	<p align="center">DIRECTIVA</p>	Código: OPLA 007
		Fecha: 24 FEB. 2017
		Página: 1 de 2

Bogotá D.C., 24 FEB. 2017

PARA: SUBDIRECTOR DE CONTROL MIGRATORIO, JEFE OFICINA DE COMUNICACIONES, JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACION Y DIRECTORES REGIONALES.

DE: REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCION PARA EL SIG

ASUNTO: Adoptar la guía de interacción entre Migración Colombia y sus partes interesadas en la operación estadística “entrada y salida de personas del país”

1. VIGENCIA

A partir de la fecha de su expedición.

2. FINALIDAD

Adoptar la guía de interacción entre Migración Colombia y sus partes interesadas en la operación estadística “entrada y salida de personas del país”, con el fin de Identificar las necesidades de información de los usuarios y retroalimentar la operación estadística de Entrada y Salida de Personas del País, de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.


3. ALCANCE

Dirigido a los procesos de Gestión Tecnológica y Control Migratorio, el grupo de estudios institucionales sobre migración de la Oficina Asesora de Planeación y a los funcionarios relacionados con las actividades estadísticas de la Entidad.

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y LEGALES

- **Decreto 4062 de 2011.** Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.
- **Decreto 1067 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Relaciones Exteriores.
- **Resolución 1424 de 2013.** Por la cual se establecen los campos, listados, categorías y variables que integran las tablas para la inclusión o selección de la información propia del sistema Platinum.



	DIRECTIVA	Código: OPLA- 007
		Fecha: 4 FEB. 2017
		Página: 2 de 2

- **Directiva 08 de 2015.** Por el cual se establecen lineamientos para la mejora en la calidad de la operación estadística, investigación para la toma de decisiones y análisis de la información en Migración Colombia.
- **Directiva 022 de 2015.** Mejoras del proceso de control migratorio. Adopción de la guía MCG 24 v1 para el Mejoramiento de la Calidad del dato en el Control Migratorio.

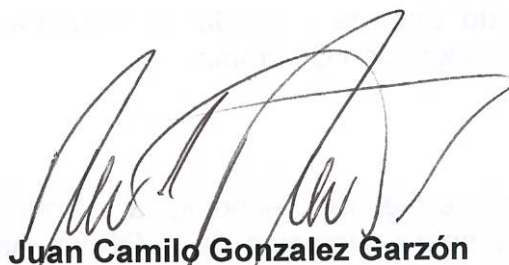
5. INSTRUCCIONES GENERALES

Adoptar la guía de interacción entre Migración Colombia y sus partes interesadas en la operación estadística “entrada y salida de personas del país”, EDG.09 v1

La guía EDG.09 v1 hace parte integral del manual del Proceso de Direccionamiento Estratégico y son de obligatorio cumplimiento.

El Grupo de Estudios Institucionales sobre Migración GDEIM dependiente de la Oficina Asesora de Planeación debe socializar e implementar la guía adoptada en esta Directiva, así como, identificar las respectivas oportunidades de mejora y gestionar la implementación de las mismas.

Cordialmente,



Juan Camilo Gonzalez Garzón

Anexo: guía de interacción entre Migración Colombia y sus partes interesadas en la operación estadística “entrada y salida de personas del país”, EDG.09 v1

Revisó: Juan Manual Caicedo. Jefe Oficina de Comunicaciones.

Proyectó: Leidy Andrea Martinez. Coordinadora Grupo de Estudios Institucionales sobre Migración
 Rolando Garnica Arias. Coordinador Grupo de Desarrollo Organizacional
 Maira Yadira Orjuela. Profesional de Migración - Grupo de Estudios Institucionales sobre Migración


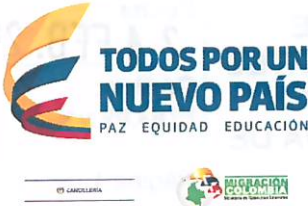
	GUIA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACION COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”	Fecha: 24 FEB. 2017 Código: EDG.09 v1 Página 1 de 10
--	--	---

