



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



PLAN DE MEJORA- MIGRACIÓN COLOMBIA

Presentado por:

María José Ortiz Rojas. Cod 2281181

Docente

Esperanza Díaz Casallas

Tunja, Junio de 2024



INDICE

RESUMEN	3
ABSTRAC	3
INTRODUCCIÓN.....	4
JUSTIFICACIÓN	5
PREGUNTA DE REFLEXIÓN	6
OBJETIVOS.....	6
ESTUDIO DE LA EMPRESA.....	7
DIAGNOSTICO.....	10
DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).....	10
MEFI (Matriz evaluación de factores internos).....	13
MEFE (Matriz de evaluación de factores externos).....	15
PLAN DE MEJORA.....	18
Iniciativa estratégicas.....	18
Metas del plan de mejora.	19
Indicadores para la medición de resultados.....	20
Estrategias para implementar el plan de mejora	21
Cronograma.....	23
RECOMENDACIONES PARA MIGRACIÓN.	24
CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS.....	26



TABLAS

Tabla 1.....	10
<i>Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del CFSM de Tunja.....</i>	10
Tabla 2.....	13
<i>Matriz de evaluación de factores internos del CFSM de Tunja.</i>	13
Tabla 3.....	15
<i>Matriz de evaluación de factores externos del CFSM de Tunja.....</i>	15
Tabla 4.....	18

FIGURAS

Figura 1.....	17
<i>Grafica de ubicación.</i>	17
Figura 2.....	23
<i>Cronograma de actividades según las metas propuestas para Migración.....</i>	23



RESUMEN

Este documento presenta un plan de mejora para Migración Colombia, a través de la evaluación de matrices DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas), se identifican diversos criterios que permiten definir con precisión las necesidades reales del CFSM (centro facilitador de servicios migratorios) Tunja. El plan de mejora desarrollado destaca la principal falencia: la falta de adaptación a nuevas herramientas tecnológicas que podrían facilitar el trabajo y reducir errores. Se proponen soluciones viables para abordar esta deficiencia y se establece un cronograma para su implementación. Finalmente, se presentan recomendaciones y conclusiones basadas en la experiencia práctica dentro de la entidad.

ABSTRAC

This document presents an improvement plan for Migración Colombia, through the evaluation of SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) matrices, various criteria are identified that allow to accurately define the real needs of the CFSM (migration services facilitation center) Tunja. The improvement plan developed highlights the main shortcoming: the lack of adaptation to new technological tools that could facilitate the work and reduce errors. Viable solutions are proposed to address this deficiency and a timeline for their implementation is established. Finally, recommendations and conclusions based on practical experience within the entity are presented.

Palabras clave: Migración, CFSM, Verificaciones, innovación, adaptación, procesos, tecnología.



INTRODUCCIÓN

La migración ha sido un fenómeno presente desde la antigüedad, esto motivado por la búsqueda de mejores oportunidades económicas, reencontrarse con familiares, la constante búsqueda de una mejor calidad de vida, incluso por desplazamiento dado por desastres naturales y el escape de situaciones de riesgo, entre otras razones (Naciones Unidas, 2024).

Con el fin de mantener el orden en los países y asegurar un control adecuado de este fenómeno migratorio, Se crea la necesidad de contar con una entidad encargada de registrar, controlar y regular temas migratorios. En Colombia, inicialmente, estas funciones fueron desempeñadas por el Departamento Administrativo de Seguridad (DAS). Sin embargo, esta entidad se disuelve en el año 2012. Posterior a esto se crea Migración Colombia bajo el decreto 4062 del 31 de octubre de 2011, entidad a la que se le fue encargada estas actividades de control migratorio.

Con la facultad de establecer unidades operativas y administrativas en cualquier lugar del territorio nacional, se establece el Centro Facilitador de Servicios Migratorios (CFSM) en Tunja. Reconociendo la importancia de la labor de Migración Colombia para mantener la estabilidad en el territorio nacional, este trabajo se enfoca en analizar las labores realizadas por la entidad e identificar áreas de mejora. Con la labor realizada dentro de este CFSM-Tunja, se establecen objetivos orientados a la innovación y adaptación a la nueva era, con el propósito de aumentar la eficiencia y eficacia de las operaciones, mejorando no solo los resultados sino también la calidad del trabajo de los agentes.



JUSTIFICACIÓN

Este plan de mejora surge a partir de las observaciones realizadas durante la práctica profesional en Migración Colombia. Durante este período, se identificaron una serie de inconsistencias que afectan el desarrollo óptimo de las labores de los agentes migratorios.

