

PLAN DE MEJORA PARA MIGRACIÓN COLOMBIA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
TUNJA
2023

PLAN ESTRATÉGICO DE EFICIENCIA Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL
PARA MIGRACIÓN COLOMBIA

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

1

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria

Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este

Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

mas ALLÁ
de tus límites



IVAN FELIPE SUTANEME MEDINA

Tutora del Plan de Mejora: Dyana Catalina Pereira Esguerra

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS SECCIONAL TUNJA
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
TUNJA
2023

Índice:

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

2

Campus Centro Histórico - Cll. 19 N° 11 - 64

Campus Avenida Universitaria
Edificio Fray Giordano Bruno O.P.: Av. Universitaria - Cll. 48 No. 1-235 este
Edificio Santo Domingo de Guzmán - Av. Universitaria No. 45 - 202

mas ALLÁ
de tus límites



Tabla de contenido

Resume:	4
Abstract:	4
Introducción	5
Justificación	5
Pregunta de reflexión, hipótesis y objetivos:	6
Estudio de Migración Colombia	7
Antecedentes y recopilación de información	10
Diagnóstico	12
Conclusiones	24
Referencias	25

Índice de tablas:

Tabla 1 Matriz DOFA	12
Tabla 2 MIFE	14
Tabla 3 MEFE	18

Índice de figuras:

Figura 1 Organigrama Corporativo Migración Colombia	9
Figura 5 Cronograma	23

1. Resumen:

Este documento presenta un plan estratégico para mejorar la eficiencia y cooperación internacional de Migración Colombia. Incluye un diagnóstico de la situación actual, estrategias en ejes como cooperación internacional, intercambio de información y desarrollo de talento humano. Asimismo, plantea mecanismos de seguimiento y evaluación para su implementación.

2. Palabras clave

Migración Colombia, plan estratégico, eficiencia, cooperación internacional.

3. Keywords

Migration Colombia, strategic plan, efficiency, international cooperation.

4. Abstract:

Migration management in Colombia faces important challenges derived from increasing and complex migration flows. This requires strengthening Migration Colombia's institutional capacities to provide an effective response. The objective of this strategic plan is to improve the efficiency and international cooperation of Migration Colombia to optimize processes and services for users. After a diagnosis, it proposes strategies in areas such as: bilateral cooperation agreements, participation in international bodies, exchange of migration information and best practices, development of qualified personnel focused on ensuring the rights of migrants. It also establishes monitoring focused on improving response times to immigration procedures as well as user satisfaction. The implementation of alert notifications and process automation stand out. Achieving the established goals depends on the commitment of all areas involved. Ultimately, it seeks to provide more agile migration management focused on guaranteeing access to rights

and border security. With this improvement plan, Migration Colombia can reinforce its position as a reference entity in regional migration governance.

5. Introducción

La migración es un fenómeno creciente a nivel global que requiere de instituciones sólidas para su gestión (ACNUR, 2021). Migración Colombia juega un rol central en Colombia al ser la autoridad migratoria, encargada de procesos cruciales como revisión documental, control fronterizo, evaluación de solicitudes de asilo y refugio, cooperación internacional, seguridad de fronteras y gestión de información migratoria (Migración Colombia, 2020). Considerando la complejidad y los retos actuales en materia migratoria, originados entre otros factores por los flujos masivos de población venezolana (CONPES 3950, 2018), se ha planteado la necesidad de optimizar el funcionamiento de Migración Colombia y los servicios brindados a usuarios, para garantizar los derechos de personas migrantes (Defensoría del Pueblo, 2021).

El presente trabajo tiene como objetivo presentar un plan estratégico de eficiencia y cooperación internacional para Migración Colombia, a fin de fortalecer sus capacidades institucionales ante la nueva realidad migratoria del país (Contraloría General de la República, 2019). El documento parte de un diagnóstico de la situación actual, para luego plantear estrategias en diferentes ejes de acción y mecanismos para su implementación y seguimiento, en línea con un enfoque de gestión migratoria ordenada y garantista de derechos (ONU, 2018).

