



**UNIDAD ADMINISTRATIVA  
ESPECIAL MIGRACIÓN  
COLOMBIA**

**SERVIR / FENASCOL**

**INFORME MES DE NOVIEMBRE NO. 2**

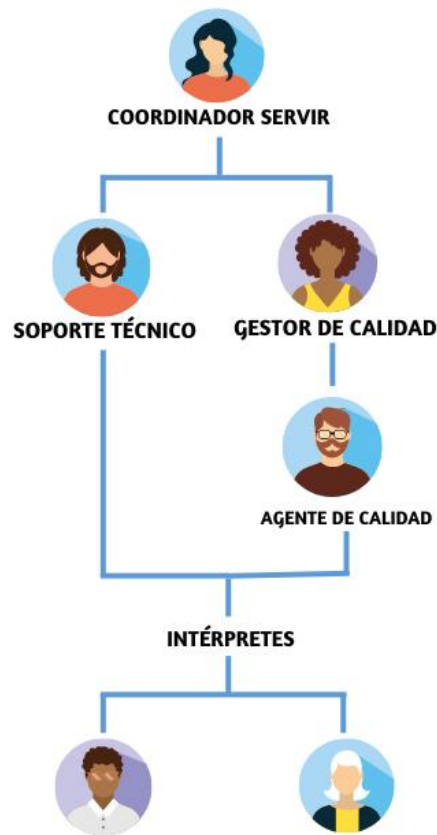
**13 de Diciembre 2024 / Bogotá  
Angélica Pacheco / COORDINACIÓN SERVIR  
Correo: [coord.servir@fenascol.org.co](mailto:coord.servir@fenascol.org.co)  
Tel: 310 2705248**



## PRESENTACIÓN DE EQUIPO



### ORGANIGRAMA SERVIR FENASCOL



### EQUIPO SERVIR

<b>CARGO</b>	<b>CAPITAL HUMANO</b>
<i>COORDINADOR SERVIR</i>	1
<i>GESTOR DE CALIDAD</i>	1
<i>AGENTE DE CALIDAD</i>	1
<i>SOPORTE TÉCNICO</i>	1
<i>INTÉRPRETES</i>	Liliana Patiño Edicson Padilla Laura Londoño Mary Luz Nuñez Erika Cruz Jesús Alfaro

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- El servicio se prestará por 2 meses y 7 días, adicional la entidad adquirió 3 credenciales de acceso rotativas para 56 sucursales donde quiere disfrutar del servicio.
- Actualmente **UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA (AUDARA – GOOGLE MEETS)** [Organismo Público - Unidad Administrativa Especial], cuenta con **(3)** credenciales de acceso tipo rotativas en 56 puntos compartido en las sucursales u oficinas previamente seleccionadas.
  1. **(Credencial 1) Sur:** Aquí podrán conectarse 17 puntos de Migración Colombia ubicados al sur del país.
  2. **(Credencial 2) Centro:** Aquí podrán conectarse 17 puntos de Migración Colombia ubicados al centro del país.
  3. **(Credencial 3) Norte:** Aquí podrán conectarse 22 puntos de Migración Colombia ubicados al norte del país.
- Cada credencial de acceso podrá acceder a servicios ilimitados dentro de los horarios establecidos por una vigencia de 2 meses y 7 días. Horarios de Lunes a viernes de 08:00 a.m. a 07:00 p.m. y sábados de 09:00 a.m. a 04:00 p.m. (Sin incluir Domingos y Festivos)
- La plataforma por medio de la cual se presta el servicio, no es de uso público ni es una plataforma tal como WhatsApp, zoom, Skype, entre otros.
- Cobertura a nivel nacional.
- Cada interacción será de máximo 45 minutos. Una vez finalicen los 45 minutos, si aún se requiere el servicio, el funcionario de su entidad podrá volver a ingresar y solicitar un nuevo servicio.
- Cada usuario adquirido ocupa un intérprete. Es decir que la recurrencia por usuario es 1:1. Y hasta no desocupar al intérprete bajo este usuario no se puede atender a otro usuario que se presente.
- Disponibilidad casi inmediata, sin agendamiento previo.
- Monitores en vivo por la plataforma o plataforma de contingencia utilizada.
- Incluye reportes mensuales con estadísticas, recomendaciones, tabla de soportes realizados en el mes y consolidado con la siguiente información:



1. FECHA.
  2. PLATAFORMA.
  3. MEDIO DE INTERACCIÓN
  4. HORA DE INICIO.
  5. CHAT.
  6. VIDEO.
  7. UBICACIÓN.
  8. ENTIDAD.
  9. CREDENCIAL.
  10. RESULTADO (EFECTIVA / NO EFECTIVA).
  11. CAUSAL.
  12. PÚBLICO.
- Soporte técnico en caso de falla de plataforma
  - Protocolo de contingencia.



## **INSTRUCTIVOS SERVIR**

- 1. Manual Técnico.**
- 2. Tutorial SERVIR.**
- 3. Instructivo de inicio en PC.**
- 4. Instructivo de inicio en dispositivos móviles.**
- 5. Manual de Uso.**
- 6. Condiciones y restricciones del servicio.**
- 7. Horarios y Canales de atención - Soporte Servir.**
- 8. Ventanas Emergentes PC.**
- 9. Ventanas Emergentes ANDROID.**
- 10. Recursos de Señalización.**
- 11. Reunión de seguimiento como plan de acción por poca afluencia en las interacciones.**
- 12. Formato de Credenciales**

<b>CREDENCIALES ADQUIRIDAS (3)</b>	
<b>USUARIO</b>	<b>CONTRASEÑA</b>
Migra.interpretenorte@fenascol.org.co	*****
Migra.interpretesur@fenascol.org.co	*****
Migra.interpretecentro@fenascol.org.co	*****

### 13. Simulación De Protocolo de Contingencia utilizado en SERVIR.

**Protocolo de contingencia:** Es un conjunto de medidas y procedimientos diseñados para minimizar el impacto de imprevistos o crisis en las empresas en este sentido, para FENASCOL aplica la plataforma AUDARA. Según los protocolos internos después de dos intentos para habilitar la ventana emergente (video y audio) y de no ser posible lo anterior, se enviará enlace de una plataforma alterna (**Microsoft Teams**), esto con el objetivo de priorizar y atender la persona sorda que se encuentre en las instalaciones pero, si es una prueba técnica no se enviará enlace y será responsabilidad de la entidad comunicarse con la línea de atención de soporte técnico y reportar este suceso.

Presencia de Persona Sorda- Link de Microsoft Teams	Despedida de servicio no exitoso (Si es prueba técnica)
<p>Gracias, priorizando la atención de la persona sorda en sus instalaciones, haga clic en el siguiente enlace de Microsoft Teams para ingresar a la reunión por video.</p> <p>Mantenga activa esta sesión de chat hasta finalizar la interacción, recuerde que su medio de atención es la plataforma principal.</p> <p>Link:</p> <p><b><u>(Incluir link y se envía por el chat de Audara).</u></b></p> <p><b>Comentarios:</b> aplica en caso de contingencia para acelerar el proceso y atender a la persona sorda, en caso contrario solo enviar el guion de despedida de servicio no exitoso.</p>	<p><b>Antes de enviar este guion por favor realizar otro intento más de video, indicando al cliente que cerraran la ventana emergente y enviaran nuevamente cámara por medio del chat.</b></p> <p>Identificamos que la conexión no ha sido exitosa, por favor comuníquese con Soporte técnico SERVIR al Whatsapp 321-227-7479 para realizar el acompañamiento, daremos por finalizada esta sesión. Feliz día, hasta pronto.</p> <p><b>Comentario:</b> después de enviar este guion, el intérprete podrá compartir por el chat de la plataforma:</p> <p><b><u>Guía de fallas para entidades</u></b> en formato PDF.</p> <p><b><u>Contacto para solicitar soporte</u></b> en formato JPG.</p>

