

PROYECTO APLICADO DE INTERVENCIÓN

“Creación de una sección de atención de público en el Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de la Policía de Investigaciones de Chile”

**Carrera: Administración Pública
Asignatura: Proyecto Aplicado de Intervención**

**Nombre(s) de estudiante(s) : Jorge Palma Alvarado
Ricardo Moris Jordán**

Profesor guía: Felipe Andrés Barrientos

Santiago, junio 2024.

GLOSARIO

CASEN	:	Encuesta de Caracterización Socio Económica Nacional.
DEPEM	:	Departamento de Migraciones.
FUI	:	Formulario Único de Ingreso.
INE	:	Instituto Nacional de Estadísticas.
JENAMIG	:	Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional (PDI).
MININT	:	Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
MINREL	:	Ministerio de Relaciones Exteriores.
NGP	:	Nueva Gestión Pública.
PDI	:	Policía de Investigaciones de Chile.
PNUD	:	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
POLINT	:	Departamento de Policía Internacional.
SERMIG	:	Servicio Nacional de Migraciones.
SRCEI	:	Servicio de Registro Civil e Identificación.
SECGIAM	:	Sección Gestión e Información de Antecedentes Migratorios.
SECMIG	:	Sección Migraciones
SERMIG	:	Servicio Nacional de Migraciones.
SUBDICOR	:	Subdirección de Inteligencia, Crimen Organizado y Seguridad Migratoria.

OIM : Organización Internacional para las Migraciones.

JENAPU : Jefatura Nacional de Asuntos Públicos.

PREPOLINTMET : Prefectura de Migraciones y Policía Internacional Metropolitana.

SOLO USO ACADÉMICO

ÍNDICE

RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	6
JUSTIFICACIÓN	8
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	10
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.	11
OBJETIVOS	12
Objetivo General.....	12
Objetivos Específicos	12
MARCO TEÓRICO	13
Concepto de Migración.....	13
Contexto histórico de la migración en Chile.	14
Doctrina de Seguridad Nacional en Chile.....	15
Enfoques políticos sobre la migración en Chile	16
La Nueva Gestión Pública en el contexto migratorio chileno.....	18
Migración Contemporánea en Chile	20
Contexto de la migración actual en Chile	22
Legislación actual sobre migración en Chile	27
La Policía de Investigaciones y la migración	30
Departamento de Migraciones	32
PROPUESTA DEL PROYECTO	36
Infraestructura y Tecnología.....	36

Personal y Capacitación.....	36
Colaboración y Alianzas.....	37
Canales de Comunicación.....	37
Medición de Impacto y Retroalimentación.....	37
Promoción y Conciencia Pública.....	38
METODOLOGÍA.....	39
Tipo de investigación.....	39
Enfoque de Investigación.....	39
Población y muestra.....	40
Técnicas de Recolección de Datos.....	40
Alcance temporal.....	41
ENCUESTA.....	41
Preguntas de encuesta.....	42
Aplicación de la encuesta.....	43
ANÁLISIS DE DATOS.....	44
Análisis de los Resultados.....	81
CONCLUSIÓN.....	84
BIBLIOGRAFÍA.....	86
ANEXOS.....	89

RESUMEN

La migración, un fenómeno antiguo, ha llevado a Chile a experimentar un notable incremento en su población migrante, alcanzando 1.625.074 residentes extranjeros al 31 de diciembre de 2022, lo cual ha generado desafíos en la gestión de sus necesidades, destacando la necesidad de procedimientos estandarizados y una mayor coordinación institucional. Los principales hallazgos incluyen el incremento de la población migrante, desafíos en la atención migratoria y la necesidad de modernización. En respuesta, se propone la creación de una sección de atención al público en el Departamento de Migraciones de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), que proporcionará información estandarizada y actualizada sobre procesos migratorios, unificando la entrega de información. La propuesta contempla infraestructura y tecnología adecuada, capacitación del personal, colaboración institucional y canales de comunicación eficientes. Se espera que esta sección mejore la atención a los migrantes, fortaleciendo la capacidad de respuesta de la PDI y contribuyendo a una gestión migratoria más eficiente y transparente.

INTRODUCCIÓN

La migración es tan antigua como la humanidad misma. A lo largo de la historia, las personas han migrado en busca de una vida mejor, para huir de conflictos, buscar seguridad o simplemente encontrar nuevas oportunidades (OIM 2024).

Los migrantes, son personas que se trasladan de un lugar a otro en busca de mejores oportunidades y condiciones de vida, y su experiencia puede variar ampliamente según las circunstancias individuales y las causas de su migración.

En la actualidad, Chile ha experimentado un aumento significativo en su población migrante. Según las estimaciones del Instituto Nacional de Estadísticas y el Servicio Nacional de Migraciones, al 31 de diciembre de 2022, el número de personas extranjeras residentes en Chile alcanzó 1.625.074, lo que representa un incremento del 3,9% respecto al año anterior. La mayoría de estos migrantes provienen de Venezuela, Perú y Colombia, con una notable concentración en la Región Metropolitana de Santiago.

El presente proyecto, se desarrolla dentro de un contexto migratorio caracterizado por un aumento significativo de la población migrante. Este crecimiento ha generado desafíos en la capacidad del país para gestionar de manera efectiva las necesidades de los migrantes, evidenciando la necesidad de procedimientos estandarizados y una mayor coordinación institucional. En este escenario, creemos que la creación de una sección de atención de público en la Policía de Investigaciones de Chile, sería un mecanismo para mitigar algunas falencias detectadas. Esta sección se encargará de proporcionar información estandarizada y actualizada sobre los procesos migratorios. Además, tendrá como objetivo principal, unificar la entrega de información migratoria por parte de funcionarios del Departamento de Migraciones, dependiente de la Prefectura de Migraciones y

Policía Internacional Metropolitana, de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional, de la Policía de Investigaciones de Chile. Para ello, proponemos una estrategia de gran importancia para la Policía de Investigaciones de Chile, la que consiste en establecer un marco efectivo de entrega de información integral a los migrantes, estandarizando los procesos internos de entrega de información al usuario por parte de la Policía de Investigaciones de Chile, con la creación de esta sección. Mediante esta estrategia, pretendemos facilitar al migrante la comprensión de los procesos legales y administrativos que se deben realizar en la Policía de Investigaciones de Chile, permitiendo integrarse de manera más fluida a los procesos migratorios, garantizando una gestión migratoria eficiente. La implementación de esta propuesta no solo beneficiará a los migrantes, sino que también fortalecerá la capacidad de respuesta de la Policía de Investigaciones de Chile frente a los desafíos migratorios contemporáneos. Se hace énfasis especialmente en la entrega de información clara a los migrantes sobre trámites que le competen especialmente a la Policía de Investigaciones de Chile en procesos de regularización migratoria, orientándolos adecuadamente, contribuyendo así, a la eficiencia y efectividad de los demás servicios migratorios.

El proyecto, se basa en los lineamientos de la Nueva Gestión Pública, principalmente en lo que respecta a la responsabilidad que tienen las instituciones y organizaciones en relación a la eficiencia y eficacia de su gestión, con un sentido gerencial fundado en la creación de valor público¹. Asimismo, se enfoca en la modernización del Estado chileno, creando reformas y estrategias destinadas a mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia, y capacidad de respuesta de las instituciones públicas. Este proceso implica la adopción de nuevas tecnologías, la simplificación de procedimientos administrativos, y la implementación de prácticas de gestión moderna para satisfacer mejor las necesidades de la ciudadanía y enfrentar los desafíos contemporáneos.

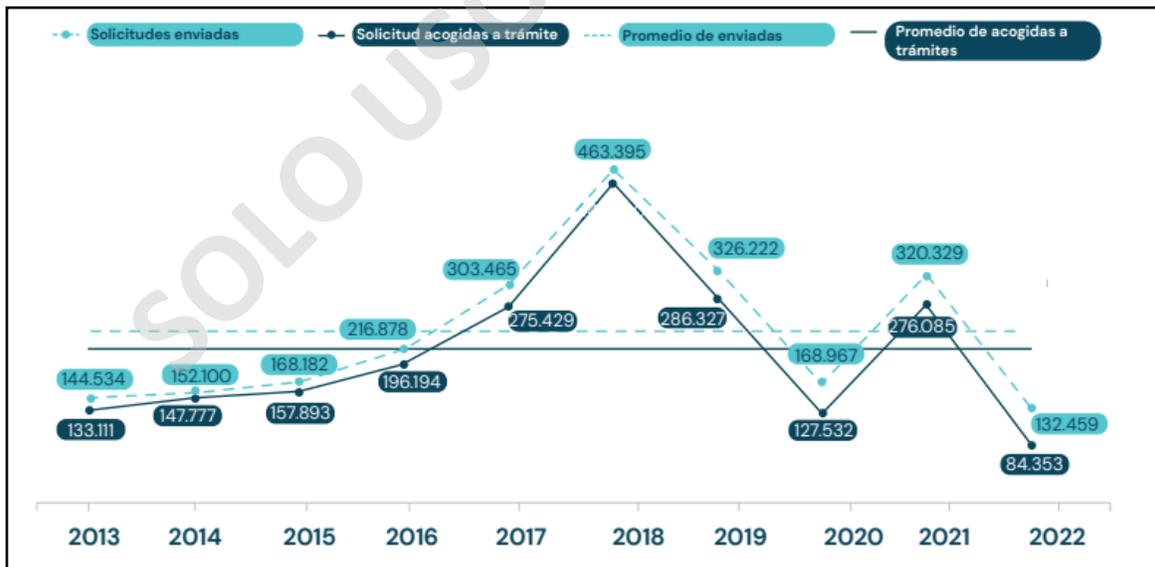
¹ Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. CEPAL 2014.