6. Justificación

Migración Colombia cumple un rol fundamental en la gobernanza y gestión de la migración en el país. No obstante, en los últimos años se han evidenciado importantes retos y oportunidades de mejora en el cumplimiento de sus funciones, en aspectos como eficiencia de

procesos, calidad de servicios e integración de información, según estudios de la Contraloría General de la República (2019).

Asimismo, en el contexto latinoamericano y suramericano, la migración internacional se ha incrementado y complejizado, por lo que se requiere mayor cooperación regional para abordar conjuntamente esta problemática compartida (Acosta & Freier, 2015).

En este escenario, se justifica plenamente la implementación de un plan de mejoramiento institucional en Migración Colombia, con el fin de optimizar su gestión, afianzar sus capacidades técnicas y de servicio, y consolidar su rol como autoridad nacional en materia migratoria.

El plan propuesto se orienta de manera integral a fortalecer pilares estratégicos como: modernización tecnológica y digitalización, producción de información confiable y oportuna, eficiencia en trámites y procedimientos, atención digna y de calidad al migrante, control fronterizo inteligente, cooperación regional e internacional, desarrollo del talento humano, entre otros.

El impacto esperado es positivo en términos de eficiencia administrativa, reducción de costos operativos, tiempo de respuesta al usuario, calidad percibida por el ciudadano, cumplimiento de estándares del servicio, articulación interinstitucional, diseño de política pública basada en evidencia, transparencia y acceso a la información.

Igualmente, las acciones planteadas tienen una alta justificación científico-técnica, económica, social, legal y política. Permitirán a Migración Colombia responder de forma integral, coordinada y efectiva a los complejos desafíos que impone la movilidad poblacional creciente en la región, así como garantizar los derechos de las personas migrantes.

En conclusión, un plan de mejoramiento institucional sólido puede catapultar a Migración Colombia como un referente en América Latina en materia de gobernanza migratoria moderna, eficiente, transparente y centrada en la dignidad humana.

7. Pregunta de reflexión, hipótesis y objetivos:

Teniendo en cuenta el panorama anterior, el presente Plan de Mejora propone la siguiente pregunta de reflexión: ¿Cómo optimizar la eficiencia y cooperación internacional de Migración Colombia para mejorar su gestión respecto a los tiempos de respuesta ante las diferentes tramites que se solicitan? Para esto, se establece una hipótesis correspondiente a la implementación de un plan estratégico integral, abordando ejes esenciales como la eficiencia y la cooperación internacional de Migración Colombia, mejorando así su capacidad de respuesta ante los retos existentes

A partir de lo anterior, se establecieron los siguientes objetivos específicos:

8. Objetivos específicos:

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de Migración Colombia en materia de eficiencia y cooperación internacional.
2. Proponer campañas de socialización de información respecto a temas migratorios que permitan optimizar la recolección de datos para mejorar la eficiencia operativa de procesos institucionales.
3. Crear una base de datos integral de migrantes en el país antes de diciembre de 2023 para mejorar la trazabilidad y focalización de políticas
4. Establecer acciones de seguimiento y evaluación para la implementación del plan estratégico que permitan conocer si ha habido mejoría en el tiempo analizado

9. Estudio de Migración Colombia

Migración Colombia es la autoridad migratoria de Colombia, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores. Tiene presencia en todo el territorio nacional en puntos de control migratorio y sedes administrativas. Cuenta con más de 900 funcionarios entre planta central y regionales.

Fue creado en 1999 y sus funciones incluyen: control de ingreso y salida de personas del país, verificación de documentación de viaje y visa, evaluación de solicitudes de asilo o refugio, atención al migrante, procedimientos sancionatorios migratorios, cooperación

internacional en temas migratorios, intercambio. de información con otros países, garantía de derechos de los migrantes, entre otros. Su misión es "ejercer la autoridad de vigilancia y control migratorio del Estado colombiano, contribuyendo a la seguridad nacional, al desarrollo social y económico del país, bajo los principios de transparencia, igualdad, respeto a la dignidad humana y libertad de circulación de las personas" (Migración Colombia, 2023).