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	2
1 CONTEXTO	3
2 DEFINICIONES	3
• Habeas data	3
• Partes interesadas	4
• Registro administrativo	4
3 POBLACIÓN OBJETIVO	4
4 OBJETIVOS	5
4.1 Objetivo General	5
4.2 Objetivos específicos	5
5 METODOLOGÍA DE LA HERRAMIENTA DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS	5
5.1 Selección de los usuarios, (clasificación ¿Quién?)	5
5.2 Aplicación de la encuesta	6
Anexo 1. Encuesta	8
Anexo 2. Encuesta de satisfacción al producto entregado	10

	GUÍA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACIÓN COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”	Fecha: 24 FEB. 2017
		Código: EDG.09 v1
		Página 2 de 10

INTRODUCCIÓN

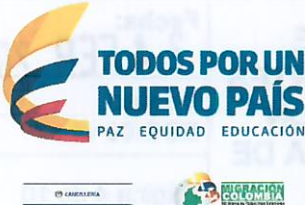
Migración Colombia viene construyendo espacios de acercamiento directo con cada uno de los usuarios internos y externos de las estadísticas generadas del procedimiento de control migratorio “Entrada y Salida de personas del País”. La información estadística se encuentra disponible por cualquiera de los medios de divulgación o entrega de información, por ejemplo: boletines mensuales y anuales, solicitudes expresas, convenios, entre otros.

La operación estadística de entrada y salida de personas del País de la Entidad involucra varias dependencias, quienes registran, procesan, valoran, analizan y divulgan la información contenida; así mismo, controlan la calidad, seguridad y mantenimiento de las bases de datos.

Estas actividades a su vez se relacionan con el mejoramiento continuo de la Entidad; inicialmente para la satisfacción de las necesidades del usuario y el soporte estadístico en función del análisis especializado e investigación; y con ello apoyar la toma de decisiones en cada contexto.

El análisis de la interacción de los usuarios interesados, parte de la evaluación de los canales de contacto, los medios de transmisión de la información, y el marco o alcance de los datos disponibles.

El presente documento describe ésta interacción entre Migración Colombia y sus partes interesadas frente a la operación estadística de Entrada y Salida de personas del País, identificando las necesidades de información de los usuarios y/o la retroalimentación de las estadísticas, las cuales deben surtir un proceso de revisión, análisis y aprobación basada en los objetivos de la operación estadística que corresponda.

	<p align="center">GUIA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACION COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”</p>	<p>Fecha: 24 FEB. 2017</p> <p>Código: EDG.09 v1</p> <p>Página 3 de 10</p>
--	--	---

1 CONTEXTO

Las nociones sobre la calidad son definidas por la Eurostat¹, a partir del concepto de la Organización Internacional de Normalización (ISO) como la “*Totalidad de características de un producto que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades implícitas y explícitas*”². Esta noción se vincula a la operación estadística dado que todos los procedimientos que se ejecutan en ella interactúan influyendo directamente en su ejecución y proyección.

Es así, que el análisis de la demanda de la información estadística provee importantes insumos para optimizar su divulgación de acuerdo con las capacidades institucionales. De ésta manera, la información estadística disponible considera características de la información como la oportunidad, la relevancia y suficiencia de los resultados.

2 DEFINICIONES

- **Habeas data**³

Es el derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos. (Artículo 15 de la Constitución Política de Colombia, Desarrollado por la Ley 1266 de 2008.)

- **Operación estadística**⁴

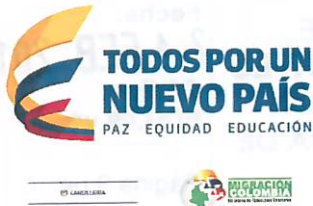
Conjunto de actividades que partiendo de una escogida de datos individuales conduce a la presentación de resultado agregados en forma de tablas o de índices. Los datos individuales pueden recogerse: - Directamente de las unidades informantes mediante un cuestionario juego de cuestionarios que se procesan conjuntamente; - Mediante la observación de los hechos sobre un

¹ Ec.europa.eu. (2016). Home - Eurostat. [online] Available at: <http://ec.europa.eu/eurostat> [Accessed 2 Dec. 2016]. La principal función de Eurostat es procesar y publicar información estadística comparable a nivel europeo. Tratamos de llegar a un "lenguaje" estadística común que abarca conceptos, métodos, estructuras y normas técnicas.