JUSTIFICACIÓN

Nuestro proyecto se enfoca en la creación de una sección de atención de público migrante en el Departamento de Migraciones (DEPEM), dependiente de la Prefectura de Migraciones y Policía Internacional Metropolitana (PREPOLINTMET), de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional (JENAMIG), de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI).

En la actualidad, el DEPEM se ha visto expuesto a una alta demanda de solicitudes propias del área, derivado de la crisis migratoria que se vive en el continente latinoamericano². Esto también, se ve reflejado con el aumento de solicitudes en trámites migratorios solicitados al Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG).

Cantidad de solicitudes de permisos de residencia temporal recibidos y cantidad acogidas a trámite por el SERMIG, entre 2013 y 2022.



Fuente: Departamento de Estudios SERMIG.

²Stefoni, C., & Contreras, y. D. (s/f). Situación migratoria en Chile: tendencias y respuestas de política en el período 2000-2021.

La importancia de la creación de una oficina se basa en los siguientes factores:

- Análisis de la demanda de información actual.
- Diagnóstico de problemas de entrega de información.
- Retroalimentación y consultas de nuestros usuarios.
- Evaluación de impacto potencial.

Cada uno de estos factores contribuye a un proceso deliberado de toma de decisiones, asegurando que las acciones tomadas estén bien fundamentadas y se alineen con las necesidades y objetivos institucionales y nacionales.

Por lo anterior, se definieron los siguientes puntos críticos como los más relevantes en ser solucionados:

- Información no estandarizada que se entrega por parte de funcionarios del DEPEM a migrantes.
- Saturación de medios telefónicos y de correos electrónicos del DEPEM, con diversas consultas en materia de migración.
- No se cuenta con un responsable presencial que gestione las respuestas a consultas de los migrantes.

De acuerdo con los problemas expuestos, surge la necesidad de establecer una sección asociada a la atención de público, que busque entregar información de manera eficiente, respondiendo a las diversas consultas e inquietudes de los usuarios relacionadas a materias del área de migración. Por lo tanto, la sección de atención de público migrante, sería la encargada de dar solución a lo antes expuesto, orientando a los migrantes en trámites propios de la especialidad.

Es dable señalar que, esta oficina orientará en trámites propios de la PDI sobre migración, como lo son:

- Solicitud de certificados de viajes.
- Duplicado de tarjeta de turismo.
- Constancia de pérdida de documento.
- Certificado de vigencia de permanencia definitiva.
- Declaración voluntaria de ingreso clandestino.
- Formulario Único de Ingreso (FUI) a Isla de Pascua.

Sin perjuicio de lo anterior, esta oficina interoperará con otros servicios públicos del área de migración, siendo estos:

- Ministerio de Relaciones Exteriores (MINREL).
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (MININT).
- Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG).
- Servicio de Registro Civil e Identificación (SRCEI).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El DEPEM, dependiente de la PREPOLINTMET de la JENAMIG de la PDI, se encarga de gestionar trámites migratorios propios de la PDI y de atender al público. Este departamento se encuentra ubicado dentro de la JENAMIG, en la Región Metropolitana, donde operan otros departamentos relacionados con la migración, pero con funciones distintas, como por ejemplo el Departamento de Policía Internacional (POLINT), encargado de la fiscalización y materialización de expulsiones de extranjeros, entre otras funciones. Recientemente, se ha observado una alta concentración de extranjeros en las instalaciones de la JENAMIG, debido a la creciente demanda de trámites y consultas tanto de migrantes, como de residentes extranjeros y nacionales. Esto ha llevado al

DEPEM a responder consultas que corresponden a otros departamentos, resultando insuficiente el personal disponible para atender a todos los usuarios.

En consecuencia, se ha evidenciado que la información proporcionada a los usuarios no siempre sigue un patrón consistente o unificado. Dependiendo de quién, cómo y cuándo se entregue la información, ésta puede variar significativamente. Por ejemplo, dos funcionarios podrían dar respuestas diferentes a la misma pregunta, u otro podría ofrecer detalles adicionales en otras. Esta falta de criterios uniformes en la entrega de información puede generar confusión y falta de certeza entre los migrantes. Como consecuencia directa de esta inconsistencia, los migrantes a menudo encuentran que la primera respuesta que reciben no satisface completamente sus necesidades o no resuelve sus dudas. Esto los lleva a regresar a las oficinas de la JENAMIG en más de una oportunidad, buscando aclaraciones o información adicional que les ayude a entender completamente su situación o a cumplir con los requisitos necesarios para el trámite que desean o deben realizar. Esta situación, no solo resulta en una experiencia de servicio al usuario menos eficiente, sino que también aumenta la carga de trabajo del personal, utilizando de manera ineficiente los recursos institucionales, desperdiciando tiempo en tareas administrativas repetitivas y no estandarizadas.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.

¿Cómo podemos estandarizar la información que funcionarios del Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de la Policía de Investigaciones de Chile entregan al público migrante en la Región Metropolitana?

OBJETIVOS

Objetivo General

Estandarizar la información que funcionarios del Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de la Policía de Investigaciones de Chile entregan al público migrante en la Región Metropolitana.

Objetivos Específicos

- Establecer una fuente de información uniforme para responder a las consultas que realizan los migrantes al Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de la Policía de Investigaciones de Chile en la Región Metropolitana.
- Creación de una oficina dedicada a proporcionar información uniforme y actualizada sobre trámites migratorios propios de la Policía de Investigaciones de Chile con asiento en la Región Metropolitana.
- Orientar y asistir al público en general, entregando atención oportuna, clara, transparente a todas las personas sin discriminación sobre asuntos de migración.
- Establecer una coordinación con otras reparticiones públicas, con el fin de optimizar la calidad de la atención a las personas.
- Mejorar la atención a los usuarios, unificando criterios y nivelando los conocimientos de los funcionarios que desempeñan funciones en el Departamento de Migraciones de la Prefectura de Migraciones y Policía Internacional Metropolitana de la Policía de Investigaciones de Chile.

MARCO TEÓRICO

Concepto de Migración

La Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2024), define la migración como el movimiento de personas de un lugar a otro, ya sea dentro de un país (migración interna) o entre países (migración internacional), con el objetivo de establecerse de manera temporal o permanente en el nuevo lugar. Este fenómeno puede estar motivado por diversas razones, incluyendo económicas, sociales, políticas o ambientales.

Autores como María Emilia Tijoux, abordan la migración desde una perspectiva crítica, enfocándose en las experiencias, desafíos y discriminaciones que enfrentan los migrantes en sociedades receptoras como Chile. Su enfoque resalta la importancia de entender la migración más allá de meros números y políticas, considerando las dimensiones humanas, sociales y culturales. Tijoux destaca la necesidad de una mayor comprensión y empatía hacia las personas migrantes, reconociendo sus contribuciones y los desafíos que enfrentan en su integración a nuevas sociedades.

Carolina Stefoni, analiza la migración centrándose en las dimensiones sociales y culturales de este fenómeno. Su enfoque considera la migración como un proceso complejo que involucra tanto a las sociedades receptoras como a las personas migrantes, resaltando los desafíos y oportunidades que esto conlleva. Stefoni aborda aspectos como la integración social, la identidad, y los derechos humanos de los migrantes, poniendo énfasis en cómo las políticas y la sociedad influye y son influenciadas por la migración.

Para la PDI, la migración se refiere al proceso de entrada, permanencia y salida de extranjeros del territorio nacional. La PDI se encarga del control y fiscalización de estos procesos, asegurando que se realicen conforme a las leyes y regulaciones vigentes. Este trabajo incluye la verificación de documentos, el monitoreo de pasos fronterizos, y la colaboración en la lucha contra el crimen transnacional relacionado con la migración. La gestión de la PDI en materia migratoria busca garantizar la seguridad nacional y el orden migratorio en Chile.

Contexto histórico de la migración en Chile.

Hacia mediados del siglo XIX, el gobierno chileno lanzó programas de migración selectiva que perduraron durante varios años como política migratoria. No obstante, la mayoría de los migrantes que llegaron al país lo hicieron de forma voluntaria, libre y espontánea. Chile experimentó una migración significativa, especialmente de europeos que buscaban nuevas oportunidades en América del Sur.

La migración europea, en su mayoría de españoles, se intensificó en el siglo XIX. Muchos de ellos llegaron en busca de mejores condiciones económicas y escapando de las dificultades en Europa. La llegada de migrantes croatas también marcó esta época, influyendo en la diversidad cultural de Chile.

En el ámbito económico, la migración tuvo un impacto positivo al contribuir al desarrollo de la agricultura y la industria. Los migrantes aportaron sus conocimientos y habilidades, influyendo en la evolución económica del país.

La migración en el siglo XIX no estuvo exenta de desafíos, como la adaptación a un nuevo entorno y la convivencia con la población local. Sin embargo, en general, la migración europea contribuyó al crecimiento y la diversificación de la sociedad chilena.

La situación apenas experimentó cambios significativos a lo largo del siglo XX hasta la década de los años setenta. Durante este período, la sociedad chilena no resultaba lo suficientemente atractiva como para captar el interés de un grupo considerable de migrantes regionales, y solo continuaron llegando aquellos de origen europeo, considerados en ese momento como parte de una migración más tradicional. Durante el gobierno de la Unidad Popular, Chile recibió a refugiados y exiliados políticos de otras dictaduras latinoamericanas, como Brasil, Argentina y Uruguay. Sin embargo, este flujo se revirtió drásticamente después de 1973. La dictadura impuso políticas migratorias restrictivas y aumentó la vigilancia y control sobre los extranjeros que ingresaban al país. Esto reflejaba el enfoque del régimen en la seguridad nacional y el control social. El clima de represión y la falta de libertades políticas y civiles desalentaron la inmigración a Chile durante este período.