En los últimos años se han identificado distintos retos y oportunidades de mejora en Migración Colombia. La Contraloría General de la República en su informe de 2019, detectó deficiencias en la eficiencia de los trámites realizados por la entidad y aspectos a fortalecer en la calidad de la atención a los usuarios.

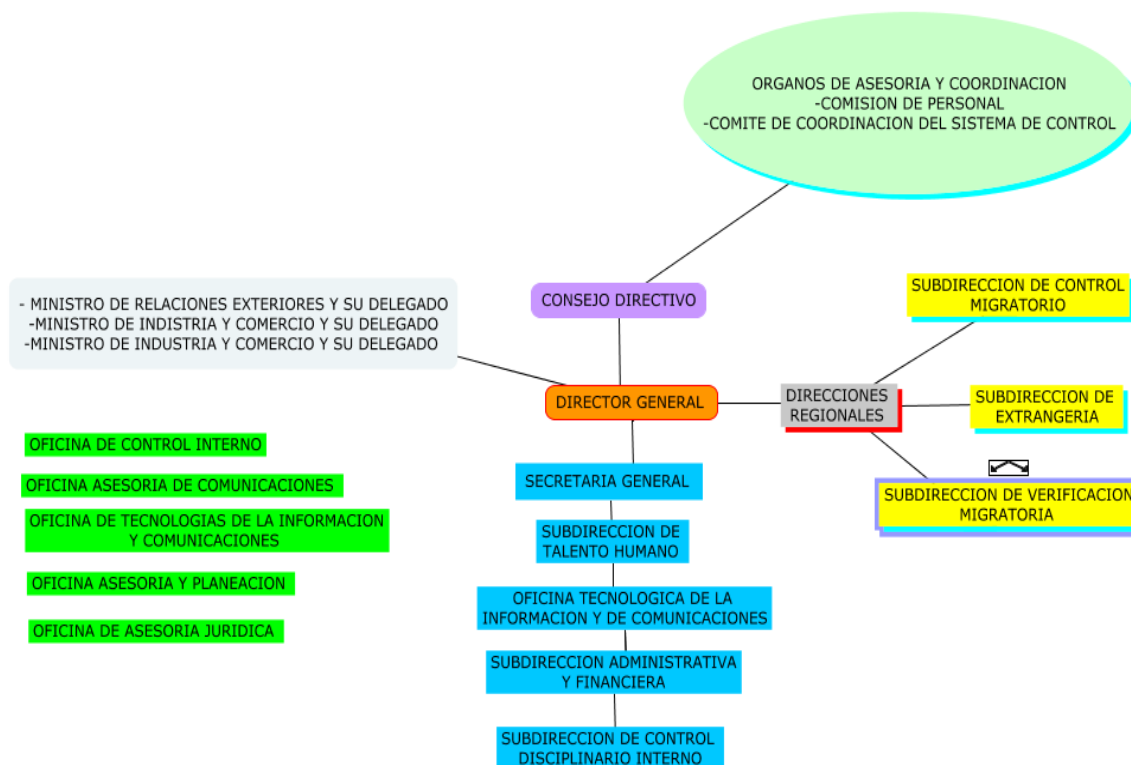
Por otra parte, estudios sobre migración intrarregional en Sudamérica (Acosta & Freier, 2015) resaltan la necesidad de una mayor cooperación bilateral y regional entre países para abordar temas migratorios compartidos, incluyendo intercambio de información, políticas compatibles, Gestión frontera unificada, entre otros.

Para la elaboración de este plan se realizó una recopilación de información primaria y secundaria. Entre las fuentes primarias se aplican entrevistas a funcionarios de Migración Colombia y encuestas a usuarios. Las fuentes secundarias incluyen informes institucionales, estudios académicos sobre gobernanza migratoria e informes de organismos internacionales como OIM(organización internacional para las migraciones) y ACNUR(alto comisionado de las naciones unidas para los refugiados).

