



M E M O R I A S

Vitrina turística Anato

Miercoles

1

Jueves

2

Viernes

3

Marzo

2017

Introducción

Con la creación de la Unidad Móvil de Servicios Migratorios (UMSM), 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.

Dado esto, y conscientes de los beneficios en confianza, respeto y credibilidad que genera el acercamiento institucional a la ciudadanía y buscando la masiva participación ciudadana, en las decisiones propias de la Entidad, Migración Colombia ha decidido participar activamente en los grandes eventos nacionales en los que se busca brindar un buen servicio e informar a la ciudadanía de las políticas y normativas migratorias en el territorio colombiano.

Para alcanzar este objetivo, la UMSM trabaja de la mano de los organizadores de dichos encuentros y apoya la gestión de las Regionales, llegando con un equipo especializado en infraestructura informática, física y humana, que desempeñe los procesos misionales definidos por la Entidad, con éxito hacia la demanda de la comunidad.

Para ello se traslada toda la atención que se presta en los **Puestos de Control Migratorio y Centros Facilitadores de Servicios Migratorios**, al Punto Móvil de Atención que se instala en el marco de los eventos definidos por el Gobierno Nacional, permitiendo a los ciudadanos nacionales y extranjeros realizar sus trámites de una forma cercana, ágil, fácil, y segura.



Fotos: Unidad Móvil de Servicios Migratorios frente al pabellón 16 en Corferias, Bogotá.

Objetivo del evento

Brindar atención personalizada, ágil y de calidad a los ciudadanos nacionales y extranjeros participantes en la Vitrina Turística de ANATO, que congregó a 35 países y más de 1.000 expositores. Con la Unidad Móvil de Servicios Migratorios el propósito es resolver inquietudes y realizar trámites migratorios de modo fácil, integral y tecnológico.

Ubicación

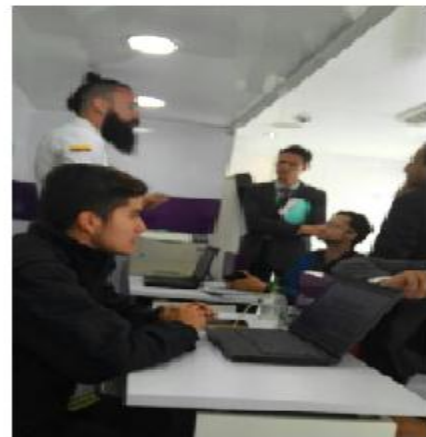
Regional: Andina - Bogotá D.C.

Lugar: Corferias - Calle 24 No. 39 – 81 frente al pabellón número 16.

Fecha: Desde el miércoles 01 hasta el viernes 03 de Marzo.

Horario: Miércoles y Jueves 8:00 AM - 7:00 PM

Viernes 8:00 AM - 8:00 PM

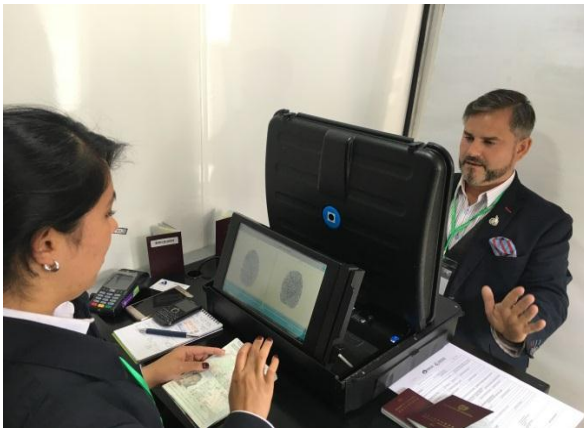


Operación

Para la versión 36 de la Vitrina Turística de Anato, se facilitó el acceso a la información, se orientó sobre el proceso de registro y reporte al SIRE e información estadística y se entregó material impreso sobre los servicios y trámites migratorios, así mismo, fue la oportunidad para aclarar dudas frente a la solicitud de visa, pasaporte y requisitos para la salida del país de mayores y menores de edad. Por otro lado, se realizaron recorridos por los stands de la feria, con el propósito de informar a los expositores y visitantes sobre el servicio de Migración Automática.

Portafolio Ofrecido

- Servicios de Información Ciudadana
- Centro Virtual de Atención al Ciudadano
 - Información misional y estadística
 - Servicios de Extranjería
- Servicios de Verificación Migratoria





Recursos y Medios

El evento contó con material publicitario (Folletos, Brochures, Cartillas, Formatos PQRS). Adicionalmente, se contó con un punto de pago electrónico conectado a uno de los puntos fijo de atención.

Valoración y Resultados

Durante la jornada que fue de tres días, se atendieron cerca de 40 ciudadanos, entre nacionales y extranjeros, de los cuales 30 subieron a la Unidad Móvil, incluyendo un ciudadano que realizó el proceso de enrolamiento al servicio de Migración Automática. El tipo de consultas se tipificó de la siguiente manera:

- Información general de la Entidad: 12
- Información de Visas: 10
- Información de Pasaporte: 1
- Información Registro y Reporte al SIRE: 5
- Requisitos de Salida del País: 2
- Permiso salida de menores: 6
- Requisitos ingreso al país: 2
- Renovación Cédula de Extranjería: 1
- Información estadística: 1

Conclusiones

La Unidad Móvil de Servicios Migratorios y un equipo humano de servidores públicos; de la Regional Andina: Mercedes García y Javier Soto; el Grupo de Servicio al Ciudadano: Camilo Ospina; Regional Aeropuerto ElDorado: Claudia Milena Mora y Leidy Yullieth Pedraza ; la Oficina de Tecnología de la Información: Gilmer Moises Amézquita y desde la Coordinación Administrativa, el conductor y servicios generales : Uigberto Elayner García Pardo, Blanca Damaris Poloche Jiménez y Juan Bautista Mendoza participaron durante todo el evento y apoyaron las actividades necesarias para el óptimo funcionamiento de los equipos, proyectando la mejor imagen de la Entidad y prestando una atención de calidad.

La Vitrina Turística de ANATO, fue el escenario ideal para continuar el posicionamiento ante las demás Entidades del Estado, el Gobierno Nacional, la opinión pública y ciudadanía en general, habilitando espacios de participación y retroalimentación, sobre las inquietudes que presentaron los visitantes y participantes de este importante evento. Adicionalmente, se pudo destacar por parte de los expositores, profesionales del turismo y agentes de viajes asociados a ANATO, el eficiente servicio de realizar Migración Automática.



Por otro lado, se pudo evidenciar que la mayoría de las inquietudes, fueron sobre las actividades que realiza la Entidad, en ejercicio del control, verificación y servicios de extranjería como autoridad migratoria del país, así como, la expedición y cambio al pasaporte de lectura mecánica.

Por ser un evento que congregaba al sector turístico y hotelero del país, fue de gran importancia la orientación sobre el proceso de registro y reporte al Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros - SIRE.

Grupo de Servicio al Ciudadano

2017

CJOF