Sobre los análisis en cuanto a la migración en Chile, Tijoux (2015) identifica tres momentos significativos: el primero correspondería a un período de migración de ultramar, remontándose a la historia colonial del país. El segundo momento, que se desarrolla en las décadas posteriores y durante la dictadura militar de Augusto Pinochet, el que se caracterizó por una disminución en las tasas de migración debido a la implementación de una política restrictiva, materializada en la Ley de Extranjería de 1975. El tercer momento migratorio, que tiene lugar desde la década de 1990, coincide con el establecimiento de un régimen postdictatorial en Chile, con los primeros gobiernos civiles.

Doctrina de Seguridad Nacional en Chile

La Doctrina de Seguridad Nacional (DSN) fue un conjunto de ideas y políticas adoptadas por el gobierno y las Fuerzas Armadas durante régimen dictatorial de Augusto Pinochet (1973-1990).

Este régimen mantuvo una política restrictiva hacia refugiados políticos y activistas que huían de otros regímenes autoritarios en la región, evitando la entrada de cualquier persona que pudiera representar una amenaza ideológica. La Doctrina de Seguridad Nacional (DSN) justificó el exilio de miles de chilenos que fueron perseguidos por sus ideas políticas. Intelectuales, profesionales y ciudadanos comunes huyeron a países que ofrecían asilo político. La legislación y las políticas migratorias durante la dictadura se enfocaron en mantener el control y la seguridad del Estado. Las leyes se diseñaron para monitorear y limitar la influencia de extranjeros en Chile.

Los estudios en ciencias sociales, se centran en este período, como un periodo migratorio de inserción de las comunidades de chilenos en el extranjero, revelando un patrón migratorio de expulsión en la sociedad nacional, así como las dificultades culturales y laborales de la vida en el extranjero y los procesos de repatriación. Muchas personas fueron forzadas a exiliarse debido a la persecución política, mientras que la entrada de extranjeros al país fue rigurosamente controlada para evitar la infiltración de ideas subversivas. Este período se caracterizó por un aislamiento relativo en términos de política migratoria.

En las décadas siguientes, con la transición a la democracia, las políticas migratorias chilenas comenzaron a cambiar. Se implementaron reformas que buscaron integrar a los migrantes de manera más efectiva, aunque aún persisten desafíos significativos, especialmente en términos de la regularización y la inclusión social de los migrantes³.

Enfoques políticos sobre la migración en Chile

La Política Nacional de Migración y Extranjería (PNME) establece por primera vez

³ OIM Chile 2024. Lanzamiento del Capítulo de Chile del Plan Regional de Respuesta a Refugiados y Migrantes (RMRP).

en Chile una perspectiva explícita y a largo plazo sobre los objetivos del Estado en relación con la migración. Se fundamenta en un enfoque responsable, basado en los Derechos Humanos, y proporciona mecanismos eficaces para promover la inclusión de las personas que residen en el país, al tiempo que establece políticas claras para el control de las fronteras.

La Política Nacional de Migración y Extranjería en Chile, lanzada en julio de 2023, refleja un enfoque actualizado y más integral hacia la gestión de la migración en el país. Esta política se centra en varios aspectos clave, tales como:

- Promover la regularidad migratoria

Se orienta al desarrollo productivo y económico del país, con especial énfasis en la atracción de personas extranjeras altamente calificadas.

- Reunificación familiar

Se busca garantizar el principio de reunificación familiar, dando prioridad a los procedimientos de regularización para niños, niñas y adolescentes.

- Protección internacional y complementaria

Compromiso con las obligaciones internacionales para responder a las necesidades de protección de personas refugiadas, apátridas, mujeres, niños, niñas y adolescentes, así como víctimas de trata de personas.

- Seguridad, control de fronteras y crimen organizado

Se enfoca en fortalecer el control de fronteras, especialmente en pasos no habilitados, y en combatir el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas.

- Respuesta a efectos migratorios derivados de emergencias y cambio climático

Se busca cooperar con organismos pertinentes en la prevención y atenuación de efectos del cambio climático y situaciones sobre los desplazamientos migratorios.

- Integración e inclusión de personas migrantes

Se fomenta la integración e inclusión de los migrantes en la sociedad chilena, reconociendo su aporte y promoviendo la convivencia armónica.

Esta política refleja un cambio significativo en el enfoque de Chile hacia la migración, buscando un equilibrio entre la seguridad, el respeto a los derechos humanos y la integración social, así como la contribución al desarrollo económico del país.

La Nueva Gestión Pública en el contexto migratorio chileno

Refiere a la aplicación de principios y técnicas de gestión del sector privado en el sector público, especialmente en la administración de la migración. Este enfoque busca mejorar la eficiencia, eficacia y responsabilidad en la gestión migratoria, enfocándose en el desempeño, orientación a resultados, y en la mejora de los servicios a los ciudadanos, incluidos los migrantes. Implica una modernización de las prácticas administrativas, mayor transparencia y una mejor respuesta a las necesidades de una sociedad en constante cambio.

La implementación de la Nueva Gestión Pública en el contexto de la migración en Chile se enmarca en los esfuerzos más amplios de modernización del Estado, implica aplicar estrategias de gestión modernas y eficientes al proceso de administración migratoria. Este enfoque busca mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios migratorios, priorizando la transparencia, la responsabilidad y la orientación hacia los resultados. Involucra la modernización de los sistemas administrativos, mejorando la calidad de los servicios ofrecidos a los migrantes y adaptándose a las necesidades cambiantes de la sociedad y los desafíos migratorios contemporáneos.

La aplicación de la Nueva Gestión Pública en la migración por parte de la PDI implica modernizar y hacer más eficiente la gestión migratoria. Esto se traduce en mejorar los procesos administrativos, aumentar la transparencia y responsabilidad, y enfocarse en resultados efectivos, los cuales deben ser medidos. La PDI, al implementar estas estrategias, busca optimizar el control migratorio, asegurar la seguridad pública y facilitar una gestión migratoria más ágil y adaptada a las necesidades actuales. La Nueva Gestión Pública en este contexto es crucial para manejar de manera efectiva los desafíos y dinámicas cambiantes de la migración en Chile.

La PDI, a través de la JENAMIG, está plenamente comprometida con la Modernización del Estado, con el objetivo de hacer más accesible y eficiente el servicio que brinda a sus usuarios. Con este propósito, se está llevando a cabo la automatización integral de los procesos, tanto internos como externos, lo que implica la digitalización de los trámites que anteriormente requerían la presencia física de extranjeros, chilenos y residentes. Esta medida busca no solo optimizar el tiempo de las personas, sino también mejorar su calidad de vida, evitando desplazamientos innecesarios entre diferentes servicios.

El proceso de automatización se inició en 2019, con la sistematización de procedimientos e interoperabilidad con entidades clave como el SERMIG, el SRCEI y la Tesorería General de la República (TGR), entre otros organismos públicos. Aunque se ha logrado digitalizar varios trámites en la JENAMIG, se reconoce que aún hay espacio para avanzar.

La institución está comprometida en seguir avanzando en la digitalización de trámites, con el fin de proporcionar soluciones que estén alineadas con los desafíos contemporáneos. En un mundo donde la tecnología desempeña un papel fundamental, la PDI busca ofrecer una institución accesible y adaptada a los tiempos actuales.

En este orden de ideas, la PDI está trabajando en proyectos innovadores que buscan satisfacer las necesidades actuales de la población. Uno de estos proyectos se centra en la implementación de la biometría para el control migratorio y la fiscalización de extranjeros en el país. Estas iniciativas, que se espera que se materialicen en el año 2025, representarán avances significativos en la eficiencia y efectividad de los servicios ofrecidos por la JENAMIG.

Migración Contemporánea en Chile

La migración contemporánea en Chile tiene lugar desde la década de 1990, con un crecimiento económico constante, una disminución de la pobreza y el desempleo, y el retorno de chilenos del exilio político. Este escenario transforma a Chile en un polo de atracción migratoria para países de la región. En este período, la migración se convierte en un objeto de estudio privilegiado para las ciencias sociales en Chile, principalmente desde un enfoque socio demográfico. Además, surgen nuevos enfoques de investigación, como el estudio de la formación de espacios transnacionales de interacción entre migrantes en Chile.

La dinámica migratoria actual ha adquirido un lugar destacado en la agenda de numerosas naciones, ya sea porque sus ciudadanos se han convertido en migrantes dispuestos a cruzar fronteras en busca de establecerse en una nueva sociedad receptora, o porque ciertos Estados han experimentado una transformación al convertirse en sociedades receptoras de migrantes, quienes son acogidos según las políticas migratorias que dichos países implementan para controlar la entrada de extranjeros.

Chile es uno de los países que ha experimentado un cambio significativo en su papel, pasando de ser una sociedad expulsora para convertirse en una sociedad

receptora en términos de migración⁴. Este cambio se atribuye a la rápida inserción del país en el ritmo de la globalización y, además, a partir de la década de los noventa, a la estabilidad del sistema de gobierno republicano, la presencia del régimen democrático, el desarrollo, crecimiento y equilibrio de la economía nacional, así como la incorporación de nuevas normas y medidas sociales y culturales en los primeros años del siglo XXI. Estos factores actuaron como estímulos significativos para que el país se transformara en una sociedad atractiva para la llegada de migrantes regionales.

Entre los factores de atracción se incluyen el desarrollo de políticas de inclusión social y laboral para los migrantes, la implementación de programas de integración cultural y educativa, y la creación de un entorno económico favorable con oportunidades de empleo. Además, la mejora en la infraestructura y los servicios públicos ha contribuido a hacer de Chile un destino atractivo para los migrantes.