Por lo tanto, posterior al ejercicio como practicante, se desarrolla un plan de mejora en donde se identifica que abordar las falencias detectadas es crucial para ofrecer un servicio más ágil y eficiente a los usuarios de Migración Colombia. Resaltando además que el papel que juega la entidad es fundamental para mantener la estabilidad y la regularidad en el país. Si no se actúa de manera adecuada y oportuna, los procesos se volverán más lentos e inconclusos, aumentando la probabilidad de errores y, en consecuencia, convirtiendo a la institución en ineficiente.

La práctica profesional permitió una visión externa y objetiva sobre las operaciones de Migración Colombia, lo que facilitó la identificación de las falencias. La experiencia de otros países y organismos de migración se utilizará como referencia para diseñar e implementar las estrategias de mejora.

La importancia de tener presente las falencias y darle un manejo adecuado, es con el fin de ofrecer un servicio más ágil y eficiente a los usuarios de esta organización, resaltando además la importancia de migración para mantener una estabilidad y regularidad en Colombia. De no actuar correcta y ágilmente, dejaría como resultado, procesos más lentos, inconclusos, mayor probabilidad de errores, lo que poco a poco convertiría a la institución en una ineficiente.



Este plan de mejora es de importancia, puesto que beneficiará directamente a los agentes migratorios al facilitarles herramientas y estrategias para optimizar su trabajo. Indirectamente, los usuarios de los servicios de migración se verán favorecidos con un servicio más rápido y efectivo.

Los beneficios de este plan de mejora es que desde un punto de vista externo (trabajando como practicante de esta entidad) a los funcionarios de migración, se identifican falencias que afectan su trabajo y se propone estrategias de mejora, posibles y alcanzables.

PREGUNTA DE REFLEXIÓN

Dado el papel que juega migración Colombia para el país, ¿Qué procesos y practicas actuales implementadas por el centro facilitador de servicios migratorios están siendo ineficaces y como podrían actuar para mejorarlos?.

OBJETIVOS

Objetivo general.

Mejorar la eficiencia y efectividad de los procesos en Migración Colombia mediante la identificación y corrección de inconsistencias en las operaciones diarias.

Objetivos específicos.

1. Recolectar la información básica y necesaria para conocer a migración Colombia
2. Generar un diagnóstico del centro facilitador de servicios migratorios, por medio de matrices de evaluación.
3. Plantear una propuesta viable y realizable, que pueda corregir las falencias encontradas en el diagnostico.



ESTUDIO DE LA EMPRESA

Migración Colombia:

La unidad administrativa especial Migración Colombia y creada bajo el decreto 4062 del 31 de octubre de 2011. Conforme al estudio técnico realizado por el gobierno nacional donde se precisa la necesidad de contar con un organismo técnico especializado que se encargue de ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio del estado colombiano.

Esta entidad surge como resultado de la disolución del departamento administrativo de seguridad “DAS”. Creando este organismo civil de seguridad denominado Migración Colombia, con personería jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, cuenta con jurisdicción en todo el territorio nacional, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores. (Decreto 4062, 31 de octubre de 2011)

Misión

“Ejercer control como autoridad migratoria a ciudadanos nacionales y extranjeros en el territorio colombiano de manera técnica y especializada, brindando servicios de calidad, en el marco de la Constitución y la ley” (Migración Colombia, s.f).

Visión

“En 2026 seremos reconocidos a nivel nacional e internacional, como autoridad migratoria garante de derechos y seguridad frente a la movilidad humana, con un enfoque participativo y de gestión del conocimiento bajo principios de justicia social, compromiso y transparencia” (Migración Colombia, s.f).



Objetivos

“El objetivo de Migración Colombia, es ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado Colombiano, dentro del marco de la soberanía nacional y de conformidad con las leyes y la política que en la materia defina el Gobierno Nacional” (Migración Colombia, s.f).

Para adecuado cumplimiento de las funciones de las que se encarga migración Colombia se establecieron unos objetivos estratégicos enfocados en un propósito interno que le permita ofrecer un servicio de calidad, entre lo que se encuentra: personal que esté capacitado y cuente con las competencias necesarias para atender las necesidades de los involucrados con la entidad, garantizar que la plataforma que utiliza migración Colombia, sea eficiente, que facilite y mejore las actividades agilizando diversos procesos, y por ultimo objetivo estratégico se menciona, la implementación de un sistema integrado de gestión. (Migración Colombia, s.f)

Funciones y deberes

“De acuerdo al Decreto 4062 del 31 de octubre de 2011, son funciones de Migración Colombia, las siguientes:

1. Apoyar al Ministerio de Relaciones Exteriores y demás instituciones del Estado en la formulación y ejecución de la Política Migratoria.
2. Ejercer la vigilancia y el control migratorio de nacionales y extranjeros en el territorio nacional.
3. Llevar el registro de identificación de extranjeros y efectuar en el territorio nacional la verificación migratoria de los mismos.



