

# UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016



## ¿Qué es Rendición de Cuentas?

El artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, establece la rendición de cuentas como:

“...el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público”.

“La administración pública tiene la obligación de rendir cuentas a la ciudadanía para informar y explicar su gestión, resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía de derechos”.

## Principios y elementos del proceso de Rendición de Cuentas

Los principios básicos que rigen la rendición de cuentas de las entidades públicas son:

- Continuidad y permanencia
- Apertura y transparencia
- Amplia difusión y visibilidad

Al igual, se encuentra cimentada en los elementos de:

- Información
- Lenguaje comprensible al ciudadano
- Diálogo
- Incentivos

## Etapas del proceso de los mecanismos de rendición pública de cuentas

- Aprestamiento
- Capacitación
- Publicación de Información
- Convocatoria y Evento
- Seguimiento
- Respuestas escritas ante inquietudes, en el tiempo y medios de difusión establecidos

## ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015 y bajo los lineamientos emitidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia elabora su Estrategia Institucional de Rendición de Cuentas, para la vigencia 2016.

En trazabilidad a las líneas de acción de esta estrategia, se llevó a cabo la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadano – III Componente: Rendición de Cuentas, con la participación de los procesos de la Entidad que se encuentran involucrados, como: Servicio al Ciudadano, Control Interno, Comunicación y Direccionamiento Estratégico.

Por consiguiente, teniendo en cuenta la importancia del alcance de la elaboración de la estrategia de rendición de cuentas y los planes respectivos, la Entidad realiza socializaciones y sensibilizaciones dirigidas a sus funcionarios frente al tema, con el fin de hacer de éste un ejercicio participativo y de impacto en nuestra sociedad.

En este sentido, Migración Colombia se encuentra comprometida con el Gobierno Nacional, generando desde su gestión misional y administrativa, un entorno de transparencia mediante la divulgación de información y la recepción de retroalimentación de funcionarios y ciudadanía en general; lo cual, contribuye a la optimización del proceso de rendición de cuentas y a la toma de decisiones, para el cumplimiento de su visión y la mejora continua.

### Objetivo

“Fortalecer la relación entre Migración Colombia y los ciudadanos a través del desarrollo de espacios de diálogo y la sensibilización permanente sobre el proceso”

### Meta

“Obtener un 70% de retroalimentación por parte de la ciudadanía en las diferentes actividades de rendición de cuentas de la vigencia para fortalecer el diálogo”

## Dimensiones o áreas de trabajo

### 1. Información:

Orientada a brindar información sobre la gestión, compromisos y logros de la Entidad, en el cumplimiento de su misión y de su participación en el Plan Nacional de Desarrollo, bajo lo establecido en la normatividad vigente; para lo cual, Migración Colombia hace uso de los medios y herramientas físicas y tecnológicas disponibles para tal fin, procurando un amplio alcance de difusión.

Al igual, la Entidad consiente que la información publicada debe ser completa, actualizada y de fácil acceso para los interesados, parte de la identificación de cuáles son sus principales temas de interés y utiliza diferentes canales para difundir la información, dentro de los cuales encontramos:

- **Página web** [www.migracioncolombia.gov.co](http://www.migracioncolombia.gov.co)

Como uno de los medios en el que los ciudadanos pueden:

- ✓ Acceder a la oferta de trámites y servicios
- ✓ Conocer los puntos de atención a nivel nacional
- ✓ Informarse sobre resultados de la gestión (Planeación, presupuesto, contratación, entre otros)
- ✓ Conocer datos estadísticos a través del Boletín Migratorio
- ✓ Ingresar al aplicativo del Centro Virtual de Atención Ciudadana CVAC+, e interponer ante la administración sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones PQRS-F
- ✓ Leer comunicados de prensa migratorios
- ✓ Saber sobre actividades mediante el calendario de eventos

- **APP**

Es una aplicación para ser descargada en celulares, que permite al ciudadano acceder a los servicios de información de la Entidad, desde su dispositivo móvil; esta herramienta tecnológica, se encuentra disponible en las tiendas Android, IOS, Black Berry y Windows Phone.

- **Redes sociales**

YouTube [www.youtube.com/user/migracioncol/videos](http://www.youtube.com/user/migracioncol/videos), a través de este canal los ciudadanos pueden conocer de forma periódica nuestro Magazín y encontrar información de interés en un formato ameno.

Twitter [twitter.com/@migracioncol](https://twitter.com/migracioncol) y Facebook [Facebook.com/@migracioncol](https://Facebook.com/@migracioncol), cuentas por las cuales se puede interactuar con la Entidad.

- **Kioscos**

Es un dispositivo virtual, el cual permite la accesibilidad a los ciudadanos a cada las opciones ofrecidas por la Entidad, como: información de trámites y servicios, chat, video llamada, agendamiento de citas entre otros, permitiendo también la opción de realizar impresiones de los formatos para trámites y/o requisitos.

- **Comunicados de prensa**

A través de nuestra página web, sección “Prensa/Comunicados” y de lo divulgado en diferentes medios de comunicación, la ciudadanía puede conocer información relacionada con flujos migratorios y otros temas relevantes sobre migración.

- **Carteleras en puntos de atención**

La Entidad cuenta con carteleras físicas y virtuales, a través de las cuales brinda información a los ciudadanos que acuden a los diferentes puntos de atención a nivel nacional.