La migración es un fenómeno en constante evolución, donde los Estados desempeñan un papel crucial al promover derechos para esta población. En este contexto, los discursos y las acciones políticas que se originan en cada país influyen en la percepción de la migración, ya sea como un proceso natural a nivel global o, por el contrario, como un problema social (Tijoux, 2019). Chile, al integrarse más activamente en la economía global y mejorar sus indicadores socioeconómicos, ha implementado políticas migratorias más abiertas y ha desarrollado instituciones dedicadas a la gestión migratoria, como el SERMIG, reflejando un enfoque más inclusivo y regulado hacia la inmigración.

A pesar de los avances, Chile enfrenta desafíos significativos en términos de integración y aceptación social de los migrantes. La discriminación y la xenofobia son problemas que persisten y requieren atención continua. No obstante, la

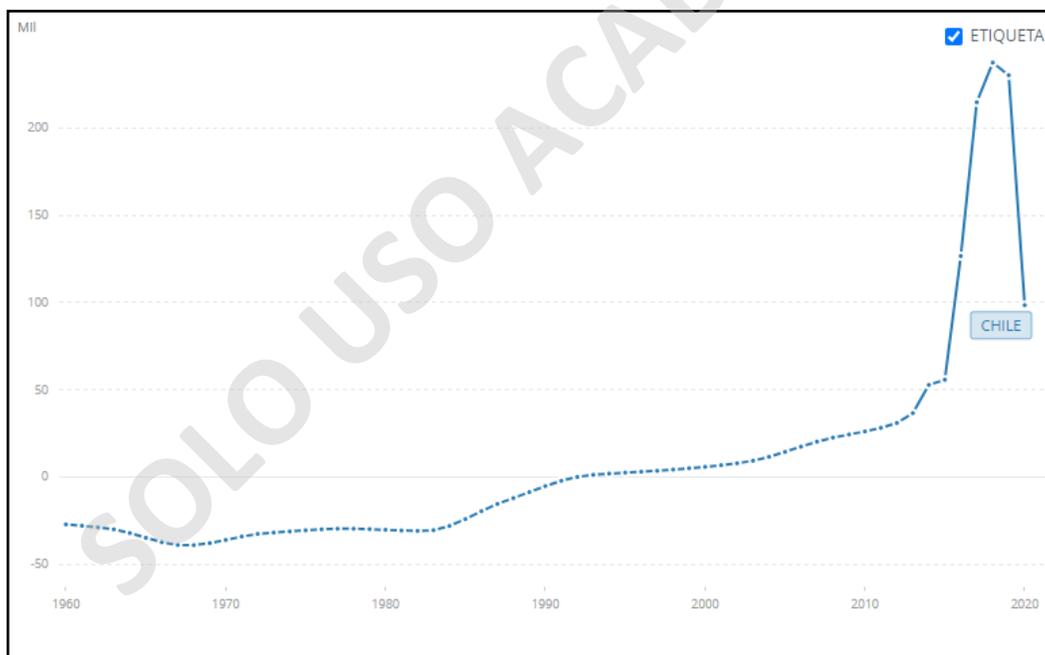
⁴BCN (2012). Estado de la migración en Chile. Pag 1.

diversidad cultural y la contribución económica de los migrantes representan una oportunidad para el crecimiento y el desarrollo del país.

Contexto de la migración actual en Chile

Chile ha experimentado un notable cambio en sus patrones migratorios a lo largo de las últimas seis décadas. Este proceso se refleja claramente en los datos de migración neta, los cuales muestran una transformación significativa impulsada por diversos factores socioeconómicos y políticos.

Evolución de la migración neta en Chile desde 1960 hasta 2020.



Fuente: Banco Mundial. Evolución de la migración neta en Chile desde 1960 hasta 2020.

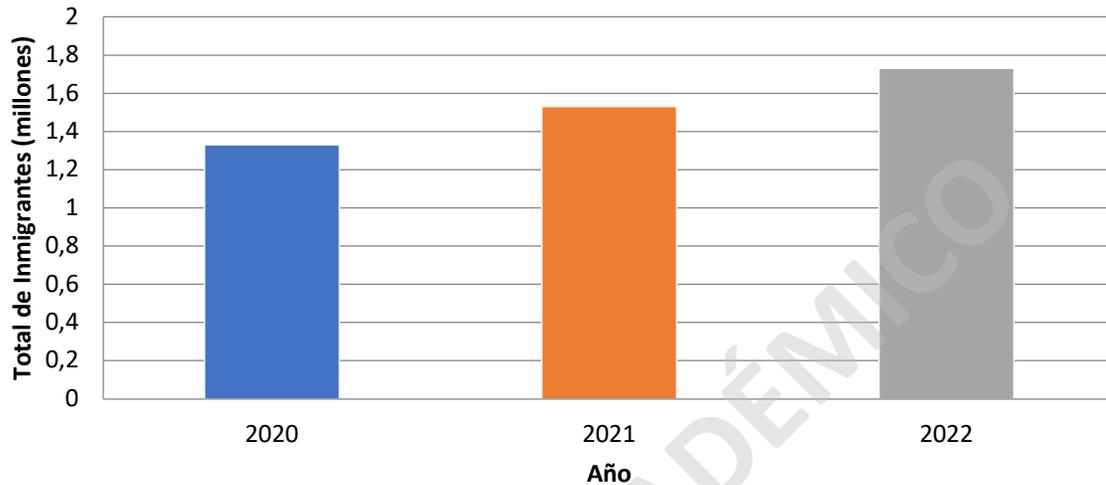
A partir de los años 90, se observa un ligero aumento en la migración neta, volviéndose positiva. Esto sugiere que Chile empezó a recibir más migrantes. Esto puede deberse a la transición a la democracia y la estabilidad económica.

Entre 2010 y 2020, Chile experimentó un notable incremento en su migración neta, con un ascenso particularmente pronunciado a partir de 2015 y alcanzando su punto máximo alrededor de los años 2018 y 2019. Este aumento significativo se puede atribuir a una serie de factores, entre los cuales destaca la crisis socioeconómica en Venezuela, que impulsó a un gran número de venezolanos a buscar refugio en países vecinos como Chile. Además, otros eventos económicos y políticos en la región contribuyeron al incremento en la llegada de migrantes, haciendo de Chile un destino atractivo para aquellos en busca de mejores oportunidades y estabilidad.

Las estadísticas recientes sobre la migración en Chile muestran una imagen detallada y compleja de este fenómeno. Según datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) y el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG), a finales de 2021, la población extranjera residente en Chile alcanzó aproximadamente 1.482.390 personas, lo que representa un aumento del 1,5% en comparación con el año anterior.

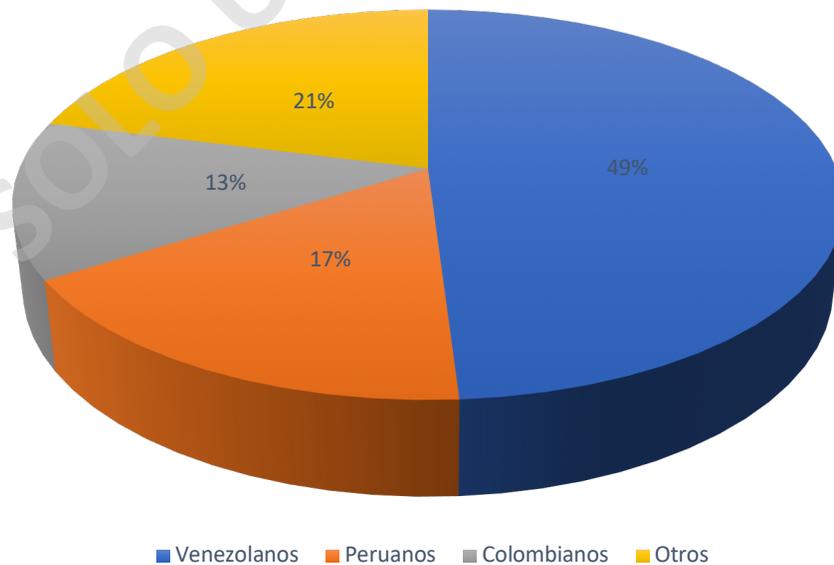
Por otro lado, la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) de 2022, revela que en Chile viven alrededor de 1,73 millones de personas migrantes, lo que constituye el 8,7% de la población total del país. Este número indica un crecimiento significativo en comparación con años anteriores, reflejando un incremento de 400 mil personas desde 2020.