4. Ejercer funciones de Policía Judicial, en coordinación con la fiscalía general de la Nación, para las actividades relacionadas con el objetivo de la entidad, en los términos establecidos en la ley.

5. Capturar, registrar, procesar, administrar y analizar la información de carácter migratorio y de extranjería para la toma de decisiones y consolidación de políticas en esta materia.

6. Formular, dirigir, coordinar y evaluar los planes, programas y proyectos en materia de control migratorio, extranjería y verificación migratoria, en desarrollo y de conformidad con la política migratoria.

7. Expedir los documentos relacionados con cédulas de extranjería, salvoconductos y prórrogas de permanencia y salida del país, certificado de movimientos migratorios, permiso de ingreso, registro de extranjeros y los demás trámites y documentos relacionados con migración y extranjería que sean asignados a la entidad, dentro de la política que para tal efecto establezca el Gobierno Nacional.

8. Recaudar y administrar los recursos provenientes de la tasa que trata la Ley 961 de 2005 modificada por la Ley 1238 de 2008 y demás disposiciones que la modifiquen o adicionen.

9. Recaudar y administrar las multas y sanciones económicas señaladas en el artículo 3° de la Ley 15 de 1968, en el artículo 98 del Decreto 4000 de 2004 y demás disposiciones que la modifiquen o adicionen.

10. Coordinar el intercambio de información y cooperación con otros organismos nacionales e internacionales, bajo los lineamientos del Ministerio de Relaciones Exteriores y las demás entidades competentes.



11. Coordinar con el Ministerio de Relaciones Exteriores, la adopción y cumplimiento de los compromisos internacionales del Estado en materia migratoria.

12. Las demás que le sean asignadas.” (Migración Colombia, s.f)

DIAGNOSTICO

En el ejercicio realizado como practicante en el Centro CFSM de Tunja, se evidenciaron diversas inconsistencias y errores en múltiples áreas de trabajo. Estos problemas, con un manejo adecuado, podrían transformarse en oportunidades para mejorar significativamente los resultados de las labores realizadas. Es importante destacar que también se identificaron procesos que se ejecutan de manera óptima, utilizando adecuadamente las herramientas proporcionadas a los funcionarios.

No obstante, es fundamental abordar las dificultades encontradas para obtener mejores resultados. A continuación, se presenta un diagnóstico del CFSM de Tunja mediante matrices, que permitirán un análisis preciso desde diferentes variables.

DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).

Tabla 1.

Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del CFSM de Tunja.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
------------	-------------



• Para ejercer sus funciones cuenta con el apoyo de policía nacional, fiscalía y demás entidades competentes que les permiten desarrollar una labor mucho más completa. • Cuenta con autonomía administrativa y financiera. • Experiencia en la regularización de ciudadano extranjero permitiéndole desarrollar actividades que generan beneficio para el país. • Constantes verificaciones migratorias en zonas con alta concentración de ciudadano extranjero, fomentando la regularización de los mismos y el cumplimiento de las normas tanto para los establecimientos como para los ciudadanos.	• Falta de organización y rápida solución de los procesos. • Alto flujo de casos (sanciones, expulsiones,) sin resolver. • Falta de digitalización y sistematización de los informes. • Falta de personal para realizar los procesos. • Falta de divulgación de la labor realizada. • Canales de comunicación y difusión poco eficientes para el usuario.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES



• Movimiento masivo de migrantes que impida el control migratorio. • Uso de equipos muy desactualizados para el desarrollo de sus operaciones. • Crisis económicas internacionales, que obliguen al movimiento migratorio. • Pandemias y/o emergencias sanitarias. • Incertidumbre política.	• Uso de tecnologías como inteligencia artificial y blockchain para análisis de documentación. • Colaborar con organizaciones como la OIM y ACNUR, con el fin de recibir asistencia técnica para la gestión migratoria. • Desarrollo de aplicaciones móviles que faciliten los trámites migratorios, mejoren la comunicación con los migrantes y optimicen la gestión de datos. • Colaborar con instituciones académicas y centros de investigación para desarrollar estudios aplicados sobre migración, aportando datos valiosos para la toma de decisiones y la formulación de políticas.
--	---

Matriz DOFA, elaboración propia (2024)

Destacando que Migración Colombia es una entidad con una gran responsabilidad para la estabilidad del territorio colombiano. Con el resultado de la matriz DOFA, se afirma que es imprescindible que una entidad de tanta importancia esté alineada con las necesidades del país. El alto flujo migratorio requiere procesos ágiles, eficaces y, en la medida de lo posible, sencillos para el usuario. Por lo tanto, es esencial adaptarse a nuevas tecnologías que mejoren los procesos y minimicen los errores.



