

6

MEMORIAS CONVERSATORIO VIRTUAL

SEPTIEMBRE 27 DE 2017

EXTRANJERÍA PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA (PEP)



Este **miércoles 27 de septiembre** de 2017, desde las **10:00 AM** y hasta las **12M**, **conéctese a Migración Colombia en Facebook LIVE** y **participe** con sus inquietudes y comentarios sobre el **Permiso Especial de Permanencia** para ciudadanos venezolanos en **Colombia**.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Conversatorios Temáticos Virtuales 2017

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 ha establecido la resolución 1272 del 28 de julio de 2017 por la cual se implementa el Permiso Especial de Permanencia (PEP) creado mediante resolución 5797 del 25 de julio de 2017 del Ministerio de Relaciones Exteriores y se establece el procedimiento para su expedición a los nacionales venezolanos.

2. OBJETIVO DEL FORO

Interactuar con la ciudadanía interesada en adquirir el Permiso Especial de Permanencia para nacionales venezolanos.

3. UBICACIÓN

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

4. PANELISTA

- **Subdirección de Extranjería:** Harold Peña (cámara) y Leopoldo Klee (redes sociales)


5. APOYO LOGÍSTICO Y TÉCNICO

- **Oficina de Tecnologías de la Información:** Leonardo Sierra (conectividad - soporte técnico)
- **Comunicaciones:** Juan Manuel Caicedo (Jefe Oficina de Comunicaciones).
Link (banner) publicación página web/conversatorio - redes sociales, audio e iluminación.
- **Servicio al Ciudadano:** Camilo Ospina, Ángel Giovanni Hernández - Asistencia, logística y funcionalidad de los elementos para desarrollo del conversatorio. Leslie Paola Garcia – Presentadora.
- **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 Ver resultados de todos los videos



Rendimiento de tu publicación

← Público e interacción

Personas alcanzadas	40.053
Espectadores únicos	10.927
Interacción con la publicación	10.518
Interacción con el video	
Público principal	Hombres, 25-34
Lugar principal	Distrito Especial

Migración Colombia
01:58:13 · Transmitido en vivo: 27/09/2017 · Ver enlace permanente

Publicación

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

Personas alcanzadas: 40.053*

Reproducciones: 13.484*

Reacciones: 10.518*

Compartido: 315*

Comentarios: 6.157*

**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 divulgado a través de la página web y redes sociales con una pieza audiovisual en Lengua de Señas Colombiana (L.S.C.) y 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.

PIEZA AUDIOVISUAL EN L.S.C.

• FACEBOOK

Migración Colombia está con Berenice Arrieta Romero y 2 personas más.
26 de septiembre a las 13:36 · 🌐

#CiudadanoVenezolano, recuerde que tenemos una cita mañana, a través de Facebook Live, para hablar del #PEP #SomosFrontera #SomosMigración

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Conversatorios Temáticos Virtuales 2017



Este **miércoles 27 de septiembre** de 2017, desde las **10:00 AM** y hasta las **12M**, **conéctese a Migración Colombia en Facebook LIVE** y participe con sus inquietudes y comentarios sobre el **Permiso Especial de Permanencia** para ciudadanos venezolanos en Colombia.

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

2734 reproducciones

Me gusta Comentar Compartir

A Marielos Paniagua, Liliana Giraldo Hernandez, Mildred Vivas y 113 personas más les gusta esto.

Orden cronológico ▾

Se ha compartido 79 veces

Migración Colombia
26 de septiembre a las 7:09 · 🌐

Conéctese mañana, a través de Facebook Live, con el conversatorio sobre el Permiso Especial de Permanencia. Participe con sus preguntas y despeje sus dudas a partir de las 10:00 a.m. #SomosMigración

Permiso Especial de Permanencia
para ciudadanos venezolanos



2734 reproducciones

Me gusta Comentar Compartir

A Marielos Paniagua, Liliana Giraldo Hernandez, Mildred Vivas y 113 personas más les gusta esto.

Orden cronológico ▾

Se ha compartido 79 veces

• TWITTER

Migración Colombia @MigracionCol · 26 sept. ✓

#CiudadanoVenezolano, recuerde que tenemos una cita mañana, a través de Facebook Live, para hablar del #PEP #SomosFrontera #SomosMigración



Este **miércoles 27 de septiembre** de 2017, desde las **10:00 AM** y hasta las **12M**, **conéctese a Migración Colombia en Facebook LIVE** y participe con sus inquietudes y comentarios sobre el **Permiso Especial de Permanencia** para ciudadanos venezolanos en Colombia.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
Conversatorios Temáticos Virtuales 2017

MIGRACIÓN
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES

1 16 14



- **PAGINA WEB**



- **IVR CALL CENTER**

“Recuerde que el próximo miércoles 27 de septiembre puede participar en el conversatorio virtual en Facebook, sobre PEP "Permiso Especial de Permanencia – Venezolanos” - de 10 de la mañana a 12 de pm. Mayor información, consulte nuestras redes sociales”.