Población de migrantes en Chile según la Encuesta CASEN (2020-2022)

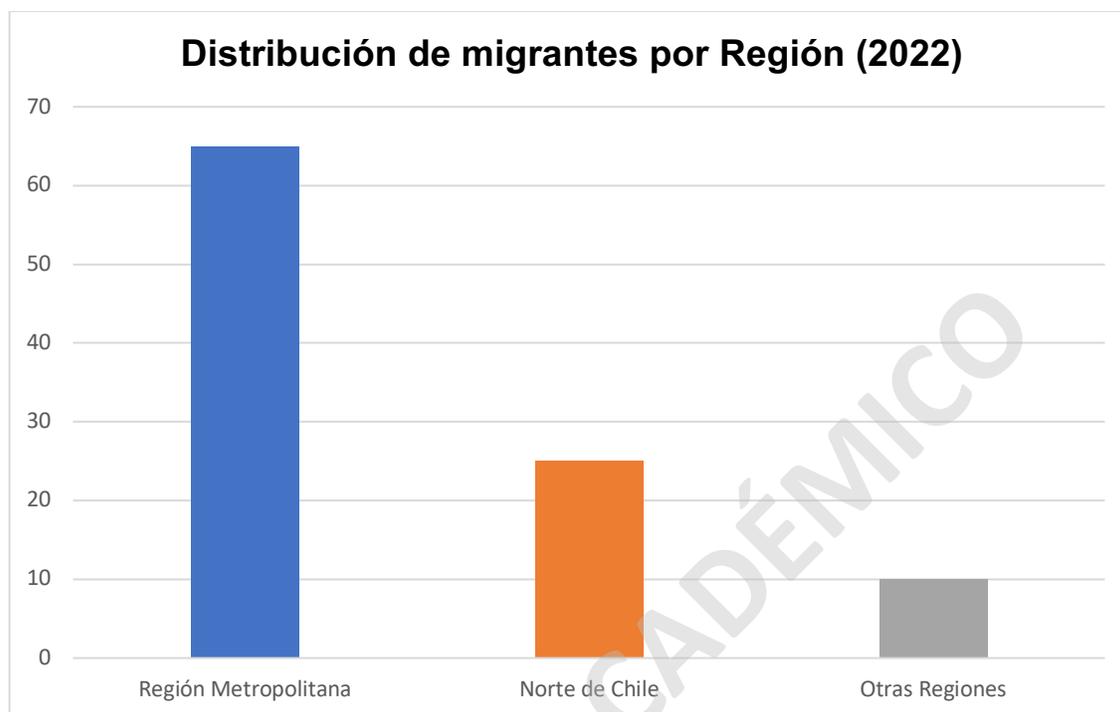


Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Caracterización Socio económica Nacional (CASEN), 2022. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Distribución de migrantes por nacionalidad (2022)



Fuente: Elaboración propia a partir de la Encuesta de Caracterización Socio económica Nacional (CASEN), 2022. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.



Fuente: Elaboración propia a partir de Encuesta de Caracterización Socio económica Nacional (CASEN), año 2022. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

La mayoría de los migrantes en Chile son venezolanos, representando alrededor del 49,2% del total⁵, seguido por ciudadanos peruanos y colombianos. Un aspecto destacable es que el 65% de los migrantes reside en la Región Metropolitana⁶, aunque las regiones del norte de Chile también tienen una proporción significativa de migrantes en relación con su población general.

La Encuesta Nacional de Migraciones 2022, del SERMIG en coordinación con el Banco Mundial, revela que las razones principales para migrar incluyen la crisis económica en el país de origen y la falta de oportunidades laborales⁷. Por ejemplo,

⁵Encuesta de Caracterización Socio económica Nacional (CASEN), año 2022. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Disponible en https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2022/Resultados_personas_nacidas_fuera_de_Chile_Casen_2022.pdf.

⁶ Encuesta de Caracterización Socio económica Nacional (CASEN), año 2022. Ministerio de Desarrollo Social y Familia. Disponible en https://observatorio.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/storage/docs/casen/2022/Resultados_personas_nacidas_fuera_de_Chile_Casen_2022.pdf.

⁷ Encuesta de Migración, Banco Mundial, SERMIG y Centro UC, 2022. Disponible en <https://serviciomigraciones.cl/wp-content/uploads/2023/06/Encuesta-Migrantes-2022-Presentacion-de-Resultados-Evento.pdf>

la migración venezolana está fuertemente influenciada por la crisis económica, mientras que, en las migraciones bolivianas, peruana, colombiana y haitiana, la falta de oportunidades laborales es una razón primordial. Además, se ha observado que la estabilidad económica de Chile es un factor importante que atrae a los migrantes. También se destaca que el perfil educativo de los migrantes varía significativamente, siendo los venezolanos los que presentan los mayores niveles de educación terciaria completa.

En la actualidad, Chile ha experimentado un aumento significativo en su población migrante. Según las estimaciones del INE y SERMIG, al 31 de diciembre de 2022, el número de personas extranjeras residentes en Chile alcanzó 1.625.074, lo que representa un incremento del 3,9% respecto al año anterior. La mayoría de estos migrantes provienen de Venezuela, Perú y Colombia, con una notable concentración en la Región Metropolitana de Santiago.

Otra faceta importante es la migración irregular. Hasta agosto de 2023, se han registrado aproximadamente 34.543 ingresos a Chile de manera irregular⁸. Esta cifra refleja un fenómeno continuo y creciente en el país, con proyecciones que indican que podría superar los 50.000 ingresos irregulares para finales del año. La nueva Ley de Migraciones de Chile, promulgada en abril de 2021, busca regularizar este proceso exigiendo obtener visas en consulados chilenos en los países de origen para evitar ingresos irregulares. La ley reemplazó la antigua legislación de 1975, modernizando el marco legal para adaptarse a las realidades contemporáneas. Tiene como objetivos principales la protección de los derechos humanos de los migrantes, la gestión ordenada y segura de los flujos migratorios, y la contribución al desarrollo y seguridad nacional. Entre sus ejes principales se incluyen la Visa de Responsabilidad Democrática para personas de países con crisis humanitarias, la definición de claras categorías migratorias, disposiciones

⁸Policía de Investigaciones de Chile. Informe sobre Ingresos Irregulares, agosto 2023.

para la regularización de migrantes en situación irregular, y el reforzamiento institucional con la creación del SERMIG. A pesar de estos avances, la ley ha enfrentado críticas por la lentitud burocrática en su implementación, preocupaciones sobre la protección de derechos laborales, y desafíos en la integración social de los migrantes. La ley establece mecanismos de control y fiscalización para garantizar la seguridad y el orden público.

Legislación actual sobre migración en Chile

Antes de la promulgación de la Ley N° 21.325 de Migración y Extranjería en Chile, la legislación migratoria estaba regida principalmente por la Ley de Extranjería N° 1.094 de 1975 y su reglamento, además de otras disposiciones legales y reglamentarias relevantes.

La Ley N° 1.094 de 1975 y su reglamento establecían las normas generales sobre la entrada, permanencia y salida de extranjeros en Chile. Estas disposiciones incluían:

- Categorías de Visas
- Regulaciones de Permanencia
- Control y Fiscalización
- Sanciones y Expulsiones
- Procedimientos de Apelación

Esta ley establecía en su artículo 10°, que:

“Corresponderá a la Dirección General de Investigaciones controlar el ingreso y salida de los extranjeros y el cumplimiento de las obligaciones que este decreto ley les impone, como, asimismo denunciar ante el Ministerio del Interior las

infracciones de que tome conocimiento, sin perjuicio de adoptar las demás medidas señaladas en este decreto ley y en su reglamento.”

La legislación y los reglamentos actuales sobre migración en Chile están establecidos principalmente por la Ley N° 21.325 de Migración y Extranjería y varios decretos complementarios. Esta legislación define las categorías migratorias, los derechos y deberes de los migrantes, y regula su ingreso, estadía y salida del país.

Los aspectos destacados incluyen:

Promoción del respeto y protección de las mujeres extranjeras: El Estado chileno se compromete a proteger a las mujeres extranjeras, independientemente de su situación migratoria, para que no sean discriminadas ni violentadas por razones de género. Esto incluye a mujeres embarazadas, víctimas de trata de personas, de violencia de género o intrafamiliar, o de tráfico de migrantes, quienes podrán recibir permisos especiales del SERMIG.

Derecho a un Procedimiento Migratorio Informado: Se establece el deber del Estado de proporcionar información completa y oportuna a los extranjeros sobre sus derechos, deberes, y procedimientos para la admisión, estadía y salida del país.

Canales de Información: El SERMIG debe mantener canales de información actualizados y operativos para brindar a los extranjeros toda la información necesaria para realizar trámites relacionados con la extranjería o migraciones.

Reglas para el Ingreso y Egreso: La entrada y salida del territorio chileno debe realizarse por pasos habilitados y con los documentos de viaje apropiados.

Además, se establecen regulaciones específicas para ciertas categorías de personas, como asilados políticos y niños, niñas y adolescentes.

Protección de Refugiados y Asilados: Se contemplan disposiciones específicas para los solicitantes de la condición de refugiado y refugiados, garantizando su protección y los derechos asociados a su condición.

Tipificación de Delitos Relacionados con la Migración: Se tipifican delitos como el tráfico ilícito de migrantes y la trata de personas, y se establecen normas para su prevención y persecución.

Con la promulgación de la Ley N° 21.325 en 2021, se busca modernizar y actualizar la legislación migratoria en Chile, adaptándola a los nuevos desafíos y realidades del fenómeno migratorio global, y reforzando la protección de los derechos humanos de los migrantes. La nueva ley reemplazó y actualizó gran parte de la normativa anterior, introduciendo cambios significativos en las políticas y procedimientos de migración del país.

La necesidad de cambiar la Ley de Extranjería en Chile se debió principalmente a su obsolescencia y la falta de adaptación a las nuevas realidades del fenómeno migratorio global. La Ley N° 1.094 de 1975 ya no reflejaba las condiciones actuales de migración ni abordaba adecuadamente cuestiones de derechos humanos y necesidades de integración de los migrantes. Además, la antigua ley no estaba alineada con los estándares internacionales en materia de migración y derechos humanos. Por lo tanto, se necesitaba una nueva legislación que pudiera manejar de manera más efectiva y humana la creciente diversidad y número de migrantes en el país, promoviendo la integración, la protección de derechos y una gestión migratoria segura y ordenada.

La nueva normativa busca modernizar y humanizar la anterior establecida. La nueva legislación no solo mantiene categorías migratorias claras y regulaciones sobre la permanencia de extranjeros, sino que también introduce mecanismos más robustos de control, fiscalización y sanciones, con un enfoque particular en la protección de derechos humanos. Por ejemplo, se enfatiza la protección de mujeres extranjeras, especialmente aquellas que se encuentran en situaciones vulnerables, como víctimas de violencia de género o trata de personas, mediante permisos especiales que otorga el SERMIG. Esto representa un avance significativo en la promoción de una migración segura y digna.