Además, es crucial resaltar la importancia de la divulgación de la labor realizada por Migración Colombia. Es común escuchar que los usuarios desconocen las normas que pueden llevar a sanciones migratorias, los procesos que deben realizar con los migrantes que llegan a los establecimientos ya sea por trabajo o adquirir un servicio, la oportunidad de obtener un PPT (Permiso de Protección Temporal), y los requisitos de pasaportes y visas necesarios para poder desarrollar con regularidad actividades en el territorio colombiano. Estas actividades de migración son fundamentales, y la falta de conocimiento se debe a la ausencia de canales efectivos de divulgación y al desinterés de la comunidad.

MEFI (Matriz evaluación de factores internos)

Para el desarrollo de esta matriz en la casilla del peso, se asigna un valor entre los rangos de 0.0 que indica “nada importante”, a un valor de 1.00 que indica “muy importante”. Por otra parte, en la casilla correspondiente a la calificación se asignan valores de 1 a 4 donde, el numero 1 indica “debilidad mayor”, el numero 2 indica “debilidad menor”, el número 3 indica “fortaleza menor” y por último, el numero 4 indica “fortaleza mayor”.

Tabla 2.

Matriz de evaluación de factores internos del CFSM de Tunja.

FACTORES CLAVES INTERNOS	PESO	CALIFICACIÓN	VALORES PONDERADOS
FORTALEZAS			
Apoyo de diferentes entidades.	0.10	4	0.4
Autonomía administrativa y financiera.	0.05	3	0.15



Experiencia en regulación de ciudadano extranjero.	0.15	4	0.6
Constantes verificaciones migratorias.	0.10	4	0.4
DEBILIDADES			
Falta de organización y rápida solución de procesos.	0.10	2	0.2
Casos sin resolver.	0.08	2	0.16
Falta de sistematización de la documentación.	0.10	1	0.10
Falta de personal.	0.07	2	0.14
Baja divulgación de la labor realizada.	0.15	1	0.15
Canales de comunicación ineficientes para el usuario.	0.10	1	0.10
TOTAL	1	-	2.4

Matriz MEFI, elaboración propia (2024)

En una matriz MEFI se establece que "El promedio es 2,5. Los puntajes por debajo del promedio definen a una empresa con muchas debilidades internas, mientras que un puntaje superior al 2,5 refleja una posición estable y sólida" (Santos, 2023). Por lo tanto, considerando el resultado obtenido, se puede afirmar que las debilidades internas de Migración Colombia superan sus fortalezas, desequilibrando las actividades realizadas y restándole estabilidad a la entidad. Un factor clave en este resultado es la falta de actualización a la era digital y a las nuevas tecnologías,



lo cual repercute directamente en el desarrollo de las actividades y disminuye el impacto positivo de las fortalezas.

No obstante, las fortalezas presentadas tienen un alto valor y pueden ser aprovechadas y mejoradas, ya que se consideraron aspectos muy importantes para el desarrollo óptimo de las funciones que representa Migración Colombia.

MEFE (Matriz de evaluación de factores externos).

Para el desarrollo de esta matriz en la casilla del peso, se asigna un valor entre los rangos de 0.0 que indica “nada importante”, a un valor de 1.00 que indica “muy importante”. Por otra parte, en la casilla correspondiente a la calificación se asignan valores de 1 a 4 donde, el numero 1 indica “la entidad no responde bien a la oportunidad o amenaza”, el numero 2 indica “la organización responde de manera promedio”, el número 3 indica “la organización responde bien a la oportunidad o amenaza”, por último, el numero 4 indica “la organización responde muy bien a la oportunidad o amenaza”.

Tabla 3.

Matriz de evaluación de factores externos del CFSM de Tunja.