Figura

1

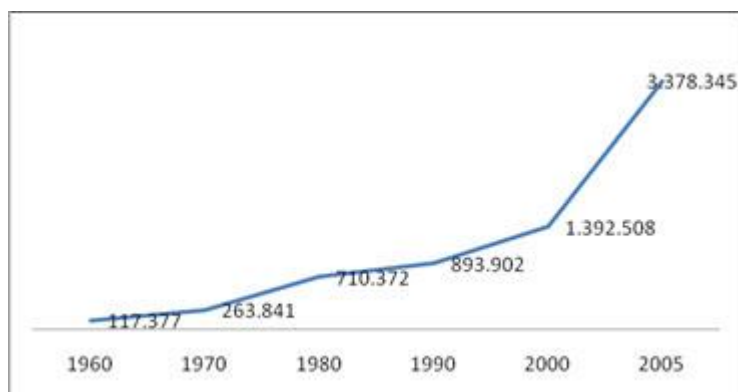
Organigrama Corporativo Migración Colombia



Nota: El gráfico representa el Organigrama Corporativo de Migración Colombia
Elaboración propia.

9

Flujo De Migrantes en Colombia (1960-2005)



Nota: El gráfico representa la evolución de Migrantes en los periodos de 1960-2005,
Fuente: Banco de datos CELADE y censos de población del DANE

10. Antecedentes y recopilación de información

Migración Colombia es la entidad del Estado colombiano encargada de ejercer la autoridad de vigilancia y control migratorio. Fue creada en 1999 tras la expedición del Decreto 2107, en el marco de un proceso de modernización institucional del Estado.

Previamente, las funciones de control migratorio habían estado a cargo de distintas entidades. En los años 60 existía la Jefatura de Extranjería adjunta al Ministerio de Gobierno. En 1968 se creó la Jefatura de Inmigración y Extranjería. En 1991, la nueva Constitución estableció la obligación de crear una política pública en materia migratoria, lo que condujo a la expedición de la Ley 43 de 1993 y al nacimiento del Departamento Administrativo de Seguridad (DAS) como autoridad migratoria. (Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, 2019).

El DAS ejerció el control migratorio durante los años 90. Sin embargo, en 1999 se decidió especializar esta función creando Migración Colombia como una entidad independiente, con el fin de tener una institución enfocada únicamente en la política y la gestión migratoria.

A lo largo de más de 20 años, Migración Colombia ha fortalecido sus capacidades institucionales y ha modernizado sus procedimientos de control fronterizo y verificación migratoria. Pasó de un modelo basado en documentos físicos a la implementación de tecnologías biométricas y digitalización de trámites.

No obstante, a partir de 2015 Colombia pasó de ser un país emisor de emigrantes a receptor de flujos migratorios mixtos, en especial desde Venezuela. Esta nueva realidad representó retos importantes para Migración Colombia, ante la necesidad de responder de manera efectiva a un flujo masivo de migrantes.

Actualmente, en el marco de la Ley 2136 de 2021, el país avanza en la construcción de una política migratoria integral. Migración Colombia se enfrenta al desafío de optimizar sus procesos para gestionar de forma ordenada la migración, garantizando los derechos de los migrantes, así como la seguridad fronteriza. (Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, 2019).

La migración en Colombia ha atravesado tres olas históricas: en los años 60 hacia Estados Unidos, en los 80 a Venezuela y en los 90 a España. La emigración a EE.UU. involucró a personas con alto nivel educativo. La de España aumentó por la crisis de 1998 y porque facilitaba la integración laboral por el idioma.

Según el DANE, en 2005 había unos 3.4 millones de colombianos en el exterior, principalmente en EE.UU, España, Venezuela, Ecuador y Canadá. Las causas son: búsqueda de oportunidades laborales ante la demanda en países desarrollados, reunificación familiar, mejor calidad de vida y estudios en el exterior.

La migración en Colombia está ligada al contexto local y global. Los colombianos emigran por diversos motivos y hacia distintos destinos. Entre las principales causas están las oportunidades laborales en otros países, el efecto de la globalización, reunificación familiar, mejora en calidad de vida y estudios en el exterior (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2022).

11. Diagnóstico

Con el fin de generar una retroalimentación y un diagnóstico que sirva para la formulación e implementación de estrategias y un seguimiento de evaluación y control. El presente segmento esbozará el desarrollo de una matriz DOFA (Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), cuyo papel será el de visualizar un análisis organizacional de los factores que son tanto de riesgo como de éxito para la empresa (Ponce, 2007, pp. 114).