8. ANÁLISIS

Este conversatorio tuvo alto impacto alcanzando más de 40.000 espectadores, alrededor de 6.000 comentarios y más de 13.000 reproducciones.

Durante las 2 horas de transmisión en vivo, se realizó un ejercicio de interacción con los participantes dando respuesta a las inquietudes más relevantes y reiterativas siendo resueltas de forma clara y eficaz.

Lo más consultado referente al Permiso Especial de Permanencia (PEP), se presentó frente a cómo obtener el PEP, sus beneficios y accionar de aquellos nacionales venezolanos que ingresaron de manera irregular al país o en fecha posterior al 28 de julio de 2017.

Es de anotar que dentro de las inquietudes se presentaron solicitudes que no tenían relación con la temática propuesta para este conversatorio, como fue: la solicitud información referente a visas, invitando a realizar este tipo de consultas directamente en la página Web del Ministerio de Relaciones Exteriores www.cancilleria.gov.co.

9. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DEL CONVERSATORIO



De las 40.053 personas alcanzadas, el 0.1% (43 personas) realizaron la encuesta a la pregunta: **¿el conversatorio despejó sus dudas sobre el PEP?**, mostrando una des favorabilidad del 60% por una parte y una aceptación del 40% sobre este tema por otra parte.

Es importante resaltar que todas las preguntas se resolvieron, ya que en su gran mayoría trataba sobre las condiciones de acceder al PEP. No obstante la percepción que dejó este conversatorio, es la de una incertidumbre en aquellos que no pueden acceder al mismo, por diferentes causas, una de ellas; el ingreso posterior a la entrada en vigencia de esta disposición migratoria para el PEP.

- **FICHA TÉCNICA CONVERSATORIO**

ACTIVIDAD	Conversatorio virtual – Permiso Especial de Permanencia
FECHA DE REALIZACIÓN	27 de septiembre de 2017

GRUPO OBJETIVO	Nacionales venezolanos
PERSONAS ALCANZADAS	40.053 ciudadanos
TÉCNICA DE RECOLECCION DE DATOS	Participación ciudadana con preguntas sobre la temática tratada a través de Facebook
TEMA O TEMAS A LOS QUE SE REFIERE	Quienes pueden acceder al PEP, como acceder, beneficios, vigencia y causales de cancelación.
TOTAL PREGUNTAS REALIZADAS	21 preguntas incluidas dentro del guion y las preguntas más relevantes y reiterativa de los ciudadanos.
PREGUNTAS RESPONDIDAS	Durante el conversatorio se atendieron las inquietudes más relevantes y reiterativas ya que ingresaron más de 4.000 comentarios en el transcurso de las 2 horas de transmisión en vivo.

- RESUMEN PREGUNTAS TOP DEL PEP**

PREGUNTAS MÁS RELEVANTES PEP	RESPUESTA EN VIVO
¿Qué es el PEP?	SI
¿Cuánto tiempo demora en otorgar el PEP?	SI
¿Desde qué fecha tiene validez para efectos de trabajo y estadía el PEP?	SI
Una persona ya ha ingresado a Colombia años atrás con Pasaporte, pero lleva más de un año en permanencia irregular, ¿puede solicitar el PEP?	SI
Para los ciudadanos que ingresaron con los documentos requeridos y aún no han solicitado el PTP porque no han cumplido los 90 días, ¿pueden solicitar el PEP?	SI
¿Cuál es el paso a paso para tramitar el PEP?	SI
¿Se puede tramitar el PEP con el pasaporte vencido?	SI
Si mi esposa y yo ingresamos con pasaporte, pero nuestro hijo, menor de edad no, ¿podemos solicitar el permiso para él?	SI
¿Si yo ya disfruto del permiso que me otorgan por dos años, puedo traer a mi esposa y mis hijos que están en Venezuela?	SI

¿Si tengo visa y se me vence próximamente, puedo solicitar el permiso?	SI
¿Qué documentos se requieren para solicitar el permiso?	SI
Dicen que el permiso es por noventa días y se renueva automáticamente. ¿Cómo se hace la renovación?	SI
¿Si tengo multas pendientes, debo cancelarlas para solicitar el permiso?	SI
Ingresé al país con la TMF, ¿Puedo tramitar el PEP?	SI
¿Teniendo el PEP puedo tramitar la cédula de extranjería?	SI
¿Qué debo hacer si el PEP presenta algún error en mis datos?	SI
¿Cómo se puede verificar la autenticidad del PEP?	SI
¿Qué pasa después de los dos años de vigencia del PEP?	SI