FACTORES CLAVES INTERNOS	PESO	CALIFICACIÓN	VALORES PONDERADOS
OPORTUNIDADES			
Uso de tecnologías como inteligencia artificial.	0.16	1	0.16
Colaborar con organizaciones como la OIM y ACNUR.	0.16	3	0.48



Desarrollo de aplicaciones móviles.	0.08	1	0.08
Colaborar con instituciones para desarrollar estudios.	0.10	2	0.2
AMENAZAS			
Movimiento masivo de migrantes.	0.10	2	0.2
Crisis económicas internacionales.	0.10	3	0.3
Pandemias y/o emergencias sanitarias.	0.10	2	0.2
Incertidumbre política.	0.10	2	0,2
Tecnología desactualizada.	0.10	2	0.2
TOTAL	1	-	2.02

Matriz MEFE, elaboración propia (2024)

Teniendo en cuenta el resultado de la Matriz MEFE, se asume que Migración Colombia está en una posición aceptable de respuesta frente a los factores externos, pero los aspectos analizados en esta matriz son relevantes para un mejor desarrollo de la labor, especialmente en la actualización tecnológica.

En resumen, la organización está en una posición relativamente estable en términos de factores externos, pero debe centrarse en mejorar su respuesta a las amenazas críticas para asegurar una estabilidad a largo plazo.



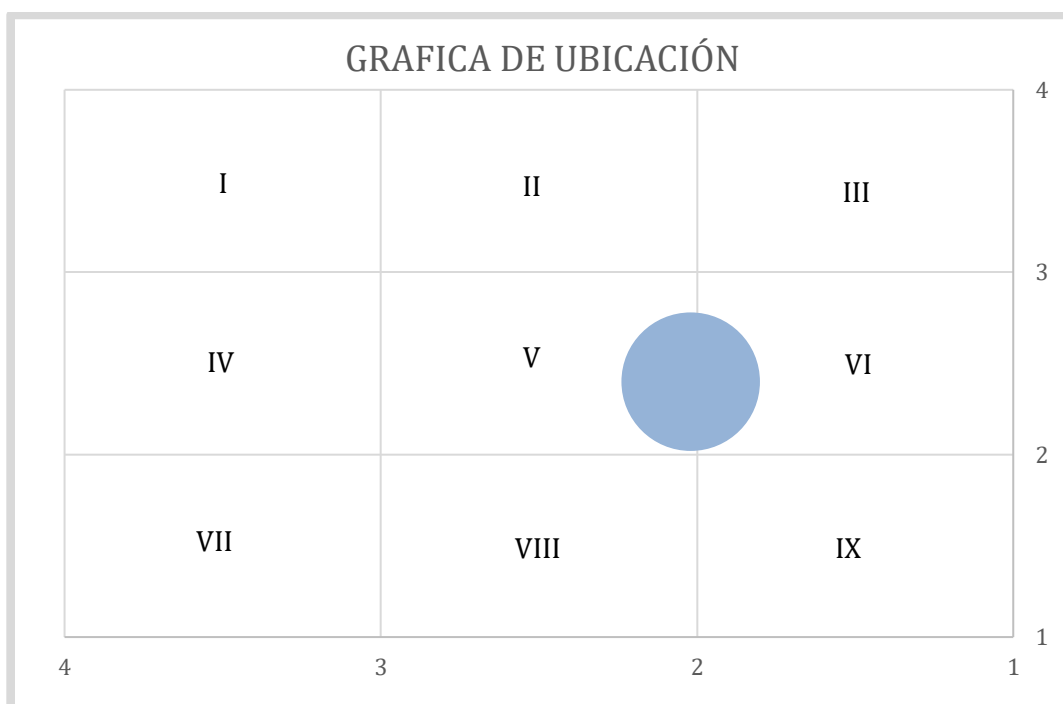
GRAFICO DE UBICACIÓN

En este grafico se toma en consideración el total obtenido de la matriz MEFI y la matriz MEFE. El cual se divide en 9 casillas, en donde I,II o IV significan crecer o construir, III, V o VII significa retener o mantener y VI, VIII o IX significan cosechar o desinvertir.

Figura 1.

Grafica de ubicación.

Y	X	
EFI	EFE	BURBUJA
2,4	2,02	2,21



Elaboración propia,(2024.)



Por la puntuación obtenida y la ubicación de la burbuja en la gráfica es posible afirmar que Migración se encuentra en un punto medio el punto de retener, mantener y a su vez el de cosechar, cabe resaltar que estos datos provienen. De una serie de análisis determinado por otras matrices, en las cuales se pudo observar que la entidad presenta falencias que puede solucionar con facilidad, y que existen estrategias para la misma por lo cual no amerita un desistimiento de la actividad realizada.

PLAN DE MEJORA

Objetivos del plan de mejora:

Objetivo general.

Optimizar los procesos actuales mediante la implementación de tecnologías modernas, incluyendo la actualización de equipos y el uso de bases de datos y plataformas en línea. Estas herramientas permitirán digitalizar los procesos, eliminar el doble trabajo y reducir las inconsistencias y el margen de error.