Además, la Ley N°21.325, en su artículo 5°, asegura el derecho de los migrantes a un procedimiento informado, garantizando que reciban información completa y oportuna sobre sus derechos y deberes, y facilitando su integración a través de canales de información accesibles. Por otra parte, se establece un marco claro para la entrada y salida del país, con disposiciones específicas para refugiados y asilados, y se tipifican delitos relacionados con la migración, como el tráfico ilícito de migrantes.

La Policía de Investigaciones y la migración

La Ley N°21.325 en su artículo 166°, establece claramente las responsabilidades de la Policía de Investigaciones como autoridad contralora en el ámbito del control migratorio. Primero, la PDI tiene el mandato de controlar el ingreso y egreso de extranjeros al territorio nacional y registrar estos movimientos en el Registro Nacional de Extranjeros, complementando las facultades del Servicio Nacional de Migraciones. Segundo, se le otorga la potestad de fiscalizar la legalidad de la estadía de los extranjeros en el país, garantizando que se cumplan las normativas vigentes. Tercero, la PDI debe denunciar ante el SERMIG cualquier infracción a la ley migratoria de la que tenga conocimiento, además de adoptar las medidas

pertinentes conforme a la legislación vigente. Cuarto, está encargada de ejecutar las medidas de expulsión dictadas por las autoridades competentes, según lo estipulado en el artículo 126° del mismo cuerpo legal. Finalmente, la PDI tiene la facultad de requerir a los extranjeros un correo electrónico de contacto durante los procedimientos de control, detención o autodenuncia, o bien, la creación de uno en el momento, para asegurar la notificación efectiva de los procedimientos y resoluciones relacionadas con su situación migratoria. Este marco normativo refuerza el rol central de la Policía en la gestión migratoria, asegurando el cumplimiento de las leyes y la protección del orden público.

La PDI lleva a cabo estas funciones a través de la JENAMIG y su prefectura. Mediante la Orden General N° 2.677, del 12 de marzo de 2021, se aprobó el nuevo reglamento de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional y sus unidades dependientes, estableciendo así sus objetivos principales. A través de esta jefatura, la PDI ha comenzado a enfocarse en la modernización del Estado para hacer sus servicios más accesibles y eficientes. Este esfuerzo incluye la automatización de procesos internos y externos, digitalizando trámites que antes requerían la presencia física de sus usuarios, buscando optimizar el tiempo de los usuarios y mejorar la calidad de atención. Además de su labor en la emisión de documentos, la JENAMIG juega un papel crucial al respaldar los procesos e iniciativas de regularización promovidos por los gobiernos, materializándose este respaldo a través de la asignación de recursos humanos e infraestructura necesaria.

Un componente importante de las operaciones actuales es el proceso de empadronamiento biométrico. Esta iniciativa se centra en recopilar datos tanto biográficos como biométricos de aquellos extranjeros que han ingresado a Chile por pasos no habilitados. El objetivo es obtener información detallada sobre quiénes son, dónde residen, su nacionalidad y otras características relevantes

tanto para el SERMIG y la PDI. Este esfuerzo contribuye a fortalecer la gestión migratoria y garantizar un control más efectivo sobre la presencia de extranjeros en el país.

La PDI juega un papel crucial en la gestión de la migración en el país. Su misión en el área de Migraciones y Policía Internacional incluye el control del ingreso y salida de personas en el territorio nacional. La PDI realiza el perfilamiento y análisis de datos en los controles fronterizos, inspección secundaria para apoyar dichos controles, monitoreo de pasos fronterizos no habilitados, y control de la permanencia de extranjeros durante su estadía en Chile. Además, coordina esfuerzos en la lucha contra el crimen transnacional y realiza proyecciones estadísticas de movimientos migratorios futuros. Estas actividades son esenciales para garantizar la seguridad nacional y el orden migratorio en el país.

Departamento de Migraciones

Mediante la Orden General N° 2677, de fecha 12 de marzo del año 2021, se aprobó el nuevo reglamento de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional y unidades dependientes, mediante el cual se establecen sus objetivos principales.

En su artículo 14°, se define que, la Prefectura de Migraciones y Policía Internacional Metropolitana estará dirigida por un Oficial Policial Graduado con un rango no inferior a Subprefecto, y tendrá las siguientes responsabilidades:

a) Desarrollar un plan de trabajo acorde a las labores de las Unidades bajo su jurisdicción, que incluya aspectos de infraestructura, necesidades de materiales, y mejoras y ampliaciones de los sistemas computacionales, para optimizar sus funciones. Este plan deberá ser entregado a la Plana Mayor de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional en la fecha estipulada para la

evaluación y formulación de proyectos de inversión a ser presentados en el proceso exploratorio anual.

b) Elaborar y ejecutar una planificación anual de visitas de inspección a las unidades bajo su responsabilidad.

c) Distribuir la dotación de personal de los Departamentos bajo su mando, según las necesidades del servicio y con la conformidad del Jefe Nacional.

d) Redactar proyectos de respuesta a los Recursos de Amparo y Protección dirigidos a la Jefatura Nacional, excluyendo aquellos relacionados con la Prefectura Policía Internacional Aeropuerto y sus unidades, y remitir estos documentos a la Jefatura Jurídica, considerando la normativa institucional pertinente.

e) Supervisar, controlar y revisar el ingreso oportuno y adecuado del Control de Gestión de las unidades bajo su mando, brindando las directrices necesarias para el correcto registro y control de la información.

f) Designar al personal que integrará las diferentes comisiones administrativas de la Prefectura, asegurando su funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

g) Organizar los roles de turno y servicios policiales del personal bajo su mando, basándose en una planificación anticipada, equitativa y comunicada a todos los funcionarios involucrados.

h) Asignar a funcionarios para servicios de control migratorio extraordinarios en la Región Metropolitana y en otras regiones, coordinando con los estamentos públicos y privados para asegurar la eficiencia y eficacia en su desempeño, y supervisar el ingreso de la información migratoria en los sistemas institucionales.

i) Mantener y fortalecer las relaciones de la Jefatura Nacional con las autoridades e instituciones de la Región Metropolitana.

j) Cumplir con todas las misiones adicionales que le asigne el Jefe Nacional.

Para cumplir con sus funciones, la Prefectura tendrá a su cargo las siguientes unidades:

- Secretaría y Oficina de Partes
- Departamento de Policía Internacional
- **Departamento de Migraciones**

En su artículo 20°, menciona que el Departamento de Migraciones es el encargado de tramitar e informar las peticiones que formulen los extranjeros y chilenos ante la Jefatura Nacional. Esta unidad estará a cargo de un Oficial Policial Graduado. El Departamento para el cumplimiento de su cometido, contará con:

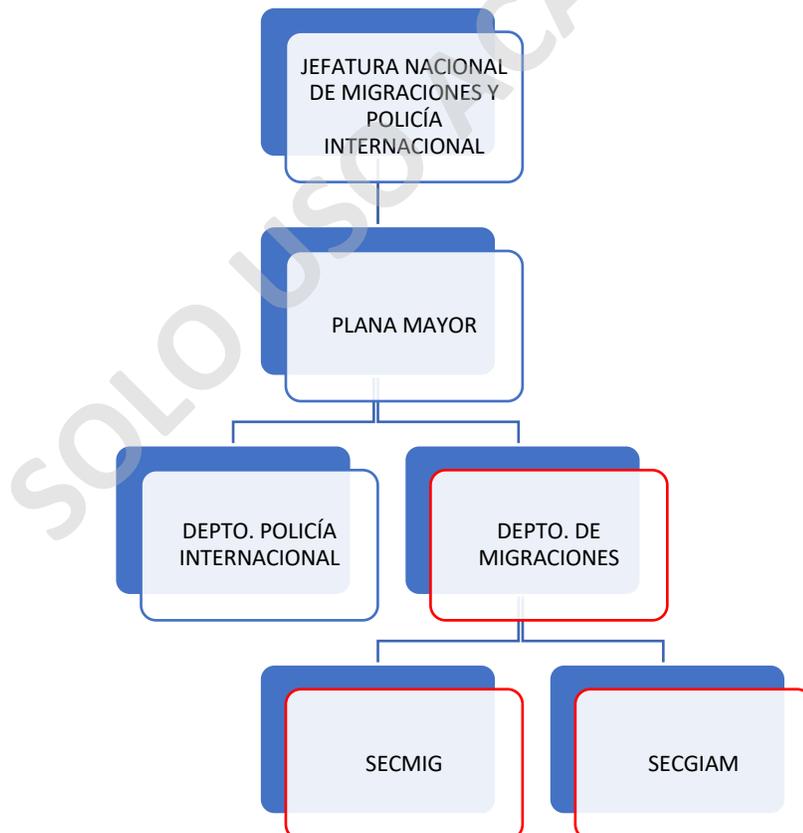
- Sección de Migraciones.
- Sección de Gestión e Información de Antecedentes Migratorios.

En el marco de la administración pública y el control migratorio, la Sección de Migraciones y la Sección de Gestión e Información de Antecedentes Migratorios desempeñan funciones cruciales. La Sección de Migraciones, dirigida por un Oficial Policial con un rango mínimo de Subcomisario, es responsable de gestionar las solicitudes de nacionalización, las cuales deben ser informadas al Ministerio del Interior y Seguridad Pública o al organismo competente. Además, esta sección maneja las solicitudes de extranjeros para obtener permisos de permanencia definitiva o de residencia, emitiendo los informes correspondientes.