**Simulación:** Por favor dar clic al enlace del video.

**[https://drive.google.com/file/d/17rLzHT0TkGmTHWOZXhXwOv\\_czElZ3DqI/view?usp=drive link](https://drive.google.com/file/d/17rLzHT0TkGmTHWOZXhXwOv_czElZ3DqI/view?usp=drive_link)**

**14. Simulación del protocolo de contingencia ajustado a solicitud de Migración Colombia.**

Presencia de Persona Sorda- Link de Google Meet.	Despedida de servicio no exitoso (Si es prueba técnica)
<p>Para el ingreso a la reunión por video, el enlace de Google Meet será proporcionado por el funcionario de Migración Colombia que está en estos momentos con el ciudadano sordo.</p> <p>Mantenga activa esta sesión de chat hasta finalizar la interacción, recuerde que su medio de atención es la plataforma principal.</p> <p><b>Comentarios:</b> aplica en caso de contingencia para acelerar el proceso y atender a la persona sorda, en caso contrario solo enviar el guion de despedida de servicio no exitoso.</p>	<p><b>Antes de enviar este guion por favor realizar otro intento más de video, indicando al cliente que cerraran la ventana emergente y enviaran nuevamente cámara por medio del chat.</b></p> <p>Identificamos que la conexión no ha sido exitosa, por favor comuníquese con Soporte técnico SERVIR al Whatsapp 321-227-7479 para realizar el acompañamiento, daremos por finalizada esta sesión. Feliz día, hasta pronto.</p> <p><b>Comentario:</b> después de enviar este guion, el intérprete podrá compartir por el chat de la plataforma:</p> <p><a href="#">Guía de fallas para entidades</a> en formato PDF.</p> <p><a href="#">Contacto para solicitar soporte</a> en formato JPG.</p>

Nota: Será responsabilidad de Migración Colombia crear la sala de Google Meet y enviar al intérprete por medio del chat el enlace de la reunión para establecer comunicación mediante video y audio.

**Simulación:** Por favor dar clic al enlace del video.

**[https://drive.google.com/file/d/14u5s2j5rdLdU6r2awz\\_nQjGmv9Tb0oI/view?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/file/d/14u5s2j5rdLdU6r2awz_nQjGmv9Tb0oI/view?usp=drive_link)**