² Ec.europa.eu. (2016). Home - Eurostat. [online] Available at: <http://ec.europa.eu/eurostat> [Accessed 2 Dec. 2016]. La calidad en estadística se refiere a la calidad de: La organización general del proceso (planeación); los datos de entrada; las operaciones de recopilación, transformación y divulgación; los productos (datos de salida). Estadística en la cooperación al desarrollo - calidad en estadística. Eurostat. Tomado de: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Statistics_in_development_cooperation_quality_in_statistics/es

³ Constitución Política de Colombia. Art. 15. Ley 1581 de 2012

⁴ <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/Assurance%20quality%20methodology.pdf>

	GUIA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACION COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”	Fecha: 24 FEB. 2017
		Código: EDG.09 v1
		Página 4 de 10

determinado fenómeno, - a través de un determinado registro o archivo creado con fines distintos a los estadísticos.

- **Partes interesadas⁵**

Son todos los grupos de interés que de alguna forma se puedan ver afectados por la actividad de la empresa o cuyas decisiones puedan afectar al Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa o entidad de carácter público. Podemos enumerar las siguientes partes interesadas:

- Clientes u usuarios.
- Accionistas.
- Proveedores.
- Personal.

- **Registro administrativo⁶**

Serie de datos sobre una acción sujeta a regulación o control obtenidas por una entidad pública o privada como parte de su función y que resulta de necesidades fiscales, tributarias u otras, creado con la finalidad de viabilizar la administración de los programas de gobierno o para fiscalizar el cumplimiento de obligaciones legales de la sociedad (CEA-II, CEPAL 2003, INEGI 2004).


3 POBLACIÓN OBJETIVO

Personas naturales y jurídicas que consultan o solicitan la información estadística producida por Migración Colombia, relacionada con las variables objeto del registro administrativo de entrada y salida de personas del país. Estas personas serán catalogadas como usuarios de la información, quienes pueden pertenecer a entidades de carácter público y/o privado, de orden nacional o internacional; estudiantes o investigadores independientes, entre otros.

La población que será cubierta en la encuesta, está definida a partir de un listado de usuarios externos del sector público y privado que posee la Oficina de Comunicaciones y Oficina Asesora de Planeación a través del Grupo de Estudios sobre Migración y los resultados serán utilizados únicamente para este fin.

⁵ ISO 9000:2015

⁶ <http://unstats.un.org/unsd/dnss/docs-nqaf/Assurance%20quality%20methodology.pdf> Comisión Estadística de la Américas (CEPAL); Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática de México (INEGI)

	GUÍA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACIÓN COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”	Fecha: 24 FEB. 2017
		Código: EDG.09 v1
		Página 5 de 10

4 OBJETIVOS

4.1 Objetivo General

Identificar las necesidades de información de los usuarios y retroalimentar la operación estadística de Entrada y Salida de Personas del País, de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.


4.2 Objetivos específicos

- Determinar nuevos usuarios interesados en la información estadística que proporciona la Entidad.
- Identificar las necesidades de los usuarios de la operación estadística en aspectos relacionados al uso o finalidad, frecuencia de la consulta, variables consultadas y marco temporal.
- Determinar la forma, método y canal de la presentación de estadísticas del proceso de control migratorio, a partir del análisis de las inconformidades expresadas por los usuarios de la información.
- Establecer el nivel de satisfacción frente a la información brindada, bajo los criterios de calidad de las estadísticas producidas por la Entidad.
- Implementar herramienta de medición del consumo de información.
- Establecer una metodología para el mejoramiento continuo basado en la retroalimentación de los usuarios de la información.
- Difundir y socializar a las partes interesadas externas y dependencias internas relacionadas con la operación estadística, las conclusiones frente a las necesidades expresadas, a la luz de la misionalidad y el alcance de la Entidad.

5 METODOLOGÍA DE LA HERRAMIENTA DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS

5.1 Selección de los usuarios, (clasificación ¿Quién?)

Los usuarios serán seleccionados por la frecuencia de sus interacciones con la entidad en un periodo no mayor a 2 años, a través de correo electrónico, derecho de petición, solicitud directa a una dependencia, centro virtual de atención

	<p align="center">GUIA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACION COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”</p>	<p>Fecha: 24 FEB. 2017</p> <p>Código: EDG.09 v1</p> <p>Página 6 de 10</p>
--	--	---

electrónico (CVAC) entre otros. Del resultado obtenido, se tomará una muestra intencional⁷ para la aplicación de la encuesta.