Por otro lado, la Sección de Gestión e Información de Antecedentes Migratorios, también bajo la dirección de un Oficial Policial con el grado de Subcomisario como mínimo, tiene el encargo de responder a las solicitudes de documentación

migratoria realizadas por usuarios, tribunales y organismos públicos competentes, ya sea en formato físico o digital. Esta sección incorpora al sistema computacional las medidas dictadas por los Tribunales de Justicia y autoridades administrativas, tales como arraigos, arrestos, autorizaciones de salida del país, citaciones e impedimentos de entrada, además de gestionar los descartes solicitados. Asimismo, es responsable de atender las consultas de los usuarios sobre trámites migratorios, coordinando las derivaciones y procedimientos necesarios. Para ello, mantiene una comunicación y coordinación constante con las diversas unidades de la Jefatura Nacional, especialmente con la Plana Mayor de la JENAMIG, en aspectos reglamentarios y legales de mayor complejidad.

Organigrama de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional



Fuente: Elaboración propia conforme a OG N° 2677, de la Dirección General de la Policía de Investigaciones de Chile.

PROPUESTA DEL PROYECTO

La implementación de este proyecto es un paso decisivo hacia la modernización y eficiencia de los servicios migratorios en Chile, alineándose con los principios de la Nueva Gestión Pública. Este proyecto se desarrollará en la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional, asentada en la Región Metropolitana. El objetivo principal es optimizar la infraestructura y la tecnología para facilitar una gestión de la información más eficiente y actualizada. Además, se enfocará en la capacitación del personal especializado en migraciones, asegurando su competencia en idiomas y sensibilización cultural. La colaboración de la Subdirección de Inteligencia, Crimen Organizado y Seguridad Migratoria (SUBDICOR) será fundamental para ofrecer servicios de apoyo integral a los migrantes. Se establecerán canales de comunicación tanto digitales como físicos para garantizar el acceso a información actualizada y relevante.

Infraestructura y Tecnología

Ubicación Física: dependencias de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional, ubicada en Avenida San Francisco N°253, comuna de Santiago.

Tecnología: Implementar sistemas de gestión de la información que permitan la actualización constante de los datos y la distribución eficiente de la información.

Personal y Capacitación

Funcionarios especializados en migraciones, especialidad que adquieren una vez aprobado el curso institucional que tiene como duración un año lectivo, con manejo de idioma, preferentemente inglés, francés y/o creole, por medio de convenios suscritos con universidades e institutos. De lo anterior, existe la

experiencia con la Universidad Católica del Maule, la cual capacitó a 31 funcionarios PDI mediante un curso de creole, en el año 2017. Capacitar al personal en sensibilidad cultural, comunicación intercultural, y procedimientos de seguridad y privacidad.

Colaboración y Alianzas

Colaboración con SUBDICOR. Aprovechar el análisis de datos para informar las estrategias de asistencia y orientación. Alianzas con ONGs y Organizaciones Comunitarias. Establecer colaboraciones para facilitar servicios de apoyo más amplios, como clases de idioma y orientación cultural.

Canales de Comunicación

Digitales: Desarrollar una plataforma en línea que ofrezca información actualizada, chat en línea para consultas rápidas, por medio de la Jefatura Nacional de Asuntos Públicos (JENAPU) de la PDI.

Físicos: Disponer de folletos informativos en inglés y creolé, dispuestos en todas las unidades territoriales de la PDI en Santiago, así como en el Aeropuerto Internacional de Santiago y en el SERMIG.

Medición de Impacto y Retroalimentación

Implementar sistemas para recoger feedback de los usuarios sobre la calidad y utilidad de la información proporcionada. Realizar seguimientos y evaluaciones periódicas para ajustar y mejorar los servicios ofrecidos. Evaluar la efectividad del centro de información para garantizar su sostenibilidad a mediano y largo plazo, adaptando las estrategias según sea necesario.

Para lograrlo se realizará lo siguiente:

Encuestas en Línea: Se desarrollará un sistema en línea accesible desde la página de la PDI (www.pdichile.cl), donde los usuarios podrán completar encuestas de manera anónima.

Buzones de Sugerencias: Se dispondrán buzones de sugerencias en la JENAMIG, para que los usuarios puedan dejar sus comentarios de manera anónima, los cuales deben ser revisados diariamente por el encargado de la oficina.

Promoción y Conciencia Pública

Lanzar una campaña de información pública para dar a conocer la sección de atención al público migrante a la comunidad, a través de la JENAPU.

En cuanto al financiamiento del proyecto, es importante destacar que la JENAMIG dispone de una unidad financiera autónoma. Por lo tanto, la asignación de fondos para este proyecto dependerá directamente de la decisión prioritaria del Jefe Nacional de esta jefatura. En cuanto a los requisitos de infraestructura para el establecimiento de la oficina, será necesario adquirir mobiliario esencial, como escritorios y sillas, equipos de computación e impresoras, así como bancas para la espera de los usuarios, y equipos para la gestión de filas, incluyendo numeradores y separadores.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación

Nuestro trabajo se basa en una metodología cualitativa, como entrevistas, observaciones y análisis de textos. Este enfoque permite captar experiencias y perspectivas.

El proyecto se llevará a cabo utilizando estos métodos, realizando entrevistas a los funcionarios y funcionarias del DEPEM de la JENAMIG. La investigación se enfocará en comprender y analizar el fenómeno de la migración en Chile, evaluando e interpretando los datos obtenidos para proporcionar una visión detallada y enriquecida del tema.

Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación del proyecto descrito corresponde principalmente a un enfoque descriptivo.

El proyecto describe detalladamente el contexto migratorio actual en Chile, incluyendo estadísticas y la procedencia de los migrantes. Además, especifica los desafíos que enfrenta el país en la gestión de la migración, destacando la necesidad de procedimientos estandarizados y una mayor coordinación institucional. Como solución, el proyecto detalla la creación y funcionamiento de una sección de atención al público migrante en la JENAMIG, de la Policía de Investigaciones de Chile, destinada a mejorar la entrega de información migratoria.

Población y muestra

La población del proyecto está compuesta por todos los funcionarios de la JENAMIG, sumando un total de 135 personas. Esta población incluye a:

- Oficiales Policiales: 73
- Oficiales de los Servicios: 15
- Agentes Policiales: 8
- Asistentes Administrativos: 27
- Asistentes Técnicos: 7
- Técnicos: 4
- Auxiliares: 1

La muestra específica del proyecto está compuesta por 16 funcionarios que realizan funciones de atención de público en el Departamento de Migraciones (DEPEM), de un total de 26 funcionarios.

Esta muestra de 16 funcionarios será el foco principal del estudio, ya que sus funciones están directamente relacionadas con la atención al público y la gestión de información migratoria, lo cual es relevante para el objetivo del proyecto.

Técnicas de Recolección de Datos

La recopilación de datos se realizará a través de una encuesta estructurada, mediante preguntas abiertas, dirigida a un grupo específico de personas.

Esta técnica de recolección de datos mediante encuesta proporcionará una visión integral de las percepciones y necesidades de los funcionarios que realizan funciones de atención de público, permitiendo tomar decisiones informadas para mejorar el servicio y la gestión de información migratoria en el DEPEM.

Alcance temporal

Nuestro trabajo se enfoca en testimonios y experiencias de funcionarios en servicio activo con al menos cinco años de trayectoria laboral a la fecha, sobre el periodo 2024.

El siguiente cuadro muestra la totalidad de los funcionarios que trabajan en la JENAMIG, a marzo del año 2024:

Cantidad de funcionarios en la JENAMIG año 2024

Oficiales Policiales	73
Oficiales de los Servicios	15
Agentes Policiales	8
Asistentes Administrativos	27
Asistentes Técnicos	7
Técnicos	4
Auxiliares	1
Dotación Total	135

Fuente: Plana Mayor de la JENAMIG. PDI.

ENCUESTA

La encuesta fue digital y estructurada, diseñada para recolectar datos cualitativos mediante preguntas abiertas.

Para un universo de 26 funcionarios (dotación DEPEM), se realizará un muestreo representativo de 16 entrevistados, a quienes se les enviará un enlace digital con las preguntas para responder, previa aceptación del consentimiento informado. Este enfoque permite:

Incluir una diversidad de perspectivas dentro del grupo de funcionarios, teniendo en cuenta los diferentes roles, experiencias y duraciones de servicio en la PDI. Facilitar un análisis profundo de las respuestas, dedicando tiempo al seguimiento detallado y al análisis exhaustivo de las entrevistas. Alcanzar la saturación de datos, es decir, llegar al punto en que nuevas entrevistas no aporten información o temas significativamente nuevos.

Preguntas de encuesta

Las siguientes preguntas tienen como objetivo obtener la percepción detallada sobre la situación actual, desafíos y potenciales mejoras en la atención y orientación a migrantes por parte de la PDI, lo que permitirá estandarizar la información otorgada por funcionarios del DEPEM.

1. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la PDI al proporcionar información y asistencia a la comunidad migrante en Chile?
2. Desde su experiencia, ¿Qué información buscan más frecuentemente los migrantes al llegar a Chile y cómo evalúa la efectividad de la PDI al responder estas consultas?
3. ¿Existen procedimientos estandarizados para la entrega de información a migrantes? De no ser así, ¿Cuáles cree que son las principales barreras para su implementación?
4. ¿Cómo impacta la carga de trabajo actual en la calidad de la atención que la PDI puede proporcionar a los migrantes?
5. ¿En qué medida la colaboración con otras instituciones o unidades (como SERMIG o SUBDICOR) facilita la gestión de consultas y casos de migrantes?

6. Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?
7. ¿Cuál es su opinión sobre la capacitación actual que reciben los funcionarios de la PDI en temas migratorios y atención al público?
8. Basado en su experiencia, ¿Cómo describiría el perfil típico de los migrantes que buscan asistencia?
9. ¿Qué tipo de seguimiento se realiza sobre la efectividad de la información proporcionada a los migrantes? ¿Existe algún mecanismo de retroalimentación?
10. En su opinión, ¿cuáles son las principales mejoras que podrían implementarse para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes, considerando los recursos actuales de la PDI?
11. Por último, cuáles son sus sugerencias para mejorar la atención de los migrantes, considerando que puede ser presencial o mediante alguna plataforma.

