

3

MEMORIAS CONVERSATORIO VIRTUAL

Septiembre 07 de 2018

CONVERSATORIO VIRTUAL
POR FACEBOOK – LIVE



PERMISO ESPECIAL DE
PERMANENCIA – PEP RAMV



VIERNES 07 DE SEPTIEMBRE
DE 2018

11:00 AM – 11:45 AM



MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

1. INTRODUCCIÓN

Los Conversatorios Virtuales o Chat Show son un recurso de comunicación que permite a través de las redes sociales, en especial a los usuarios y seguidores de Facebook en la cuenta oficial de Migración Colombia @migracioncol, generar un espacio de interacción dinámico e inmediato con los ciudadanos para socializar las diversas temáticas que deben ser aplicadas en los distintos escenarios, donde la normatividad migratoria es de obligatorio cumplimiento.

En el marco de la política que el Gobierno Nacional ha trazado para hacer las fronteras más seguras, ordenadas y reguladas y en cumplimiento de los objetivos del sector de Relaciones Exteriores, respecto con fortalecer el servicio migratorio, se realizó el conversatorio Permiso Especial de Permanencia, Censo ciudadanos venezolanos 2018.

2. OBJETIVO DEL FORO

Interactuar vía streaming con la ciudadanía sobre los requisitos y condiciones para el PEP- RAMV, Permiso Especial de Permanencia.

3. UBICACIÓN

Avenida Calle 26 No 59-51 Edificio Argos - Torre 3 Piso 2. Sede Administrativa Migración Colombia.

4. PANELISTA

- **Subdirección de Extranjería:** Leopoldo Enrique Klee Ebratt

5. DESARROLLO

Como principal fuente de información del fenómeno migratorio que afronta Colombia desde el año 2015, fecha en la cual se cerró la frontera colombo – venezolana por primera y desde entonces el camino recorrido en esta dinámica migratoria, se aprecia que para este 2018 con el primer conversatorio sobre esta temática, la actividad alcanzó 72.846 ciudadanos interesados en conocer soluciones al registro del PEP-RAMV, censo adelantando durante el 06 de abril y hasta el 08 de junio con la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

De ello se concluye que durante la interacción vía streaming por Facebook, se identificaron 2.843 consultas e inconvenientes manifestados por los ciudadanos en la expedición del PEP, y las principales consultas de la siguiente manera:

PREGUNTAS FRECUENTES CONVERSATORIO (Top 8 color azul celeste)	OBTUVO RESPUESTA SATISFACTORIA
1.¿Cuándo van a hacer un nuevo censo?	No
2.Me censé en la UNGR, pero no me dieron formulario. ¿Qué puedo hacer?	No
3.Tengo inconvenientes con la generación del PEP, el sistema no me reconoce el número del formulario	No
4.Me salió el código y el de mi hijo, pero no el de mi grupo familiar. Cuando hice el Censo registré todo mi grupo familiar. ¿Qué hago?	No
5.Tengo el PEP, pero mis hijos no. ¿Qué debo hacer para que ellos también tengan este beneficio?	No
6.Tengo problemas con el número del formulario y el apellido ¿Qué puedo hacer?	No
7.Mi PEP tiene un error en el apellido ¿Cómo lo soluciono?	Si
8.Censé mi grupo familiar y no me salieron los códigos completos, ¿Qué puedo hacer?	No
9.Los que entraron legalmente y no les permitieron censarse, ¿Cómo pueden obtener el PEP?	Si
10.Este censo, ¿era para ilegales?	No
11.¿Cómo recupero el número del formulario que se perdió?	No
12.¿Se puede viajar con el PEP dentro del territorio nacional?	Si
13.Las personas que no se pudieron censar por estar legales en el país y ya se les venció el pasaporte. ¿Qué pasará con ellos?	Si
14.No permiten la afiliación a una EPS, ya que no reconocen los dígitos del PEP en el sistema, tampoco para el SISBEN	No
15.Tengo hijo (a) colombiano (a), el papá y la mamá somos venezolanos. ¿ El niño(a) tienen derecho a ser colombiano(a)?	Si
16.Tengo hijo (a) colombiano (a), el papá es colombiano, pero la mamá no. ¿Cómo hago para que mi hijo(a) tenga la nacionalidad colombiana? Y yo cómo hago para obtener la cédula de extranjería?	Si
17. ¿Se va a solucionar los errores que cometieron en el momento del censo? Error por el cual muchos venezolanos no podemos tramitar el PEP	No
18. Yo ingresé en una fecha posterior al censo ¿ Puedo acceder al Censo?	Si
19. ¿Qué pasará con aquellos que entramos sellando el pasaporte, cumplimos 90 y 180 días legales? ¿Pero no tenemos derecho al PEP?	Si
20. ¿Puedo aperturar una cuenta Bancaria con el PEP?	No
21. ¿Qué pasará con los que ya tenemos el PEP1 ó el PEP2? ¿Podemos tener otro PEP?	Si
22. He ido a Migración, de allí me mandan para la UNGR y de allí me devuelven para Migración ¿Por qué no son serios? Necesito mi PEP	No
23. Tengo sellado el pasaporte, pero también tengo el PEP ¿Qué debo hacer?	Si
24. ¿El PEP sirve para salir de Colombia y volver a entrar?	Si
25. Yo me censé cuando estaba embarazada, hoy mi bebé ya está conmigo ¿Cómo hago para que mi hijo(a) tenga el PEP, si se supone que él también se censó?	No
26. ¿Para ustedes somos Emigrantes o Refugiados?	No
27. ¿Hay alguna consideración especial con el PEP para personas con algún tipo de discapacidad?	No
28. ¿Quién y en dónde se arregla los errores del PEP?	No
29. ¿Con el PEP puedo lograr la nacionalidad?	Si
30. ¿Qué beneficios puede acceder uno con un PEP?	No
31. ¿Quién es el Ente encargado de habilitar el PEP?	No
32. Sonido malo	Si
33. Tengo el PEP ¿ Y ahora qué?	Si
34. ¿El PEP me exonera de alguna multa?	Si
35. ¿Los niños sin PEP no tienen acceso a ningún beneficio? Salud o Educación?	No

36. ¿Dónde están ubicados los CFSM?

Si

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, cálculos propios – Migración Colombia

Estadísticas Generales III Conversatorio

De los ciudadanos alcanzados con este espacio de Participación Ciudadana, se estima que el máximo de espectadores en vivo, registró 646 personas. Asimismo, el tiempo de reproducción del conversatorio fue de 46 minutos y 24 segundos.



Fuente: Grupo de Comunicaciones – Migración Colombia

Por otra parte, se logró identificar un total de 17.697 reproducciones del conversatorio en un rango de 3 segundos, 9.615 reproducciones en un rango de 10 segundos y su tiempo de duración en la reproducción; de 1 minuto con seis (06) segundos. Lo que concluye que en la parte en donde los ciudadanos estaban más interesados a su necesidad se demoraban este tiempo revisando la respuesta que se les proporcionó.

Estadísticas Detalladas III Conversatorio

Con los 46,2 minutos reproducidos en el III Conversatorio virtual, se destaca como dato principal; el alto volumen de participación en mujeres entre los 25 y 34 años de edad y su núcleo de georreferenciación; la ciudad de Bogotá, así como el detalle de la ubicación de los ciudadanos venezolanos participantes en este foro se aprecia que:

Bogotá con el 33%, Antioquia con el 18%, Norte de Santander con el 5%, Atlántico con el 5% y Valle del Cauca con el 4,6%, son el Top de los departamentos en donde se encuentran mayormente reunidos los ciudadanos venezolanos en el territorio nacional.



Fuente: Grupo de Comunicaciones – Migración Colombia

De igual manera, dentro de esta rápida caracterización del ciudadano venezolano, se identificó como dato curioso, la demografía de su nacionalidad así:

El 46% de la población participante, correspondió a hombres entre los 24 y 34 años de edad, entre tanto al mismo dato frente al género femenino fue del 54% y entre los 24 y 34 años de edad.