Objetivos específicos.

1. Implementar tecnologías modernas mediante la inversión en nuevos computadores y equipos tecnológicos necesarios para llevar a cabo las operaciones con mayor eficiencia.
2. Digitalizar todos los procesos administrativos y operativos para mejorar la eficiencia, reducir el uso de papel y minimizar errores en la gestión del CFSM Tunja.
3. Integrar y optimizar el uso de bases de datos para asegurar acceso rápido y eficiente a la información.

Iniciativa estratégicas.

Tabla 4.

Objetivo	Iniciativa estratégica
----------	------------------------



Implementar tecnologías modernas mediante la inversión en nuevos computadores y equipos tecnológicos necesarios para llevar a cabo las operaciones con mayor eficiencia	Evaluar el estado de los equipos disponibles, para identificar cuales necesitan un reemplazo.
Digitalizar todos los procesos administrativos y operativos para mejorar la eficiencia, reducir el uso de papel y minimizar errores en la gestión del CFSM Tunja.	Identificar y mapear todos los procesos administrativos y operativos que aún se realizan de manera física, posterior a esto se debe diseñar o identificar el software donde se realizará la digitalización, de ser implementado un software nuevo, se debería capacitar al personal para asegurar una transición ágil y fluida de información
Integrar y optimizar el uso de bases de datos para asegurar acceso rápido y eficiente a la información.	Diseñar e implementar una base de datos unificada que centralice toda la información relevante, como el estado y la ubicación de los ppt. Estas bases de datos no solo le serviría a migración Tunja, sino a las diferentes sedes.

Metas del plan de mejora.

- Al finalizar el 2024 haber logrado digitalizar todos los procesos que en este momento se encuentran de manera física.
- Para diciembre de 2024 contar con el nuevo equipo tecnológico que se requiere según la evaluación realizada para determinar cuáles son los de primera necesidad.



- Al empezar el tercer trimestre del año 2025 contar con la página o plataforma que les permita acceder a todos los funcionarios del CFSM Tunja, a los procesos que se están llevando a cabo.

Indicadores para la medición de resultados.

- Al finalizar el 2025 haber logrado digitalizar todos los procesos que en este momento se encuentran de manera física.

Digitalización de procesos:

$$\left(\frac{\text{Numero de procesos digitalizados}}{\text{Numero total de procesos fisicos}} \right) \times 100$$

Con esta fórmula obtendremos como resultado un porcentaje de los procesos que se han logrado digitalizar, la meta es tener el 100% de los procesos digitalizados. Se puede realizar la medición de estos resultados de manera trimestral.

- Para diciembre de 2024 contar con el nuevo equipo tecnológico que se requiere según la evaluación realizada para determinar cuáles son los de primera necesidad.

Adquisición de equipo tecnológico:

$$\left(\frac{\text{Numero de equipos tecnologicos adquiridos}}{\text{Numero total de quipos tecnologicos identificados como necesarios}} \right) \times 100$$



Con esta fórmula, obtendremos un porcentaje que indica los equipos tecnológicos adquiridos y operativos. La meta es alcanzar un 100%. Esta medición se realizará mensualmente, considerando que Migración Colombia tiene autonomía financiera. El CFSM de Tunja, como unidad operativa establecida en la ciudad, cuenta con un coordinador encargado de solicitar los recursos a las personas delegadas para ello. Durante las reuniones pertinentes, el coordinador debe presentar la información y el dato de este indicador.

- Al finalizar el año 2025 contra con la página o plataforma que les permita acceder a todos los funcionarios del CFSM Tunja a toda la información que involucren sus actividades.

Plataforma:

$$\left(\frac{\text{Numero de etapas completadas}}{\text{Numero total de etapas del proyecto}} \right) \times 100$$

En este indicador es necesario establecer unas etapas para el desarrollo de la plataforma entre las que se podrían destacar muy superficialmente fases como, planificación, diseño, desarrollo, implementación, evaluación y mejoras.

Teniendo claridad de las etapas que sean necesarias (las cuales las determinará la persona que desarrolle la plataforma), se evalúa el progreso de la misma con esos datos obtenidos a partir de la información solicitada por este indicador, en donde el resultado se expresara en porcentaje. La meta es obtener el 100% de la plataforma al finalizar el año 2025.

Estrategias para implementar el plan de mejora

1. En la implementación de tecnologías modernas, se propone realizar una reestructuración de los recursos de Migración Colombia, teniendo en cuenta su autonomía administrativa y



financiera. En este sentido, el coordinador sería el encargado de comunicar los requerimientos a los altos mandos, para que estos puedan satisfacer las necesidades del Centro de Formación en Seguridad Migratoria (CFSM) en Tunja. Se espera asignar un porcentaje de estos recursos para adquirir computadoras actualizadas y equipos tecnológicos adecuados para las diversas operaciones realizadas.