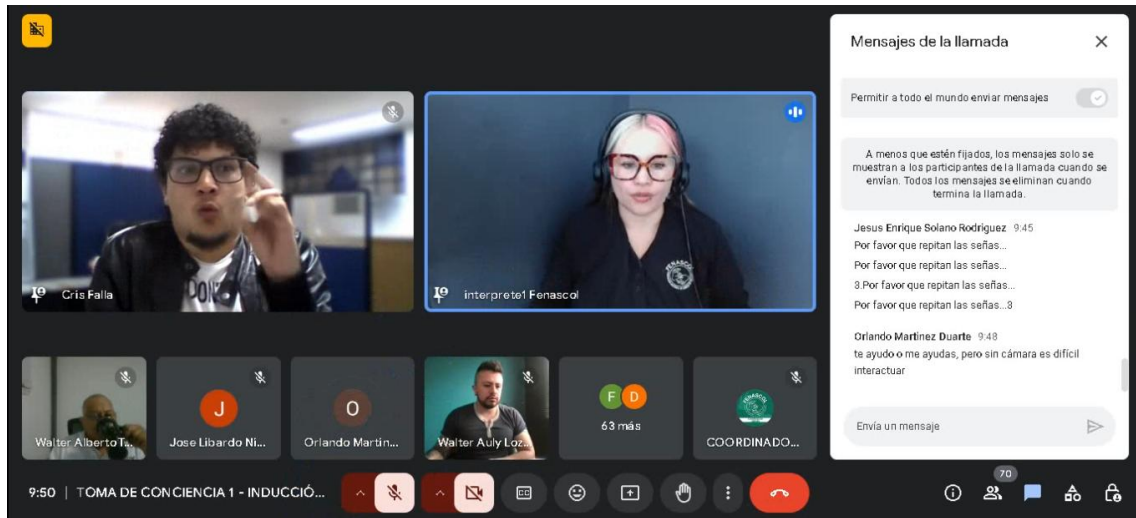
## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE SERVIR EN MIGRACIÓN COLOMBIA</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
REUNIÓN COMUNICACIONES	01/11/2024 14:00 a.m. - 15:00 p.m.	Equipo de Comunicaciones Fenascol y Migración Colombia.
REUNIÓN PARA CONTEXTO DE LA PIEZA AUDIOVISUAL AL PRESENTADOR SORDO.	13/11/2024.	Equipo de Comunicaciones Fenascol y Migración Colombia.
SE ACUERDA CON LA OFICINA DE COMUNICACIONES DE MIGRACIÓN REALIZAR UN VIDEO EN LENGUA DE SEÑAS EMITIDO POR MIGRACIÓN Y SE LE DA VÍA LIBRE A FENASCOL DE HACER EL SUYO MÁS EXTENSO PARA LA PÁGINA DE SERVIR.	18/11/2024.	Equipo de Comunicaciones Fenascol y Migración Colombia.
FIRMA DE ACTA DE ENTREGA.	27/11/2024.	Se suscribe acta y firman las partes interesadas (Fenascol y Migración Colombia).
SE ENVÍA VIDEO A MIGRACIÓN PARA VALIDACIÓN Y SE INDICA QUE SE DEBE CAMBIAR EL LOGO, YA QUE EL USADO ESTABA DESACTUALIZADO.	28/11/2024.	Equipo de Comunicaciones Fenascol y Migración Colombia.

<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA CAPACITACIONES</b>		
<b>ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA</b>	<b>PARTICIPANTES</b>
REUNIÓN CON CRISTIAN FALLA / TOMA DE CONCIENCIA	01/11/2024. 09:30 a.m. - 10:30 a.m.	Asistencia: Walter Lozano. Cristian Falla.
CAPACITACIÓN TRÁMITES A CARGO DE MIGRACIÓN Y NEOLOGISMOS, SEÑAS DE MIGRACIÓN CON EL INSOR	01/11/2024. 15:00 p.m. - 17:00 p.m.	Director Técnico. Coordinador Servir. Equipo de Intérpretes. Equipo Calidad. Equipo Migración Colombia. (Realizada según programación)
TOMA DE CONCIENCIA - INDUCCIÓN DEL SERVICIO	06/11/2024 09:00 a.m. - 10:30 a.m.	70 participantes del equipo Migración Colombia.
TOMA DE CONCIENCIA - INDUCCIÓN DEL SERVICIO	07/11/2024 09:00 a.m. - 10:15 a.m.	23 Participantes del equipo Migración Colombia.

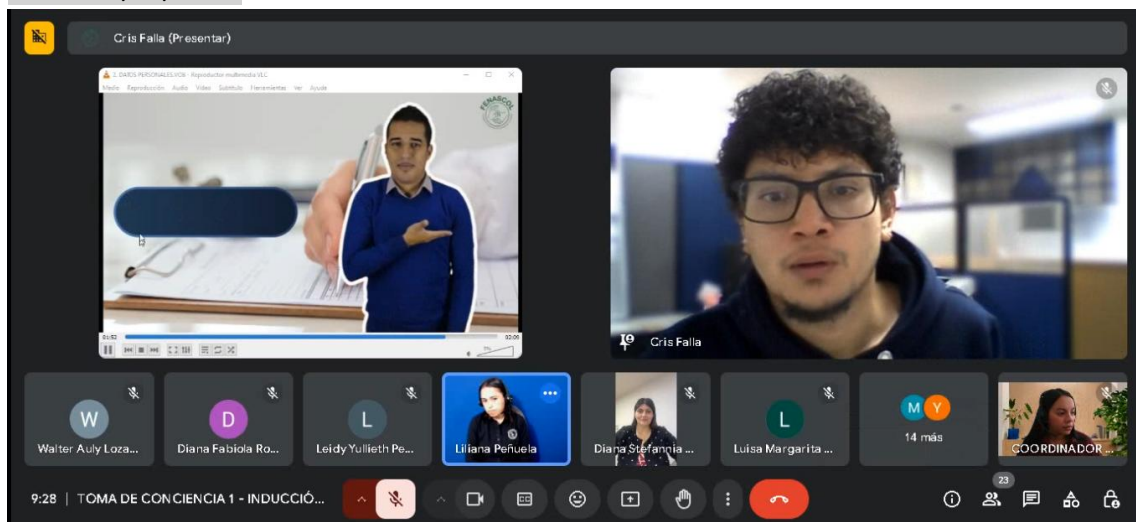
Participación del taller de toma de conciencia e inducción al servicio.

