

# 4

# MEMORIAS CONVERSATORIO VIRTUAL

Septiembre 27 de 2018



CONVERSATORIO VIRTUAL  
FACEBOOK – LIVE

ESTADÍSTICAS  
MIGRATORIAS  
“TABLEAU”

JUEVES 27 DE SEPTIEMBRE DE  
2018  
HORA: 10:00 AM - 10:45 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 sobre estadísticas migratorias – Software TABLEAU.

## **2. OBJETIVO DEL FORO**

Interactuar vía streaming con la ciudadanía sobre manejo y uso del Software de Estadísticas Migratorias – TABLEAU.

## **3. UBICACIÓN**

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

## **4. PANELISTA**

- **Oficina Asesora de Planeación:** Juan Camilo Quintero Avella

## **5. DESARROLLO**

Como principal fuente de información de la dinámica migratoria que vive Colombia desde en los últimos años, a raíz de los diferentes fenómenos de migración que ocurren en la región y puntualmente con la característica de ser un país netamente emigrante, y pasar en un corto tiempo a ser uno de los receptores de la inmigración masiva o tránsito de poblaciones migrantes. Se hace necesario avanzar con las herramientas necesarias a fin de procurar datos e información más reales sobre estas dinámicas, es por ello que la Entidad pensando en los diferentes estudios, análisis de datos y documentación de los registros que se presentan en el país en su diario acontecer, lanza su Software TABLEAU; herramienta que reúne los datos de las poblaciones migrantes, datos geográficos, demográficos, intrínsecos y de comportamiento a fin de obtener una mejor lectura de la realidad en lectura estadística e informativa.

De ello se concluye que durante la interacción vía streaming por Facebook, se identificaron 183 consultas o dudas manifestadas por los ciudadanos en el manejo de la herramienta o en un interés particular de 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?	Si
2. Los que tenemos permiso de permanencia cómo hacemos para tener la ciudadanía?	Si
3. Cómo hacemos los venezolanos que nos venció el plazo de estadía y no tenemos para pagar la multa?	Si
4. Poseo pasaporte como haría para tramitar mi visa de trabajo gracias.	Si
5.Excelente trato por parte de migración cuando fue mi estancia a su país. (Felicitación)	Si
6. Buenos día tengo mis hijos en Venezuela no tienen pasaporte venezolano pero si el chileno puede salir por Colombia.	Si
7. Hola feliz día si tengo mi PEP reciente también tengo mi pasaporte sellado y de más mi hijo nació aquí como regularizaríamos mi esposa y yo nuestra estadía los dos tenemos PEP y pasaporte.	Si
8. Censé a mis hijas y no salen en la carga familiar como hago hay?	SI
9. Y quisiera saber si yo tengo toda mi acá en Colombia pero mi mama no es colombiana no hay algún beneficio en cuanto a permisos temporales de trabajo o algo para andar legal en el país.	Si
10. Buenos días para saber si habrá algún permiso de trabajo o algo para los que ingresaron con pasaporte sellado	Si
11. Hola buen día como hago para obtener una visa estoy casada con un colombiano pero nos casamos en Venezuela	SI
12. Estoy ilegal, ya se me venció la segunda prórroga ...ahora que tengo que hacer?	Si
13. La fecha de nacimiento le sale incorrecta a mi esposa para sacar el permiso RAMV que se debe hacer ?	Si
14. Buenos días intente varias veces sacarme el RAMV pero me dice fecha de nacimiento incorrecta que hago ?	Si
15. buenos días q paso con las personas q censaron para lo del PEP RAM y ahora no aparecen en el sistema	Si
16. niños venezolanos que no han sido aceptados en el sistema de pre inscripción porque no tienen PEP. Pero Tiene pasaporte legalmente sellados ¿cómo se puede hacer para lograr inscribirlos?	Si
17. Buenos días, mi nombre es Aleida Carreño necesito saber si yo no puede hacer el censo y ya se me venció el plazo de los tres meses y no tengo el dinero para la multa y que debería hacer para tener un permiso de permanencia.	Si
35. ¿Los niños sin PEP no tienen acceso a ningún beneficio? Salud o Educación?	No
36. ¿Dónde están ubicados los CFMS?	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 53 personas. Asimismo, el tiempo de reproducción del conversatorio fue de 43 minutos.