2. Para la migración de documentos físicos a formato digital, se puede aprovechar el recurso que han tenido en semestres anteriores: los practicantes. Con su ayuda, es posible reducir considerablemente el volumen de documentos y llevarlos al formato digital en donde podrán identificar las falencias existentes en los mismos y participar en la mejora de la entidad.
3. Por último, se propone desarrollar una plataforma accesible para los funcionarios del CFSM (Centro Facilitador de Servicios Migratorios), en la cual puedan acceder a archivos digitales que necesiten revisión. Esta plataforma también permitiría consultar información sobre el estado o la ubicación de documentos y expedientes, así como cualquier otra información relevante para la óptima realización de sus actividades de manera ágil y eficiente.

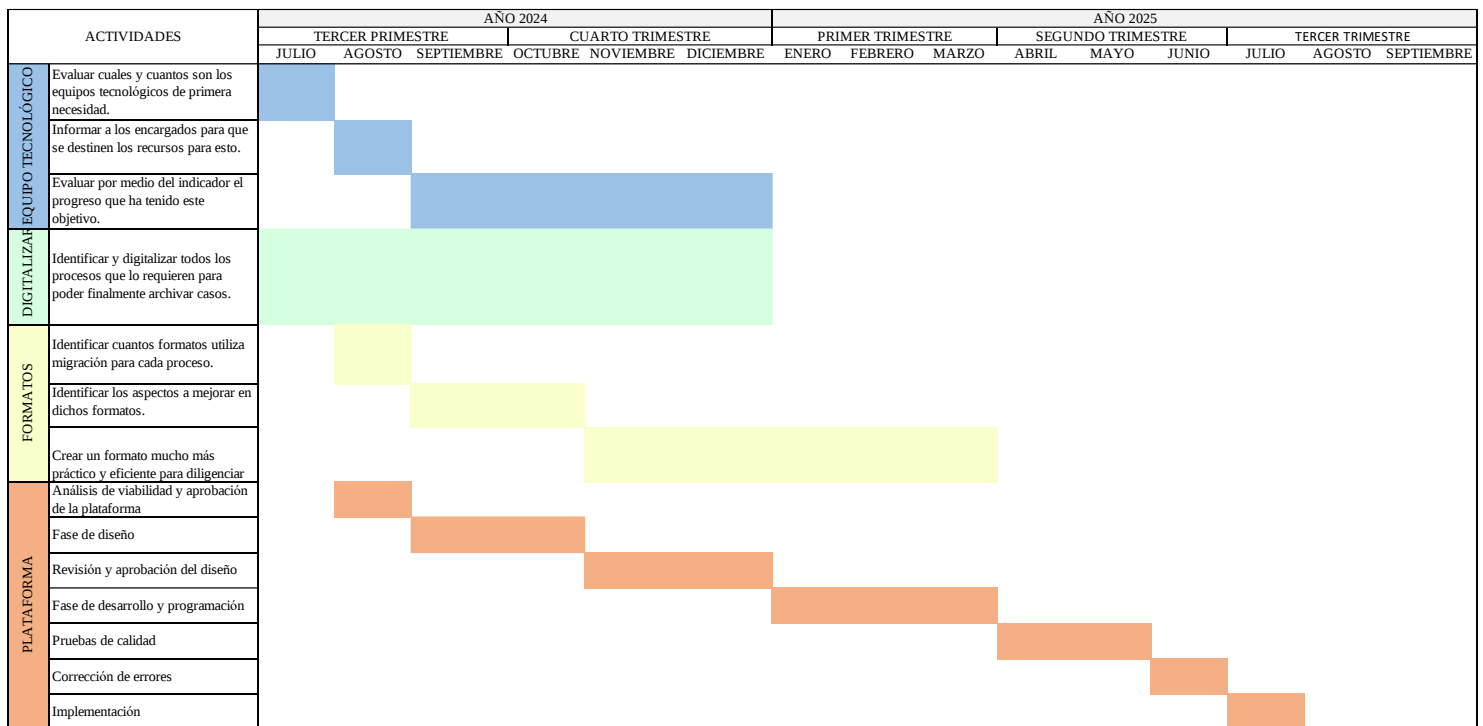
Para llevar a cabo este diseño, es fundamental contar con la experiencia de un experto en el desarrollo de aplicaciones o software, quien pueda dedicar el tiempo necesario y exclusivo para este proyecto.