Fecha: 06/11/2024.



Participación del taller de toma de conciencia e inducción al servicio.

Fecha: 07/11/2024.





## **CONSOLIDADO DE INGRESOS (PERIODO DEL 01 AL 30 DE NOVIEMBRE / AÑO 2024)**

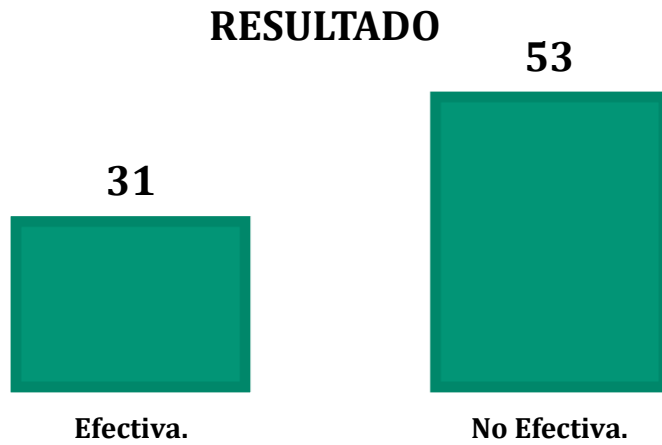
Inmerso en el consolidado de ingresos se proporciona la siguiente información:

- FECHA.
- PLATAFORMA.
- MEDIO DE INTERACCIÓN
- HORA DE INICIO.
- CHAT.
- VIDEO.
- HORA FIN.
- UBICACIÓN.
- CAMPAÑAS.
- ENTIDAD.
- CREDENCIAL.
- RESULTADO (EFECTIVA / NO EFECTIVA).
- TIPOLOGÍA.
- PÚBLICO.

**[CONSULTE AQUÍ CONSOLIDADO DE INGRESOS](#)**

## GRÁFICAS

GRÁFICA NO. 1



Esta gráfica muestra el total de **(84)** interacciones en el periodo comprendido del 1 al 30 de Noviembre del año 2024 el 63% registran no efectivas y el 37% efectivas.

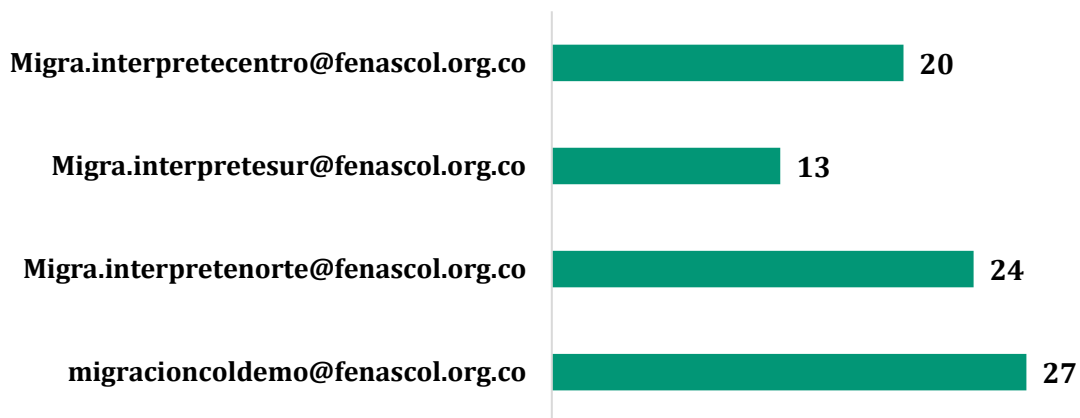
Tiempo medio de interacción (Chat 04:26:00) y (Video 02:04:00).