- **Canales presenciales**

Ferias de Servicio a nivel nacional con la participación de las Regionales de Migración Colombia, en las cuales se brinda información sobre trámites y servicios.

Jornadas de divulgación de la legislación migratoria, realizadas en escenarios de participación internacional y nacional, en los cuales se socializa información sobre la gestión de la Entidad y sobre el cumplimiento de la legislación migratoria a diferentes actores como gremios, sectores, academia u otras autoridades, entre otros.

- **Apertura de datos**

Otra de las actividades es la generación de datos abiertos. Los datos abiertos son “todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y permiten su reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas y que pueden ser obtenidos y ofrecidos sin reserva alguna, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos”.

Para ello, y de forma articulada con los requerimientos de la estrategia gubernamental de Gobierno en Línea, se encuentra publicada en la página web y en el catálogo de datos del Estado colombiano aquellos datos que se han priorizado:

Puntos de atención de Servicios Migratorios: Ubicación de las Regionales, Puestos de Control Migratorio, Centros Facilitadores de Servicios Migratorios y Nivel Central de Migración Colombia en el territorio nacional.

## **2. Lenguaje Comprensible al Ciudadano**

Migración Colombia, busca que los ciudadanos puedan acceder a su información a través de un lenguaje claro y de fácil comprensión, generando agilidad en las consultas realizadas; buscando así, una percepción positiva de la ciudadanía y mayor comprensión de los temas de su interés.

Contribuyendo a este elemento, la Entidad adelanta la verificación del cumplimiento de los criterios establecidos por Gobierno en Línea y la Ley de Transparencia, basados en el derecho de acceso a la información que tienen los ciudadanos.

## **3. Diálogo:**

Orientada a desarrollar escenarios o espacios en los cuales se pueda interactuar con los ciudadanos, con el fin de aclarar las inquietudes de los relacionadas con los resultados y decisiones; al igual que, para conocer su opinión y propuestas sobre la gestión, lo que permita mejorar la prestación de los trámites y servicios de la Entidad.

---

<sup>1</sup> <http://datosabiertoscolumbia.cloudapp.net/frm/Acerca/frmAcercaDe.aspx>

Como espacios de diálogo encontramos:

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas**

A través de las audiencias públicas las entidades estatales rinden un informe a la ciudadanía sobre su gestión, dando a conocer los resultados de la formulación, ejecución y evaluación de sus políticas y programas.

Para Migración Colombia, la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se desarrolla de forma articulada con el Sector Relaciones Exteriores al cual pertenece, en ésta:

- ✓ Se informa y convoca previamente a la ciudadanía a través de mecanismos como prensa, redes sociales, invitación a grupos de interés, comunicaciones internas a funcionarios, carteleras, entre otros.
- ✓ Se establecen mecanismos para conocer los temas y prioridades sobre las cuales la ciudadanía quiere recibir información; así como, recibir las observaciones y evaluación de los participantes.
- ✓ Se abren espacios para la participación de los ciudadanos a través de correo electrónico, página web y presencial durante la jornada.
- ✓ Se desarrolla de forma conjunta con el Sector, un Plan de Mejoramiento con base en las recomendaciones realizadas por los ciudadanos.

- **Ferias de Servicio y Jornadas de divulgación de la legislación migratoria**

En estos espacios se desarrolla una interacción entre la entidad, la ciudadanía y los grupos de interés, en la cual se presenta información sobre trámites y servicios, gestión de la entidad y sobre el cumplimiento de la normatividad migratoria.

En estos escenarios se busca incentivar la participación activa de la ciudadanía, incluyendo un formato de retroalimentación, para que sus aportes sirvan como insumo en el mejoramiento institucional.

- **Chat**

El chat es un servicio en línea que les permite a los ciudadanos interactuar de manera inmediata con un asesor, quien brinda información oportuna en temas que demandan su interés.



- **Unidad Móvil de Servicios Migratorios**

Es un vehículo con tecnología y capacidad física disponible para ser empleada en cualquier lugar del país, para brindar respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, que son competencia de la Entidad.

Con la Unidad Móvil de Servicios Migratorios, la Entidad continúa con la estrategia de posicionamiento de cara a la ciudadanía, fortaleciendo el canal presencial de atención y brindando un nuevo ámbito de participación ciudadana.

- **Foros**

Los foros temáticos son la ventana que la Entidad abre a la ciudadanía, para que comuniquen en tiempo real con una respuesta 100% oportuna, acerca de las necesidades que tienen sobre un tema en específico; fortaleciendo la comunicación con la ciudadanía y siendo garantes de la ley de transparencia y rendición de cuentas.

#### **4. Incentivos**

Orientada a incentivar a los ciudadanos haciendo evidente la importancia y los resultados de su participación y a sensibilizar a los funcionarios frente a la rendición de cuentas y la transparencia.

Como una de las estrategias para incentivar a la ciudadanía, se encuentran los informes que evidencian los resultados de su participación y que permiten conocer más sobre las acciones que se han tomado con base en sus observaciones.

Como estrategia para sensibilizar a los funcionarios frente a la rendición de cuentas y la transparencia se incluye como eje temático en las jornadas de inducción y re inducción, con el propósito de incentivar y fomentar una cultura de la rendición de cuentas en la entidad.