Cronograma.

Figura 2.

Cronograma de actividades según las metas propuestas para Migración.



Nota. Se crea un cronograma basado en la experiencia obtenida como practicante, en donde se asumen los tiempos en que se tardarían en llevar a cabo las actividades relacionadas anteriormente; teniendo en cuenta la sugerencia de contrata personal especializado para algunas actividades quien podrá determinar l tiempo real en el cumplimiento de la meta.



RECOMENDACIONES PARA MIGRACIÓN.

- Tener mayor rigurosidad en la aceptación de documentos, para evitar errores en la cadena de operaciones. Para esto se deberían establecer parámetros específicos para la recepción de los mismos.
- Ofrecer capacitaciones continuas en áreas específicas en donde se detecten falencias o desconocimiento, es importante tener a todo el personal capacitado.
- Generar canales de comunicación adecuados con los usuarios.
- Establecer un tiempo específico para resolver procesos antiguos y para dar respuesta a los usuarios.
- Es necesario evaluar si la cantidad de personal actual es suficiente para cumplir con las labores asignadas o si sería conveniente contratar asistentes adicionales para manejar los procesos administrativos.

CONCLUSIONES

- Migración Colombia desempeña un papel crucial en la estabilidad y el control del país, por lo que es fundamental brindar la atención y los recursos necesarios para su correcto funcionamiento. Las recomendaciones planteadas buscan mejorar la eficiencia y la calidad de los procesos que se llevan a cabo, con el uso de tecnologías modernas y desarrollo de plataformas, que dejaría como resultado un servicio más ágil y eficiente no solo para los usuarios sino también para los funcionarios.
- Se espera que, con la implementación de las mejoras propuestas, los procesos de migración se vuelvan más ágiles y menos propensos a errores, lo que resultará en un servicio de mayor calidad para los usuarios.



- La reducción en los tiempos de procesamiento de trámites migratorios mediante el uso de la plataforma permitirá un trabajo más eficiente, con un margen de error menor al actual. Esta opción de mejora es óptima, ya que subraya la necesidad de que una entidad tan importante para la regulación del país se adapte a los cambios y nuevas tecnologías, mejorando así sus procesos. Incluso se puede afirmar que todas las mejoras plantadas y los problemas identificados se encuentran direccionados a una falta de adaptación a prácticas actuales.
- A partir del ejercicio realizado como practicante, se afirma que es un proceso enriquecedor en donde se fortalece diversas áreas de conocimiento. Durante esta experiencia, se obtiene una perspectiva más amplia y detallada de procesos generalmente desconocidos que son de gran importancia para mantener un control en el territorio colombiano. A través del acompañamiento en verificaciones migratorias, se adquiere un conocimiento no solo teórico sino que también práctico, lo que proporciona mayor claridad y especificidad sobre los procedimientos realizados en la entidad.



REFERENCIAS

App&Web. (20 de abril de 2022). “Etapas del desarrollo web”.

<https://www.appandweb.es/blog/etapas-del-desarrollo-web/>

Departamento administrativo de la función pública. (31 de octubre de 2011). “Decreto 4062 de 2011”.

<https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzGxTFWCHQppbdwGqWVvTTQmSmpk?projector=1&messagePartId=0.1>

Gehisy. (6 de noviembre de 2016). “Herramientas para análisis de contexto: MEFI y MEFE”.

<https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/>

Migración Colombia. (s.f.). Migración Colombia. Recuperado de

<https://www.migracioncolombia.gov.co/>

Naciones unidas. (2024). “Migración Internacional”. <https://www.un.org/es/global-issues/migration>

Santos D. (8 de noviembre de 2023). “Matriz EFI: qué es, para qué sirve, cómo se crea y ejemplos”. [https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-](https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-efi#:~:text=La%20matriz%20EFI%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida, donde%20se%20pueden%20hacer%20mejoras)

[efi#:~:text=La%20matriz%20EFI%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida, donde%20se%20pueden%20hacer%20mejoras](https://blog.hubspot.es/marketing/matriz-efi#:~:text=La%20matriz%20EFI%2C%20tambi%C3%A9n%20conocida, donde%20se%20pueden%20hacer%20mejoras)

Unidad Nacional de protección. (S.F). “Sistema de Gestión Integrada (SGI)”.

<https://www.unp.gov.co/la-unp/sistema-de-gestion-integrada->



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



27

[sgi/#:~:text=%C2%BFQue%20es%20Sistema%20de%20Gesti%C3%B3n,servicios%20y%20mantenerlos%20bajo%20control.](#)