Tiempo total (06:30:00).

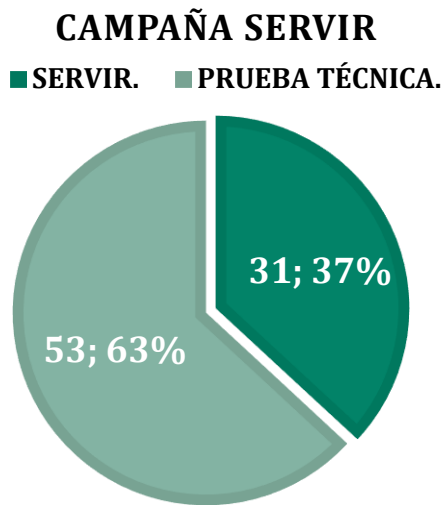
RESULTADO	TOTAL
Efectiva.	31
No Efectiva.	53
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

GRÁFICA NO. 2

### INTERACCIÓN POR CREDENCIALES



GRÁFICA NO. 3

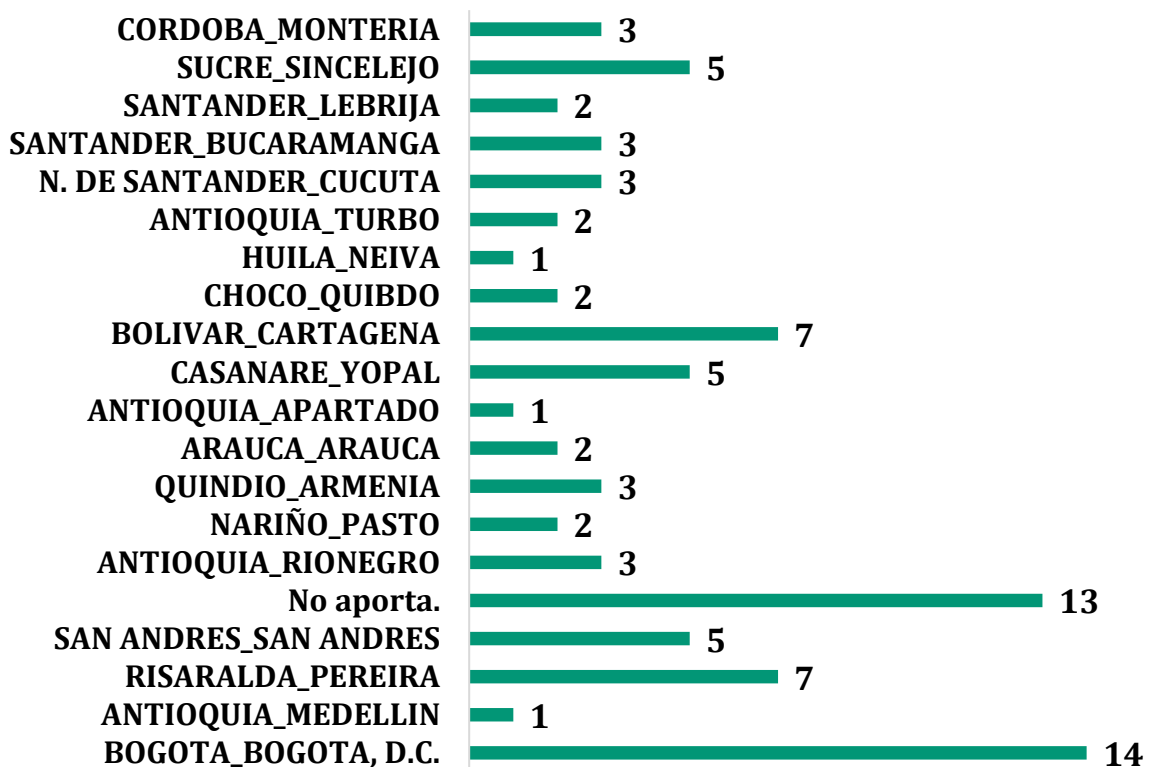


Esta gráfica muestra el total de **(84)** interacciones en la herramienta **SERVIR**, registra el 63% a través de la campaña de Pruebas Técnicas y el 37% a través de la campaña SERVIR.

CAMPAÑAS	TOTAL
SERVIR.	31
PRUEBA TÉCNICA.	53
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>