La información relacionada con la edad, profesión y sexo, no define particularidades en las solicitudes, por lo tanto no hace parte del criterio básico de la caracterización del usuario.

El análisis de la demanda está basada en la Guía para la Caracterización de Usuarios de las Entidades Públicas, realizada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, donde a través de una serie de pasos se concluye determinar las partes interesadas usuarios de la información, su forma de relación con la entidad y sus necesidades (servicios de información a los que se acceden, la frecuencia de uso, la forma como accede al servicio y las interacciones que se realizan).

5.2 Aplicación de la encuesta

La encuesta se aplicará a través de dos canales: i. Correo electrónico: Se remitirá un link de redireccionamiento al portal web (www.migracioncolombia.gov.co) a los usuarios identificados como frecuentes⁸ quienes diligenciarán la encuesta (**Anexo 1**) y ii. Portal web: Se publicará en la sección de estadística la encuesta (**Anexo 2**) para los usuarios ocasionales.

En el Anexo 1, se encuentra la encuesta de percepción que será aplicada a la muestra y que responde a los objetivos planteados en la estrategia institucional.


El instrumento consta de ocho (8) preguntas desagregadas así:

- Siete (7) preguntas de múltiple respuesta
- Una (1) pregunta abierta.

⁷ Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Es muy frecuente su utilización en sondeos preelectorales de zonas que en anteriores votaciones han marcado tendencias de voto.

También puede ser que el investigador seleccione directa e intencionadamente los individuos de la población. El caso más frecuente de este procedimiento el utilizar como muestra los individuos a los que se tiene fácil acceso (los profesores de universidad emplean con mucha frecuencia a sus propios alumnos).

⁸ Mayor a 3 interacciones por trimestre.

	GUIA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACION COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”	Fecha: 24 FEB. 2017 Código: EDG.09 v1 Página 7 de 10
--	--	---

- La primera pregunta busca conocer cuál fue el medio de contacto con la Entidad. Su resultado, permitirá reconocer los canales de contacto, la preferencia y generar estrategias de posicionamiento con los usuarios.
- La segunda pregunta pretende determinar cuál de los productos estadísticos disponibles fue consultado. Su resultado, permitirá establecer la cantidad de productos consultados.
- La tercera pregunta busca conocer la cantidad de consultas de información; para determinar la relevancia e importancia de la información.
- La cuarta pregunta, permitirá conocer la periodicidad de la consulta de información, y nos sirve para identificar el calendario de publicación de la misma.
- La quinta pregunta permite identificar específicamente las variables que son objeto de solicitud dentro de los flujos migratorios y buscan determinar el total de las variables a las que tienen acceso. Esta información es útil para establecer y publicar las variables necesarias y relevantes.
- La sexta pregunta buscar conocer cuál es el propósito de la consulta y determinar cuál es el uso que se le da a los datos.
- La séptima pregunta mediante una escala de calificación, evalúa uno a uno los criterios de calidad estadística para reconocer la jerarquización que cada usuario le da a éstos.
- La octava y última pregunta pretende ahondar en otros aspectos de la mejora.

Anexo 1. Encuesta

El objetivo de esta encuesta es determinar el nivel satisfacción de la demanda de información,⁹ de la operación estadística “*Entrada y Salida de las personas del País*” teniendo en cuenta los criterios de calidad.

Nombre de quién realiza la consulta:

Nombre de la Entidad:

☐

Pública

☐

Privada

☐

Otra, especifique cual _____

Nombre de la dependencia u Oficina:

Cargo:

Teléfono:

E-mail:

1. Por qué medio realizó su contacto con Migración Colombia?

☐
☐

Línea de Servicio al Ciudadano

Página Web

☐
☐

Correo electrónico

Directamente con una oficina o dependencia

2. Cuál de los siguientes productos estadísticos fue consultado por usted?

☐
☐
☐
☐

Boletín mensual (tablas de salida)

Formato datos abiertos

Boletín Migratorio anual

Otro, especifique cual _____

3. Cuántas veces ha consultado la información estadística de Migración Colombia

☐
☐

Una Ocasión

Varias ocasiones, cuantas? _____

4. Con qué frecuencia o regularidad consulta la información estadística de Migración Colombia?

☐
☐

Mensualmente

Trimestralmente


☐
☐
☐

Semestralmente

Anualmente

Otro, especifique cual _____

⁹ Credibilidad, puntualidad, accesibilidad, utilidad, coherencia y pertinencia o relevancia.

	GUIA DE INTERACCIÓN ENTRE MIGRACION COLOMBIA Y SUS PARTES INTERESADAS EN LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA “ENTRADA Y SALIDA DE PERSONAS DEL PAÍS”	Fecha: 24 FEB. 2017
		Código: EDG.09 v1
		Página 9 de 10

5. De las siguientes variables habilitadas por Migración Colombia para el registro de entrada y salida de personas del país, señale las que ha utilizado:

<input type="checkbox"/>	Flujo de entrada	<input type="checkbox"/>	Motivo de Viaje
<input type="checkbox"/>	Flujo de Salida	<input type="checkbox"/>	Categoría de Ingreso
<input type="checkbox"/>	Nacionalidad (colombiano y/o extranjero)	<input type="checkbox"/>	País de destino
<input type="checkbox"/>	País de Nacionalidad	<input type="checkbox"/>	Rango de Edad
<input type="checkbox"/>	País de procedencia (país último vuelo)	<input type="checkbox"/>	Sexo
<input type="checkbox"/>	Ciudad de hospedaje	<input type="checkbox"/>	Ocupación que registra el viajero
<input type="checkbox"/>	Medio de Transporte y/o Puesto de control Migratorio	<input type="checkbox"/>	Otra, especifique cual _____

6. Para qué emplea la información estadística solicitada o consultada a Migración Colombia?

<input type="checkbox"/>	Como insumo para investigaciones académicas	<input type="checkbox"/>	Para investigaciones de mercado o fines comerciales
<input type="checkbox"/>	Como insumo para nuevos productos estadísticos con fines de publicación	<input type="checkbox"/>	Con fines periodísticos o informativos
<input type="checkbox"/>	Como insumo para la toma de decisiones en su organización	<input type="checkbox"/>	Con otros fines, especifique cual (es) _____

7. De los criterios que a continuación se señalan, califique su grado de satisfacción, con el o los productos consultados, utilizando una escala de uno a cinco (1-5), siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.

	1	2	3	4	5
La información es de fácil acceso					
La forma en la que se presenta la información, facilita su lectura e interpretación					
Las variables o campos publicados son suficientes					
La periodicidad de los datos publicados es adecuada					
El nivel de desagregación geográfica es suficiente					
El tiempo transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al que hace referencia la misma es oportuno					
La Información complementaria (marco conceptual, metodología) encontrada en la página web de Migración Colombia facilita la interpretación de la información suministrada					
Hay puntualidad en la publicación de los datos, frente al cronograma de publicación establecido					
La información que obtuvo cumple con las expectativas					

8. Que otros aspecto (s) considera importante (s) a mejorar, para ofrecerle productos que satisfagan sus necesidades?
(Ejemplo: Tiempos de entrega, diseño, presentación, entre otros).

Gracias por su colaboración,

Anexo 2. Encuesta de satisfacción al producto entregado

De los criterios que a continuación se señalan, califique su grado de satisfacción, con el o los productos consultados, utilizando una escala de uno a cinco (1-5), siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.

1. De los criterios que a continuación se señalan, califique su grado de satisfacción, con el o los productos consultados, utilizando una escala de uno a cinco (1-5), siendo 5 muy satisfecho y 1 muy insatisfecho.

	1	2	3	4	5
La información es de fácil acceso					
La forma en la que se presenta la información, facilita su lectura e interpretación					
Las variables o campos publicados son suficientes					
La periodicidad de los datos publicados es adecuada					
El nivel de desagregación geográfica es suficiente					
El tiempo transcurrido entre la publicación de la información y el periodo al que hace referencia la misma es oportuno					
La Información complementaria (marco conceptual, metodología) encontrada en la página web de Migración Colombia facilita la interpretación de la información suministrada					
Hay puntualidad en la publicación de los datos, frente al cronograma de publicación establecido					
La información que obtuvo cumple con las expectativas					

2. Que otro aspecto (s) considera importante (s) a mejorar, para ofrecerle productos que satisfagan sus necesidades?

(Ejemplo: Tiempos de entrega, diseño, presentación, entre otros).