- **10. RESUMEN PREGUNTAS MÁS POSTIADAS EN FACEBOOK**

	PREGUNTA MÁS REALIZADA POR LOS PARTICIPANTES	%	RESPUESTA EN VIVO
1	¿Qué pasa con los nacionales venezolanos que ingresaron al país de manera irregular o después del 28 de julio de 2017? ¿Se realizará una extensión del PEP?	43%	SI
2	Como puedo acceder a servicios como salud, apertura de cuentas bancaras o aplicar a ofertas laborales si las Entidades no aceptan el PEP como documento para acceder a estos beneficios?	25%	SI
3	Si el o los padres cuentan con el PEP pero el hijo menor de edad no, el menor de edad puede ser beneficiario del mismo?	13%	SI
4	¿Si me encuentro en permanencia irregular y solicito el PEP debo cancelar la multa?	10%	SI
5	¿Con el PEP puedo solicitar Cédula de Extranjería?	8%	SI

10. HERRAMIENTAS PARA GUÍAS DE COMUNICACIÓN

El PEP es una medida transitoria que fue creada principalmente para que los nacionales venezolanos que cumplan con ciertos requisitos puedan permanecer en Colombia de manera regular y ordenada, evitando la explotación laboral y velando por el respeto de la dignidad humana.

Desde su creación la Entidad ha abarcado todos los mecanismos de divulgación, dando a conocer el qué y el cómo de su accesibilidad, creando una herramienta práctica e inmediata para su obtención.

No obstante, con espacios como estos se permite una comunicación más ágil, directa y efectiva, con el fin de dar soluciones a las inquietudes, evidenciando mayor alcance y conocimiento acerca del PEP.

11. RUTAS DE ACCIÓN

- ✓ Crear guías de atención para que los Centros Facilitadores de Servicios Migratorios (CFSM) a nivel nacional conozcan y sigan los lineamientos para tratar los casos relacionados con el PEP.
- ✓ Desde la Subdirección de Extranjería constituir un grupo dedicado a estudiar los casos más particulares para su obtención y respuestas acorde a los casos especiales.
- ✓ Participar en actividades de orientación e información de regularización para aquellos nacionales venezolanos que no pueden acceder al PEP por no cumplir con los requisitos para su obtención.

12. RECOMENDACIONES

- ✓ Promover más conversatorios virtuales con temáticas de alto impacto, haciendo uso de 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 panelistas expertos en el tema, ya que es necesario responder desde el Facebook de la Entidad de forma escrita, y uno de ellos será quien responda las inquietudes que ingresen por las demás redes sociales.
- ✓ Facilitar el soporte técnico de conectividad en pleno durante toda la actividad con el fin de evitar fallas al momento de emitir en vivo el conversatorio.

13. CONCLUSIONES

El objetivo de Migración Colombia es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado colombiano; bajo este contexto el Permiso Especial de Permanencia (PEP) permite a los nacionales venezolanos que cumplan con los requisitos establecidos, permanecer en territorio colombiano de manera regular y ordenada.

Teniendo en cuenta los resultados del conversatorio y las necesidades percibidas de los ciudadanos, se concluye que no ha sido efectiva la recepción de la información por parte de los ciudadanos venezolanos y aquellas partes involucradas (Entidades Prestadoras de Salud, Empresas Publicas y Privadas, Entidades Bancarias, entre otras), generando un traumatismo en trámite, conocimiento e incremento de PQRS para la Entidad sobre los alcances y beneficios de ese permiso.

Por esta razón, con las actividades de participación ciudadana se establece un canal de comunicación directo entre la Entidad y los ciudadanos en el cual se puede conocer con claridad sus necesidades más importantes; ya sea en información, lineamientos normativos, técnicos, de operación etc.

Es por ello que 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.

14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Durante el desarrollo de esta actividad se presentaron circunstancias adversas que pueden mejorarse para futuros conversatorios:

- Realizar las verificaciones necesarias para evitar inconvenientes con el sonido al momento de la transmisión en vivo.
- Un moderador que haga el filtro en tiempo real de las inquietudes de los ciudadanos respecto al tema del conversatorio, con el fin que el (la) presentador(a) pueda mantener un diálogo más fluido con el invitado en lugar de limitarse a transmitir lo expuesto por los ciudadanos; especialmente cuando hay gran afluencia de comentarios.
- Conocer mejor la funcionalidad de la plataforma Facebook para llevar continuidad del ingreso de los comentarios y así responder de manera ordenada.

15. AGRADECIMIENTO

Subdirección de Extranjería: Doctora Leonor Arias Barreto (Subdirectora de Extranjería).

Harold Peña (cámara) y Leopoldo Klee (redes sociales)

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

Leonardo Sierra (conectividad - soporte técnico)

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

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

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

Luis Jácome - Creación y publicación IVR – Camilo Ovalle Intérprete Lengua de Señas Colombiana (L.S.C.).

Grupo de Servicio al Ciudadano

2017

LPGT