GRÁFICA NO. 4

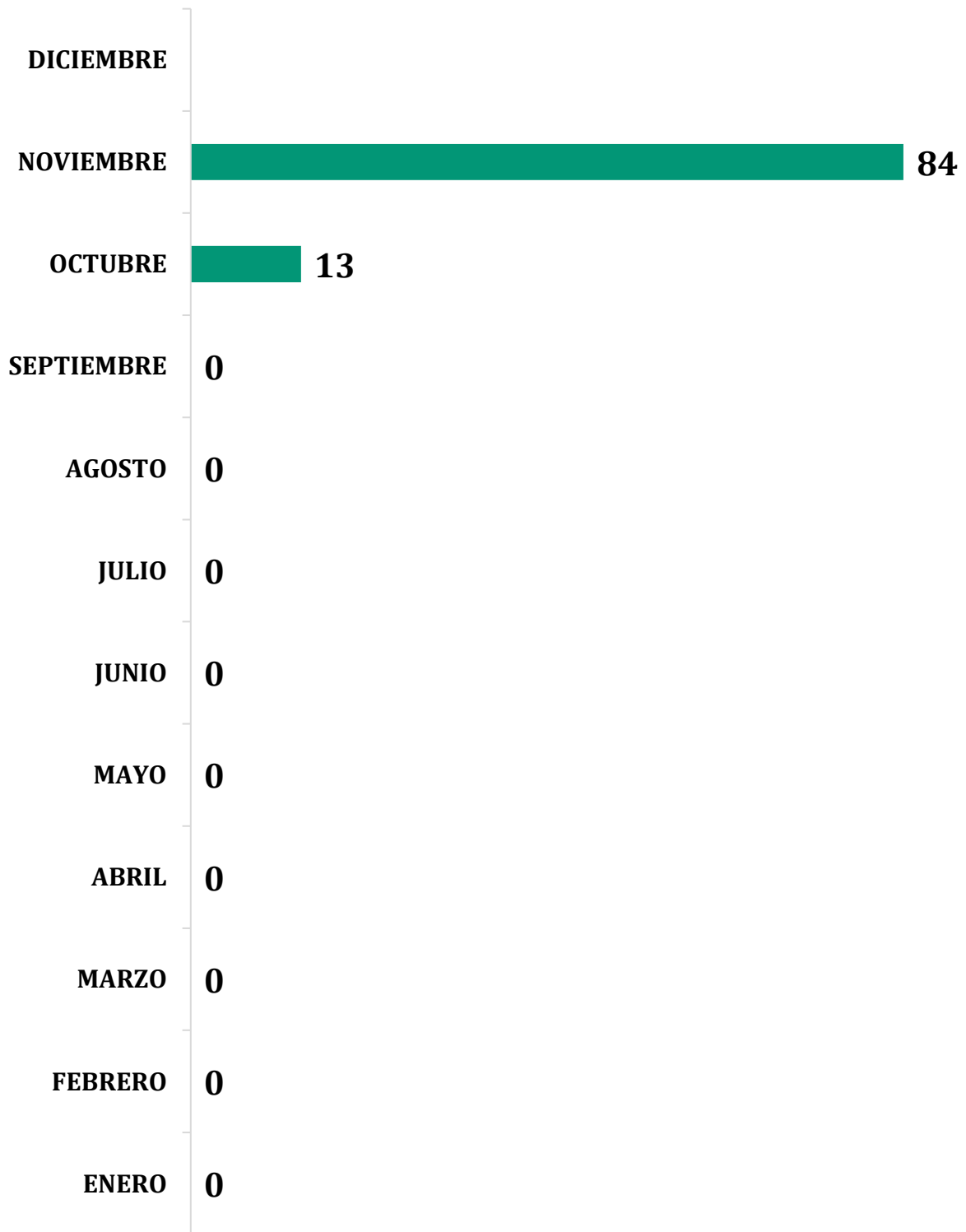
### UBICACIÓN DE LA INTERACCIÓN





**GRÁFICA NO. 5 (INTERACCIONES POR MESES AÑO 2024)**

**RESUMEN DE INTERACCIONES AÑO 2024**





**(TABLA DE INTERACCIONES POR MESES AÑO 2024)**

<b>MES</b>	<b>INTERACCIÓN</b>
<b>ENERO</b>	<b>0</b>
<b>FEBRERO</b>	<b>0</b>
<b>MARZO</b>	<b>0</b>
<b>ABRIL</b>	<b>0</b>
<b>MAYO</b>	<b>0</b>
<b>JUNIO</b>	<b>0</b>
<b>JULIO</b>	<b>0</b>
<b>AGOSTO</b>	<b>0</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>0</b>
<b>OCTUBRE</b>	<b>13</b>
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>84</b>
<b>DICIEMBRE</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>



CONSECUTIVO TICKET	FECHA	ENTIDAD	CREDENCIALES	NOMBRE (FUNCIONARIO)	NÚMERO DE CONTACTO	TIPOLOGIA	DURACIÓN DEL SOPORTE	RESULTADO
ST24 - 443	19/11/2024	MIGRACIÓN COLOMBIA	Migracióncoldemo@fenascol.org.co	Laura Patricia Pezca	313 3563946	Falla Video Entidad (No carga cámara o imagen congelada, pixelada)	0:32	Efectivo.
