:** Derecho consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, que tiene toda persona para acudir ante las autoridades correspondientes y formular solicitudes respetuosas, bien sea en forma verbal o escrita, o requerir copias de documentos no sujetos a reserva y obtener una pronta y completa respuesta de fondo en los términos previstos en la Ley, mediante comunicación expresa de la misma.
- **Encuesta:** Conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a obtener una muestra representativa de la población con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos.
- **Petición:** Requerimiento de la ciudadanía encaminado a obtener de la Entidad la satisfacción de una necesidad.
- **Queja:** Inconformidad manifestada por el ciudadano, frente al inadecuado ejercicio de las funciones de los servidores públicos.
- **Reclamo:** Descontento de la ciudadanía, frente al servicio prestado por la Entidad.
- **Servicio:** Actitud y aptitud para satisfacer la necesidad o necesidades para las cuales ha sido producido, así como las condiciones bajo las cuales se debe utilizar en orden a la norma y adecuada satisfacción de la necesidad o necesidades para las cuales está destinado.
- **Sugerencia:** Aportes de la ciudadanía para el mejoramiento permanente en la atención de los trámites y la prestación de los servicios por parte de la Entidad.
- **Trámite:** Solicitud o entrega de información que las personas jurídicas o naturales realizan ante una dependencia o entidad; sea para cumplir una obligación u obtener un beneficio o servicio o en general a fin que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica que establece relación y utiliza los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad.