

# 4

# MEMORIAS CONVERSATORIO VIRTUAL

Junio

CONTROL MIGRATORIO  
**PERMISO DE SALIDA DEL PAÍS DE MENORES DE EDAD**  
Temporada vacaciones Mitad de año



**Espacios**  
de participación  
**ciudadana**  
Foros temáticos virtuales 2017

**Conozca todo sobre**  
" El Permiso salida de menores de edad del país,  
para vacaciones de mitad de año "

Viernes 16 de Junio de 2017  
de 10:00 a.m. a 11:00 a.m.

A través de Facebook **LIVE**

**MIGRACIÓN**  
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

The poster features a light blue background with stylized clouds, a hot air balloon, a biplane, and a sun. In the foreground, a man with a mustache and glasses is holding a passport, standing next to a young girl. A colorful beach umbrella and palm trees are also visible.

## 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, desde la Subdirección de Control Migratorio se definió la temática relacionada con el permiso de salida del país de niños, niñas y adolescentes, en víspera de la temporada de vacaciones Mitad de año.

## 2. OBJETIVO DEL FORO

Interactuar con la ciudadanía interesada en realizar el proceso de control migratorio para la salida del país de niños, niñas y adolescentes.

## 3. UBICACIÓN

Avenida Calle 26 No 59-51 Edificio Argos - Torre 3 Piso 4. Sede Administrativa Migración Colombia.

## 4. PANELISTAS

- **Subdirector Control Migratorio** – Humberto Velázquez

## 5. APOYO LOGÍSTICO Y TÉCNICO

- **Oficina de Tecnologías de la Información:** Leonardo Sierra – Orlando Reyes (conectividad - soporte técnico)
- **Comunicaciones:** Juan Manuel Caicedo (Jefe Oficina de Comunicaciones) - Javier González – Diego Alejandro Forero Link (banner) publicación página web/conversatorio - redes sociales.

- **Servicio al Ciudadano:** Ángel Giovanni Hernández – Camilo Ospina. Asistencia, logística y funcionalidad de los elementos para desarrollo del conversatorio.
- **Call Center:** Luis Jácome - Creación y publicación IVR – Camilo Ovalle Intérprete Lengua de Señas Colombiana (L.S.C.).

## 6. Desarrollo

**Detalles de la publicación** ×

Video
Publicación



**Migración Colombia**

55:41 · Transmitido en vivo: 16/06/2017 · Ver enlace permanente

← **Público e interacción** ▾

Personas alcanzadas	47.633	>
Usuarios únicos	1.290	>
Interacción con la publicación	169	>
Interacción con el video		>
Público principal	Hombres, 25-34	>
Lugar principal	Distrito Especial	>

Este video se usa en 1 publicación más
Reproducciones totales: 1.416 >

Es posible que estos resultados no estén actualizados con los datos más recientes que aparecen en las publicaciones.

Crear publicación con video
Editar publicación
Promocionar publicación

## Publicación

Enlace: <https://www.facebook.com/MigracionCol/>

Personas alcanzadas: 47.633\*

Reproducciones: 1.416\*

Reacciones: 169\*

Compartido: 21\*

Comentarios: 65\*

Publico Principal: Hombres de 25-34 años

\*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.

## 7. CANALES DE DIFUSIÓN

El conversatorio fue promocionado por los canales de comunicación de la Entidad; Página web, Redes Sociales y Call Center a través del IVR.

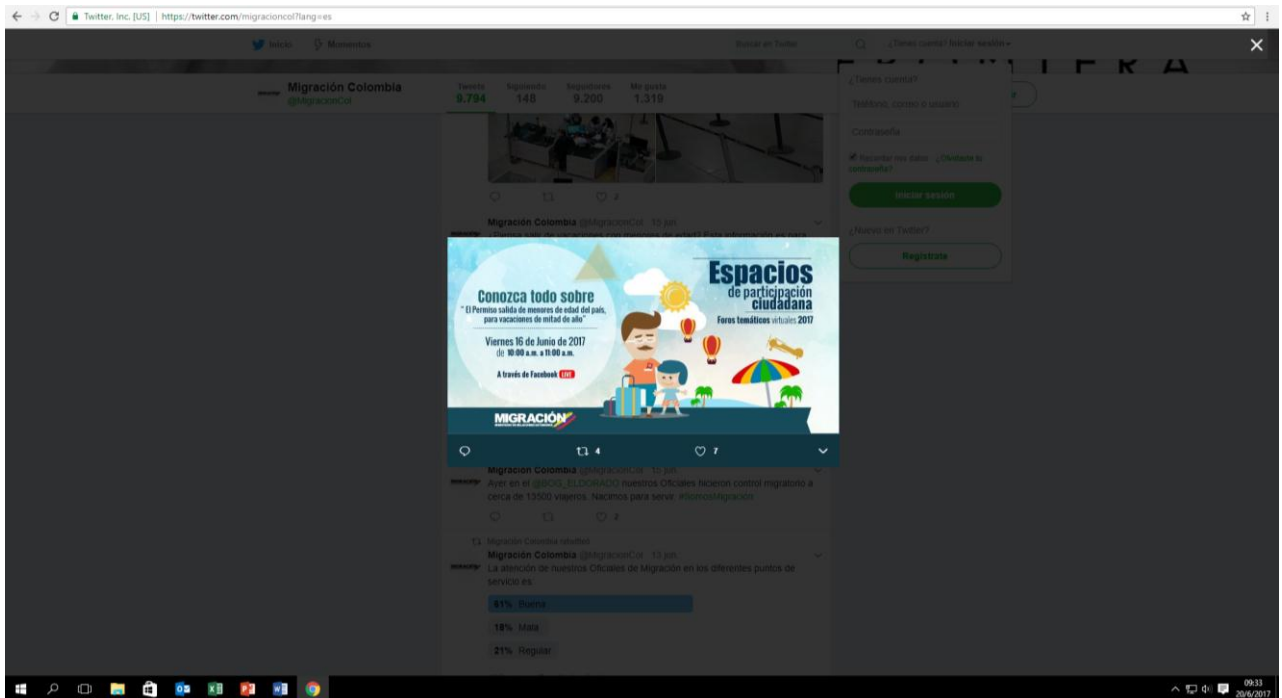
La invitación para la transmisión en Facebook el día del conversatorio, se divulgó por la página web, redes sociales y Call Center a través del IVR

## INVITACIÓN TRANSMISIÓN DEL CONVERSATORIO

### FACEBOOK

The screenshot shows the Facebook page for 'Migración Colombia'. The main post is titled 'Espacios de participación ciudadana' and is a virtual forum held on June 16, 2017, at 10:00 a.m. The post includes a graphic with the text 'Espacios de participación ciudadana Foros temáticos virtuales 2017' and 'Conozca todo sobre El Permiso salida de menores de edad del país, para vacaciones de mitad de año'. The post has 13 comments and 15,341 likes. The page also shows a navigation menu on the left, a search bar at the top, and a list of related pages on the right.

### TWITTER



## IVR CALL CENTER



FORO\_16\_JUNIO.m  
p3

*“Recuerde que el próximo viernes 16 de junio puede participar en el conversatorio virtual en Facebook, sobre Permiso de Salida Menores de Edad, Vacaciones Mitad de Año, de 10 a 11 de la mañana. Mayor información, consulte nuestras redes sociales”.*

## 8. REGISTRO FOTOGRÁFICO DESARROLLO CONVERSATORIO



## 9. Análisis

En lo corrido del conversatorio que duró aproximadamente una hora, la mayoría de inquietudes fueron cuestiones sobre el diligenciamiento del permiso cuando los padres están en el exterior, ingresaron preguntas sobre menores adoptados las cuales fueron contestadas por el subdirector de Control Migratorio.

En contadas ocasiones algunos ciudadanos realizaron otro tipo de preguntas, sobre la TMF u otros documentos, se les indicó que realizaran estén tipo de consultas por los diferentes canales de atención.

Se entabló un buen ejercicio ya que la mayoría de preguntas fueron contestadas de forma ágil, clara y eficiente, lo cual se reportó con el agradecimiento de la ciudadanía dejando las gracias en los comentarios.

## 10. Herramientas para guías de comunicación

El permiso de menores de edad, siendo una obligación ya que está estipulado dentro de una ley, requiere de un procedimiento ya sea dentro del país o en el exterior por ello se podría realizar diferentes herramientas para explicar el diligenciamiento y presentación del mismo, ya sean videos

cortos con la información, piezas comunicativas por redes, un manual sencillo, cartillas, jornadas de visitas explicando el procedimiento a diferentes entidades educativas.

## **11. AGRADECIMIENTO**

Subdirección de Control Migratorio  
Oficina de tecnología  
Oficina de comunicaciones

## **12. RUTAS DE ACCION**

Organizar acciones y estrategias que permitan darle continuidad a estos espacios de participación ciudadana, que son claros modelos de información directa y de la mano con los ciudadanos los cuales son los mayores interesados en este tema.

Siempre es bueno contar con el apoyo no solo de la Entidad, si no buscar demás entidades las cuales puedan requerir información sobre los diferentes temas o puedan servir como replicadores de información.

Cuando se trate de permiso de menores de edad, contar con el apoyo del Ministerio de Relaciones Exteriores el cual pueda servir de puente con los consulados colombianos en el exterior y así facilitar este trámite a la ciudadanía.

## **RECOMENDACIONES**

- ✓ Promover más conversatorios virtuales con temáticas de alto impacto, haciendo uso estas herramientas tecnológicas.
- ✓ Explorar nuevos escenarios para dinamizar las experiencias de servicio a los ciudadanos interesados en conocer y aclarar los temas migratorios en Colombia con esta clase de ejercicios.
- ✓ Contar siempre con dos expertos en el tema, ya que es necesario responder desde el Facebook de la Entidad de forma escrita, el segundo experto será quien responda las inquietudes que ahí ingresen por los diferentes redes sociales
- ✓ Contemplar la idea de seguir invitando a la ciudadanía, ya que se recibieron PQRS donde manifestaban su interés por participar.

# **Grupo de Servicio al Ciudadano**

2017

COF