Posteriormente, se aplicará una matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos) y una MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos), como un método para evaluar la situación interna y externa de la compañía.

Tabla

1

Matriz DOFA

	Fortalezas	Debilidades
<i>Factores internos</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia en control migratorio y evaluación de solicitudes de asilo. -Cooperación internacional en temas migratorios -Cuidado de seguridad fronteriza -Diversidad del personal 	<ul style="list-style-type: none"> -Deficiencia en la agilidad de los servicios prestados -Canales de comunicación ineficientes con usuarios -Limitada educación al público en temas de migración segura -Poca medición en aspectos de desempeño y satisfacción
<i>Factores externos</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Movilidad Internacional -Participación en organismos regionales 	<ul style="list-style-type: none"> Complejidad de la migración intrarregional, sumándole el impacto que

	<ul style="list-style-type: none"> -intercambio de información y datos -capacitación en mejores practicas -Acuerdos para beneficiar a trabajadores migrantes -Transparencia y acceso a la información 	<p>deja la pandemia en el año 2020 incremento de la migración irregular y trata de personas</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vulnerabilidad de derechos a los migrantes -riesgos de seguridad fronteriza
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> -incursionando en plataformas poco utilizadas como redes sociales. -Fomentar la importancia de Migración Colombia a nivel nacional e internacional. -Entender las necesidades internas de migración para formular respuestas estratégicas ante los inconvenientes que se presenten. -Impulsar la aplicación de nuevas tecnologías para facilitar y mejorar los procesos dentro de la institución 	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas migratorios mundiales -procesos de tramitología lentos dentro de la institución. -Falta de experiencia en la recepción masiva de migrantes. -Falta de actualización de los instrumentos utilizados por Migración Colombia para el cumplimiento y desarrollo de sus operaciones.

	-personal con alta capacitación y experiencia en temas migratorios	
--	--	--

Nota. DOFA de elaboración propia.

Con la matriz DOFA desarrollada, se pueden observar varios temas a replicar. Los principales son: imagen y posicionamiento de Migración Colombia, herramientas y procesos internos, cooperación internacional, servicio a usuarios y adaptación a nuevos contextos migratorios.

En este escenario, se sugiere que lo propuesto en las oportunidades se realice en el mediano y largo plazo, ya que elementos como la imagen y el posicionamiento institucional toman tiempo en consolidarse. También es fundamental que Migración Colombia continúe integrando nuevas herramientas tecnológicas e innovando sus procesos internos, adaptándose a las necesidades cambiantes de la gestión migratoria.

Adicionalmente, la entidad debe capacitar a su personal y adoptar nuevas tecnologías, aprovechando al máximo sistemas como las plataformas utilizadas internamente (SIRE, PLATINUM Y ORFEO). También es necesario traducir los comentarios internos y de los usuarios en mejoras concretas, ya que los fallos de comunicación afectan a los tiempos de respuesta y a la consecución de los objetivos.

De no implementarse estas recomendaciones, otros actores podrían ocupar los espacios que Migración Colombia está dejando vacantes, asumiendo roles en la gestión migratoria o aportando soluciones tecnológicas. Esto conllevaría a un retroceso, ya que la falta de adaptación es notada por los donantes internacionales y la población migrante, quienes esperan innovación y efectividad.

Tabla 2

SANTOTOTUNJA.EDU.CO

NIT: 860.012.357-6 - PBX: (60 8) 744 0404 - Tunja, Boyacá - Colombia

MEFI

Valoración del concepto de calificación	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
1-4	1	2	3	4

Se aclara que, para medir el nivel de incidencia de las Fortalezas y las Debilidades, se asociarán los valores de la calificación en dos conceptos: Muy bajo (1), bajo (2), Alto (3) y Muy alto (4). Con esto se asignará un valor al factor a tener en cuenta en relación con su capacidad de influenciar en los factores internos de la compañía.