Fuente: Grupo de Comunicaciones – Migración Colombia

Dentro de los rendimientos de la publicación (conversatorio), 4.763 interacciones logradas en tiempo real con la ciudadanía se dividieron en: 608 me gusta, 24 caras de felicidad, 155 corazones para la actividad, 18 caras de sorpresa o asombro, 111 reacciones de tristeza y 397 reacciones de furia o enojo para un total de 1.313 reacciones a esta iniciativa de participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia en el marco de Gobierno abierto y a la ley de transparencia y acceso a la información – ley 1712 de 2014.

Es así que se concluye que estos espacios son generados a raíz de las múltiples consultas que revive la Entidad a través de sus diferentes canales de interacción con la ciudadanía: Redes Sociales, PQRS y Call Center, en las cuales, la consulta del PEP, junto con al TMF se han convertido para este 2018 en la principal causa del análisis y gestión para Migración Colombia en peticiones y reclamos.

Peticiones y Reclamos 2018, corte 31 de julio

Etiquetas de fila	Cuenta de Regional
DENUNCIAS	47
FELICITACION	67
PETICION	7599
QUEJA	108
RECLAMO	1095
SUGERENCIA	72
Total general	8988

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, – Migración Colombia

Datos Adicionales III Conversatorio

La desinformación del verdadero responsable del Censo para los ciudadanos venezolanos, es la principal causa de tantos errores al momento de generar el documento. A eso se le suma la desarticulación que existe al interior de las entidades del Gobierno Nacional a un problema que es de importancia nacional.

Otras Consultas:

Fui a Migración y me dijeron que no me preocupara, que podría estar así, que ellos iban a sacar otro PEP
Yo me censé, pero el personero no envió la información a Migración de todos los que nos censamos
Del 11 al 17 de septiembre va haber una campaña de registro, una pregunta, ¿es para niños o adultos?
¿Para qué se pusieron a hacer un trabajo que les quedó grande? Más del 60% de los que se censaron en la Casa de Justicia en Chiquinquirá no aparecen en la base de datos
Yo fui a la UNGS y me dijeron que no podían hacer nada. Ahora estoy delicada de salud por no estar en la base de datos, ¿Quién me soluciona?
Si me caso con una venezolana ¿ Le van a dar la nacionalidad?
En mi caso me hicieron el censo en casa, aquí en Curití Santander. Pero no me dieron el número del formulario, no sé si es el mismo censo para el PEP RAMV
¿Qué pasará con los del municipio de Bello Antioquia, que el censo fue manual y no salimos en sistema?
En los CFMS no saben dar una respuesta de: Por qué no sale el PEPRAMV de los niños. Aun cuando salen en plantilla de registro de su padre
Qué respuestas tan cagada
Los que no les dejaron censar porque tenían pasaporte y dijeron que automáticamente entraban al censo y ahora no les llegó el PEP ¿ Cómo se hace en ese caso?
Uno Llama a esa Entidad y No Contestan

Necesito respuestas
Migración Colombia debería aceptar su error y aceptar que se equivocaron al no dejar censar a los que teníamos pasaporte sellado
Un Venezolano puede ingresar al país con un pasaporte vencido, según lo dispuesto en la declaración de Quito?
¿A cuáles número podemos comunicarnos porque llamo a esa Entidad y no contestan y Emigración de Buenaventura no da información?
Sobre el acuerdo de los 11 países que permitirán entrada con documentos vencidos, ¿a partir de cuándo será esto?

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, cálculos propios – Migración Colombia

*Las cifras reportadas en este documento se incrementarán ya que es una publicación permanente en la cuenta oficial de Facebook de la Entidad, permitiendo acceder nuevamente a su contenido, hacer comentarios, compartir, etc.

6. CANALES DE DIFUSIÓN

El conversatorio fue divulgado a través de redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram) con una pieza gráfica. Asimismo, con la grabación emitida a través del IVR del Call Center, la cual puede ser escuchada al momento de establecer comunicación con el Centro de Contacto Ciudadano 6055-454.

- FACEBOOK



- TWITTER



- **INSTAGRAM**



- **IVR CALL CENTER**

“Recuerde que el próximo viernes 15 de junio puede participar en el segundo conversatorio virtual en Facebook, sobre "Permiso de Salida Menores de Edad – Vacaciones mitad de año" - de 10 de la mañana a 11 de am. Para Mayor información, consulte nuestras redes sociales”.