ST24 - 444	19/11/2024	MIGRACIÓN COLOMBIA	Migra.interpretesur@fenascol.org.co	Walter Lozano	310 5633842	Falla Video Entidad (No carga cámara o imagen congelada, pixelada)	00:31	Efectivo.
ST24 - 445	19/11/2024	MIGRACIÓN COLOMBIA	Migra.interpretesur@fenascol.org.co	Laura Patricia Pezca	313 3563946	Falla Video Entidad (No carga cámara o imagen congelada, pixelada)	0:33	Efectivo.
ST24 - 446	19/11/2024	MIGRACIÓN COLOMBIA	Migra.interpretenorte@fenascol.org.co	Laura Patricia Pezca	313 3563946	Usa credencial inactiva	0:26	Efectivo.
ST24 - 456	22/11/2024	MIGRACIÓN COLOMBIA	Migra.interpretenorte@fenascol.org.co	Yamiled	3005867718	Falla Video Entidad (No carga cámara o imagen congelada, pixelada)	00:36	Efectivo.
ST24 - 471	29/11/2024	MIGRACIÓN COLOMBIA	Migra.interpretesur@fenascol.org.co	Walter	310 5633842	Falla Video Entidad (No carga cámara o imagen congelada, pixelada)	0:23	Efectivo.



## CANAL DE ATENCIÓN PARA SOPORTES



# ¿NECESITAS AYUDA PARA INGRESAR A SERVIR?



**¡Te ayudamos!**  
Comunícate a la línea de soporte  
técnico de SERVIR

# 321-227-7479

y allí te atenderá nuestro profesional.