Factor para analizar	Peso	Calificación	Peso ponderado
----------------------	------	--------------	----------------

Fortalezas

Experiencia en control migratorio	0.075	4	0.3
Manejo de solicitudes de asilo	0.075	4	0.3
Cooperación internacional	0.05	3	0.15



Gestión en plataformas de datos	0.05	3	0.15
Diversidad del personal	0.075	4	0.3
Canales de comunicación eficientes	0.05	3	0.15
Puntos de regulación fronterizo	0.05	3	0.15
Personal capacitado	0.075	4	0.3

Debilidades

Inexistencia de una política migratoria integral a largo plazo	0.15	4	0.6
Procesos migratorios y de tramitología lentos y complejos	0.05	3	0.15
Escasa medición de resultados de alto impacto	0.15	4	0.6
Falta de articulación interinstitucional	0.05	3	0.15

Presupuesto limitado para innovación tecnología y base de datos	0.1	4	0.4
Total	1		3.7

Nota. MEFI de elaboración propia.

La matriz MEFI permite analizar las fortalezas y debilidades internas de una organización. En el caso de Migración Colombia, se identifican diversas fortalezas asociadas a su experiencia en procesos migratorios, cooperación internacional, talento humano capacitado y avances tecnológicos.

Sin embargo, en cuanto a las debilidades internas, se destaca la inexistencia de una política migratoria integral y de largo plazo, lo cual obtuvo una ponderación alta (0.6), al igual que la escasa medición de resultados de alto impacto (0.6). Otros aspectos negativos son la lentitud y complejidad de los procesos y las limitaciones presupuestales.

La matriz MEFI, que evalúa los factores internos, arrojó un ponderado total de 3.7 puntos. Esto indica que Migración Colombia tiene fortalezas internas sólidas, como su experiencia y cooperación internacional, que deben potenciarse. Pero existen debilidades críticas que afectan su gestión, como la ausencia de una política migratoria integral y la escasa medición de resultados de impacto.

En conclusión, la matriz evidencia que, si bien Migración Colombia cuenta con capacidades internas importantes para aprovechar, debe focalizarse en superar debilidades clave como la ausencia de una política migratoria integral y la medición de resultados, para así potenciar su gestión.

Tabla

3

MEFE

Valoración del concepto de calificación	Muy bajo	Bajo	Alto	Muy alto
1-4	1	2	3	4

Se aclara que, para medir el nivel de incidencia de las Oportunidades y las Amenazas, se asociarán los valores de la calificación en dos conceptos: Muy bajo (1), bajo (2), Alto (3) y Muy alto (4). Con esto se asignará un valor al factor a tener en cuenta en relación con su capacidad de influenciar en los factores internos de la institución.

Factor Externo	Peso	Calificación	Peso ponderado
Oportunidades			
Cooperación bilateral con otros países	0.075	3	0.255
Participación en organismos regionales e internacionales	0.075	3	0.255
Intercambio de información y datos	0.075	3	0.225

Acuerdos que beneficien a trabajadores migrantes	0.15	4	0.6
Transparencia y acceso a la información	0.075	3	0.225

Amenazas

Complejidad de la migración intrarregional	0.075	3	0.225
Incremento de la migración irregular	0.075	3	0.225
Vulnerabilidad de los derechos de migrantes	0.1	2	0.2
Riegos de seguridad fronteriza	0.1	4	0.4
Total	1		3.25

Nota. MEFE de elaboración propia.

La matriz MEFE permite evaluar las oportunidades y amenazas externas de una organización. Para Migración Colombia, se identifican oportunidades relevantes en cooperación internacional y acuerdos para beneficiar a trabajadores migrantes.

En cuanto a las amenazas externas, las más críticas son los riesgos de seguridad fronteriza y la complejidad de la migración intrarregional, ambas con ponderaciones altas (0.4 y 0.225). Otros aspectos negativos son el incremento de flujos irregulares y la vulnerabilidad de derechos.

La matriz MEFE, que mide factores externos, tuvo un ponderado total de 3.25 puntos. Esto revela que en el entorno hay importantes oportunidades por aprovechar, especialmente en materia de acuerdos internacionales y cooperación regional. No obstante, también se evidencian amenazas clave como la creciente complejidad de la migración intrarregional y los riesgos de seguridad fronteriza.