PEP RAMV
Venezolanos.mp3

7. PROBLEMAS DE REALIZACIÓN

Esta actividad presentó varias fallas de operación, entre las que se resaltan las siguientes:

1. Problemas de audio
2. Falta de pruebas para afinar equipos y lugar adecuado al conversatorio
3. Postura panelista y presentador(a)
4. Problemas de conectividad
5. Problemas en los equipos de apoyo actividad (Tablet sin función)
6. Experto en el tema PEP y soluciones a los ciudadanos

8. FICHA TÉCNICA CONVERSATORIO

ACTIVIDAD	Conversatorio virtual – PEP RAMV
FECHA DE REALIZACIÓN	07 de septiembre de 2018
TIEMPO DURACIÓN CONVERSATORIO	46, 2 minutos
GRUPO OBJETIVO	Padres de menores de edad colombianos
PERSONAS ALCANZADAS	72.846 ciudadanos

<i>TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS</i>	Participación ciudadana con preguntas sobre la temática tratada a través de Facebook
<i>TEMA O TEMAS A LOS QUE SE REFIERE</i>	ACCESO PEP RAMV
<i>TOTAL PREGUNTAS REALIZADAS</i>	2.843
<i>PREGUNTAS RESPONDIDAS</i>	Durante el conversatorio se atendieron las inquietudes más relevantes y reiterativas en el transcurso de la hora de transmisión en vivo.

9. RUTAS DE ACCIÓN

- ✓ Articular con las entidades del Estado intervinientes en esta problemática, la importancia de responderle al ciudadano sin dilatar las acciones o transferirle responsabilidades a los menos indicados.
- ✓ Realizar un verdadero censo por parte de la Autoridad migratoria con la expedición de un documento que regule a los ciudadanos venezolanos en estados de vulnerabilidad, documentados e indocumentados.
- ✓ Dar línea por parte de las subdirecciones de Migración a fin de tener una ruta de acción homogénea y una documentación de las necesidades del ciudadano en todos los CFMS.

10. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los resultados del conversatorio y las necesidades percibidas de los ciudadanos, se concluye ha sido efectiva la recepción de la información, aunque con mucha insatisfacción por parte de los ciudadanos, en virtud de las respuestas.

El aprovechamiento de estos espacios de participación ciudadana debe continuar generando elementos que permitan socializar y generar conocimiento desde la perspectiva del acceso a la información y el cumplimiento de la normatividad migratoria, en desarrollo de una gestión pública transparente, sistematizando un proceso de construcción de normatividades que regulen y sean beneficiosas para las partes interesadas. Y promoviendo la mejora continua en el Marco del S. I.G de la Entidad y su compromiso con la sociedad.

11. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar pruebas con antelación de los equipos que se usarán en próximos foros.
- ✓ Realizar mesas de trabajo con antelación con el panelista, entrevistador y demás procesos que participarán en la realización de estos espacios.
- ✓ Mayor preparación para estos espacios de participación ciudadana.

- ✓ Tener manejo del tema, del espacio, conocimiento del público receptor de la actividad y usar vestuario apropiado para estas actividades.

12. AGRADECIMIENTO

Subdirección de Extranjería: Leonor Arias Barreto (Subdirector de Control Migratorio).

Leopoldo Enrique Klee – Panelista Experto

Oficina de Tecnologías de la Información: Ingeniero Duberly Eduardo Murillo Barona (Jefe de Tecnología de la Información).

Edgar Castiblanco (conectividad - soporte técnico)

Comunicaciones: Juan Manuel Caicedo (Jefe Oficina de Comunicaciones).

Diego Forero: Link (banner) publicación página web/conversatorio - redes sociales, audio e iluminación.

Servicio al Ciudadano: Camilo Ospina – Asistencia, logística y funcionalidad de los elementos para desarrollo del conversatorio

Presentador(a): Laura Stefanía Villalba García

Call Center: Carlos Alberto Trujillo Vargas (Gerente de operaciones Emtelco).

John Barrera - Amada Barrios Creación y publicación IVR –

Camilo Ovalle Intérprete Lengua de Señas Colombiana (L.S.C.).

Grupo de Servicio al Ciudadano

2018