**Rendimiento de tu publicación**

- ← Público e interacción ▾
- Personas alcanzadas: 6.548 >
- Espectadores únicos: 1.588 >
- Interacción con la publicación: 183 >
- Interacción con el video >
- Público principal: Hombres, 25-34 >
- Lugar principal: Distrito Especial >

Migración Colombia...  
Foro virtual Estadísticas Tableau

49:46 · Subido el 27/09/2018 · Ver enlace permanente

Fuente: Grupo de Comunicaciones – Migración Colombia

Por otra parte, se logró identificar un total de 1.692 reproducciones del conversatorio en un rango de 3 segundos, 893 reproducciones en un rango de 10 segundos y su tiempo de duración en la reproducción; de 43 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 43 minutos reproducidos en el IV Conversatorio virtual, se destaca como dato principal; el alto volumen de participación en hombres 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 las personas participantes en este foro se aprecia que:

Bogotá con el 38%, Antioquia con el 14%, Norte de Santander con el 6%, Valle del Cauca con el 4.5% y Atlántico con el 4.28%, representaron la participación de la ciudadanía en este evento. Como particularidad se destaca la conexión del 2% del evento desde la ciudad de Táchira – Venezuela.

De esta manera se agrupa el Top de los departamentos en donde presentaron mayor interés en el evento desarrollado sobre el manejo de la herramienta estadística ofrecida por la Entidad.



Fuente: Grupo de Comunicaciones – Migración Colombia

De igual manera, dentro de esta rápida caracterización del ciudadano participante en esta actividad, se identificó como dato curioso, la demografía de su género así:

El 52% de la población participante, correspondió a hombres entre los 25 y 34 años de edad, entre tanto al mismo dato correspondió al género femenino, el cual registró 46% y entre los 25 y 34 años de edad.



Fuente: Grupo de Comunicaciones – Migración Colombia

Dentro de los rendimientos de la publicación (conversatorio), se destaca 6.548 interacciones logradas en tiempo real con la ciudadanía, las que se dividieron en: 35 me gusta, 6 demostraciones de afecto (corazones) 88 comentarios, 17 veces compartido. Es importante resaltar que estas iniciativas 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 son realizadas por la Entidad de manera autónoma.

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 Estadísticas, para este 2018 va en aumento respecto al 2017.

No es un dato menor, pero las mejoras que se implementan con las nuevas herramientas para descargar la información de manera fácil y segura repercute en la disminución de peticiones y reclamos para la Entidad.

### Peticiones 2017, corte 31 de agosto

Etiquetas de fila	Cuenta de tipo_pqrs
Estadísticas	183
<b>Total general</b>	<b>183</b>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, – Migración Colombia

### Peticiones 2018, corte 31 de agosto

Etiquetas de fila	Cuenta de tipo_pqrs
Estadísticas	100
<b>Total general</b>	<b>100</b>

Fuente: Grupo de Servicio al Ciudadano, – Migración Colombia

### Preguntas Relacionadas con el 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.

1. Hola, la llegada de nacionales hace referencia a residentes y no residentes?
2. No se ve bien, pueden ampliar la imagen de la pantalla? gracias
3. Muy bueno y completo el conversatorio... Sigo atento.
4. Que dicen alguien puede informarme, no tengo audio
5. Ya escucharon. Conversatorio de estadísticas
6. Esa herramienta sirve para sacar el récord migratorio?
7. Mil gracias por la respuesta
8. Amigos si acercan la cámara para tener mejor visión
9. Dios los bendiga

10. Solo estadísticas

11. Muchas gracias, muy útil la herramienta

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**

*“Migración Colombia tiene el gusto de invitarlo a participar en el próximo conversatorio virtual que se llevará a cabo el 27 de septiembre de 2018 entre las 10:00 am y 11:00 am. El mencionado conversatorio se realizará por Facebook Live, en donde el tema central es “Estadísticas Migración Colombia – Software Tableau”.”.*

## 7. PROBLEMAS DE REALIZACIÓN

1. No hubo problemas de realización

## 8. FICHA TÉCNICA CONVERSATORIO

<i>ACTIVIDAD</i>	Conversatorio virtual – PEP RAMV
<i>FECHA DE REALIZACIÓN</i>	27 de septiembre de 2018
<i>TIEMPO DURACIÓN CONVERSATORIO</i>	43 minutos
<i>GRUPO OBJETIVO</i>	Grupos de estudios migratorios
<i>PERSONAS ALCANZADAS</i>	6.548 ciudadanos
<i>TÉCNICA DE RECOLECCIÓN 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>	ESTADÍSTICAS MIGRATORIAS
<i>TOTAL PREGUNTAS REALIZADAS</i>	183
<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 los Grupos de Valor el uso de esta herramienta, la importancia de usarla y la facilidad de contar con los datos documentados.
- ✓ Permitir la interacción con el ciudadano y los grupos de interés en pro de mejorar la herramienta.

## 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.

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.
- ✓ Pre- 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

**Oficina Asesora de Planeación:** Juan Camilo González Garzón (Jefe Oficina Planeación).

Juan Camilo Quintero Avella – 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

Javier González: Manejo Redes sociales y audio e iluminación.

**Servicio al Ciudadano:** Camilo Ospina – Asistencia, logística

**Presentador(a):** Daniel F Garnica R

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

John Barrera - Amada Barrios Creación y publicación IVR

# **Grupo de Servicio al Ciudadano**

2018