En síntesis, la MEFE indica que Migración Colombia debe aprovechar oportunidades en el entorno para potenciar sus estrategias, pero prestando especial atención a amenazas clave del contexto migratorio que pueden afectar su gestión, como son la seguridad fronteriza y la creciente irregularidad de flujos migratorios en la región.

Al comparar ambos totales ponderados, se observa que el puntaje de factores internos (3.7) es ligeramente mayor al de los factores externos (3.25). Esto significa que Migración Colombia debe concentrar sus estrategias en potenciar las fortalezas existentes y superar debilidades internas fundamentales, sin descuidar las oportunidades y amenazas del entorno.

12. Objetivo general

se establece que el objetivo general de este Plan de Mejora busca demostrar como este plan estratégico de eficiencia y cooperación internacional podría fortalecer las capacidades de Migración Colombia en la gobernanza migratoria.

Este Plan de Mejora busca demostrar cómo un esquema estratégico integral podría optimizar la gestión de Migración Colombia en materia de eficiencia institucional y

cooperación internacional, permitiendo así el fortalecimiento de sus capacidades para responder de manera efectiva a los retos actuales en relación con la actualidad migratoria, tanto en la provisión de servicios a usuarios extranjeros en Colombia, como en la protección de los derechos de los migrantes colombianos en el exterior.

Optimizar los procesos migratorios implementando mejoras en los sistemas de información y canales de comunicación interna, con miras a lograr una respuesta más ágil y efectiva a los trámites migratorios.

Iniciativa Estratégica	Objetivo	Indicadores	Metas a 1 año
Registro biométrico de migrantes	Reducir tiempos de trámites migratorios	Reducir el tiempo promedio de atención en trámites migratorios, mediante la implementación de citas electrónicas, digitalización de procesos y aumento de personal en horas pico.	15% de reducción de tiempo promedio, 30% de optimización de tiempos de atención
Identificar causas de demoras en procesos	Mejorar eficiencia en procesos internos	Evaluar el proceso después mejorar las plataformas existentes para que el registro de migrantes sea más efectivo y los tramites reduzcan su tiempo considerablemente, aumentando la satisfacción del usuario en un 30%.	20% de reducción de causas de demora, se espera obtener los datos útiles necesarios para el analizar dicha optimización la cual es necesaria en el proceso de mejora en el registro y control de ciudadanía migrante, haciendo uso de la tecnología y asegurando un

Iniciativa Estratégica	Objetivo	Indicadores	Metas a 1 año
			mayor margen de respuesta ante estas solicitudes
Sistema de notificaciones digitales	Mejorar comunicación con población migrante	Implementar un sistema de notificación y alerta, para mejorar el monitoreo de los flujos referente al vencimiento de visas o permisos temporales de permanencia para reducir las sanciones.	Aumentar en un 20% la población migrante que acude al centro facilitador para solucionar su situación de migrantes para nutrir la base de datos Reducir en un 15% el tiempo promedio de respuesta a solicitudes migratorias en 1 año
4. Monitoreo de indicadores de gestión	Garantizar cumplimiento de metas y objetivos	Aumentar en un 10% la cantidad de trámites migratorios gestionados por funcionario en 1 año.	Comité de seguimiento bimensual que permita analizar la capacidad de respuesta ante los diferentes tramites realizados por migración Colombia

El comité de mejoramiento institucional de Migración Colombia, conformado por directivos y líderes de procesos, realizará seguimiento mensual a los indicadores y propondrá acciones para asegurar el cumplimiento de las metas establecidas. Anualmente se elaborará un informe de evaluación de resultados del plan de mejora.



Figura

2

Cronograma

Tiempo (semanas)							
Actividades	1	2	3	4	5	6	7
Diagnóstico y levantamiento de información	X						
Identificación de causas de demoras en los procesos adelantados dentro de la institución		X					
Estructuración del plan de mejora			X				
Desarrollo de las estrategias que permitirán generar las notificaciones a los usuarios que acudan a migración				X			
Capacitación a funcionarios					X	X	
Implementación de notificaciones a nivel nacional						X	X

23

Nota. Cronograma de elaboración propia.

16. RECOMENDACIONES

- Realizar auditorías periódicas para verificar el correcto funcionamiento de las herramientas implementadas y su impacto en la productividad de las áreas.
- Monitorear de cerca los tiempos de respuesta a solicitudes y el avance en los trámites migratorios mediante tableros de control e indicadores.
- Considerar las auditorías como una oportunidad de identificar mejoras en la calidad y rapidez de la atención al usuario.
- Aprovechar los resultados de las mediciones para detectar cuellos de botella en los procesos y definir acciones correctivas cuando sea necesario.
- Evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios de manera periódica para introducir ajustes y mejoras.
- Mantener una comunicación fluida con todas las áreas sobre los avances en las metas del plan para asegurar su compromiso.

17. Conclusiones

El plan de mejoramiento institucional para esta institución tiene como propósito optimizar los tiempos de respuesta en los trámites migratorios que se llevan a cabo en Migración Colombia. Para ello, se plantean estrategias basadas en la implementación de mejoras tecnológicas en los sistemas de información, así como una mayor eficiencia en los procesos y canales de comunicación internos.

Las metas establecidas se enfocan en incrementar la productividad de los funcionarios, reducir los tiempos de procesamiento de solicitudes migratorias y elevar la satisfacción de los usuarios con los servicios brindados. Los indicadores propuestos permitirán monitorear de forma cuantitativa los avances en eficiencia, eficacia, productividad y calidad de la gestión migratoria.

La implementación de notificaciones de alerta en las plataformas institucionales y la optimización de procedimientos son estrategias concretas que pueden incidir positivamente en la consecución de las metas fijadas. El seguimiento cercano a los indicadores y la realización de ajustes cuando sea necesario asegurarán que se materialicen las mejoras esperadas.

En definitiva, este plan de mejora representa una hoja de ruta viable para que Migración Colombia refuerce sus capacidades institucionales y preste un servicio más ágil y efectivo ante los retos que impone la realidad migratoria actual del país. Su éxito dependerá del compromiso y trabajo articulado de todas las áreas involucradas.

Destinar los recursos necesarios para fortalecer las capacidades del personal en el uso de nuevas tecnologías y procesos.

18. Referencias

- Contraloría General de la República. (2019). Estado de los recursos naturales y del ambiente 2018-2019.
<https://www.contraloria.gov.co/documents/20181/188519/Estado+Recursos+Naturales-2019.pdf/281c606d-d9f6-41bb-8ca7-6f54e73d1b66?version=1.1>
- Migración Colombia. (2020). Plan Estratégico Institucional 2020-2023.
https://www.migracioncolombia.gov.co/planeacion/plan_estrategico_institucional
- Migración Colombia. (2021). ¿Cómo funciona el proceso de regularización migratoria?
<https://www.migracioncolombia.gov.co/>
- la agenda 2030. <https://publications.iom.int/es/books/la-migracion-en-la-agenda-2030>
- OIM. (2017). Manual de Capacitación sobre Migración Laboral.
<https://publications.iom.int/es/books/manual-de-capacitacion-sobre-migracion-laboral>
- ONU. (2018). Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular.
<https://www.un.org/es/conf/migration/global-compact-for-safe-orderly-regular-migration.shtml>
- CEPAL. (2020). Migración, protección social y desigualdades: desafíos en tiempos de COVID-19. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44021-proteccion-social-migracion-mirada-vulnerabilidades-lo-largo-ciclo-la-migracion>
- ACNUR. (2021). Lineamientos regionales sobre protección y asistencia de personas venezolanas. <https://help.unhcr.org/colombia/otros-derechos/regularizacion-migratoria/>
- Defensoría del Pueblo. (2021). Recomendaciones para garantizar los derechos de la población migrante venezolana.
<https://www.kas.de/documents/287914/0/frontera+y+movilidad+humana+VF.pdf/0de5039f-9667-15d0-5eff-3584afeafc25?t=1608237954259garantizar-los-derechos-de-la-poblaci%C3%B3n-migrante-venezolana-en-Colombia-2021.htm>