Aplicación de la encuesta

La encuesta se diseñó utilizando el portal web Google Workspace y se envió a 16 funcionarios del Departamento de Migraciones (DEPEM), de la JENAMIG, a través de un enlace digital enviado a sus correos electrónicos. Estos funcionarios desempeñan funciones de atención de público dentro de la JENAMIG.

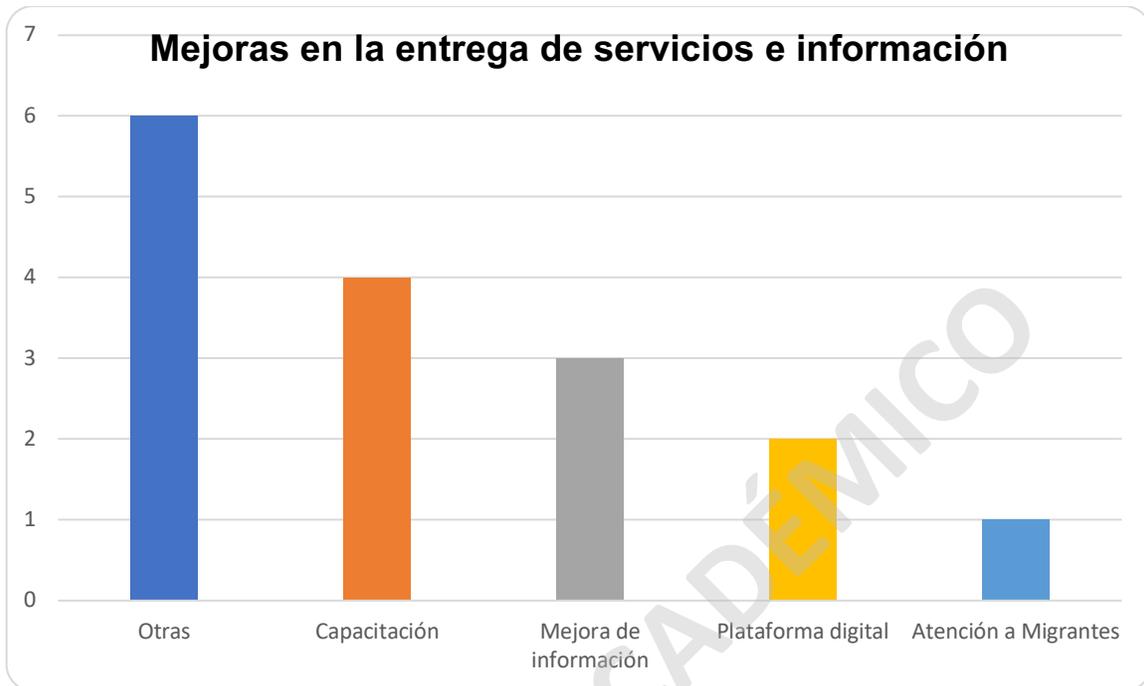
Esta encuesta constó de 11 preguntas, incluyendo el consentimiento informado, la que llevó por título “Encuesta Proyecto Aplicado de Intervención: Creación de una sección de atención de público migrante en el Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de la Policía de Investigaciones de Chile”.

ANÁLISIS DE DATOS

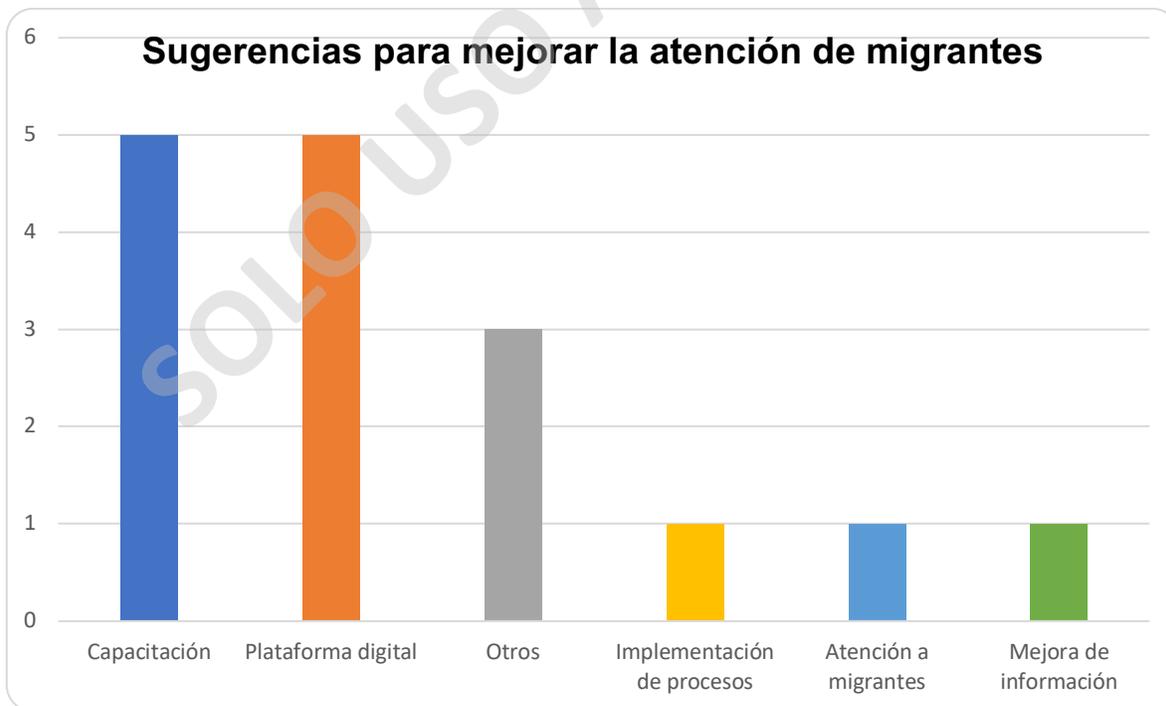
La encuesta fue distribuida electrónicamente y constaba de varias preguntas abiertas que permitieron a los participantes proporcionar respuestas detalladas sobre los desafíos, las mejoras en los servicios y la atención a los migrantes. Las respuestas, fueron recopiladas y almacenadas en un archivo Excel para su posterior análisis. El perfil de los participantes del estudio estuvo compuesto por 16 funcionarios que realizan funciones de atención al público en el Departamento de Migraciones (DEPEM).

Para las preguntas abiertas, se emplearon técnicas de análisis de contenido y análisis temático, conteo de palabras, categorizando las respuestas para identificar temas y patrones recurrentes.

Se realizó una tabulación cruzada entre las opiniones sobre la capacitación y las categorías de sugerencias para mejorar tanto los servicios como la atención a migrantes. Los resultados indicaron que las percepciones sobre la capacitación influyen directamente en las sugerencias de mejora.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la Encuesta realizada.



Fuente: Elaboración propia a partir de datos proporcionados por la Encuesta realizada.

- **Capacitación:** Existe una clara mención de la necesidad de más capacitación en las sugerencias de mejoras.
- **Plataforma Digital:** También se menciona la necesidad de mejorar las plataformas digitales.
- **Mejora de Información e Implementación de Procesos:** Algunos participantes destacan la importancia de mejorar la información proporcionada y la implementación de procesos estandarizados, lo que puede estar relacionado con la capacitación inadecuada o fragmentada.

Las respuestas sobre la efectividad de la información proporcionada por la PDI se analizaron mediante un conteo de palabras frecuentes. El término más destacado fue "seguimiento", sugiriendo preocupaciones sobre el seguimiento y la retroalimentación de la información proporcionada.

El uso de esta encuesta permitió recopilar una amplia gama de datos sobre las percepciones y opiniones de los participantes. Los análisis cualitativos confirmaron la deficiencia sobre las áreas de mejora en la atención a migrantes y la efectividad de la información proporcionada por la PDI. Estas técnicas e instrumentos de recolección de datos han sido fundamentales para obtener una comprensión profunda de las experiencias y sugerencias de los participantes.

Al analizar la primera pregunta de la encuesta “¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la PDI al proporcionar información y asistencia a la comunidad migrante en Chile?”, encontramos similitudes en los siguientes aspectos:

TABLA N° 01

“¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la PDI al proporcionar información y asistencia a la comunidad migrante en Chile	Barrera idiomática	Mejorar procesos	Información oportuna, clara y útil	Capacitación	Plataforma digital
El principal desafío es la barrera idiomática, como también la diferencia educacional de algunas personas extranjeras.	1				
Entregar una información fácil de entender para los migrantes.			1		
Mejorar constantemente los procesos que involucran a extranjeros, ello en aras de brindar una buena atención al usuario.		1			
El desafío es proporcionar información de carácter policial útil, veraz y oportuna.			1		
Dar respuestas claras y certeras, que el migrante entienda, además de que los funcionarios estén actualizados en la legislación migratoria, para no dar respuestas erradas			1	1	
La clara y oportuna difusión de información para comunidad migrante respecto a lo que deben cumplir para estar regular en Chile.			1		
No tener un mecanismo o servicio hacia las preguntas de los migrantes, como por ejemplo un sistema informático completo que pueda resolver más detallado las consultas que realizan los migrantes					1
Que sea una información clara, precisa y de acuerdo a estándares internacionales			1		
Llegar a todos los segmentos de idiomas	1				
Primero, capacitar de manera correcta e internamente, a los funcionarios que aportarán información a la comunidad migrante y, en segundo lugar, trabajar dichas asistencias a través de alguna plataforma digital que se encuentre a la altura de las nuevas tecnologías existentes.				1	1
Es ser un referente de información conforme a la normativa vigente y entendible y accesible para el ciudadano nacional y extranjero.			1		

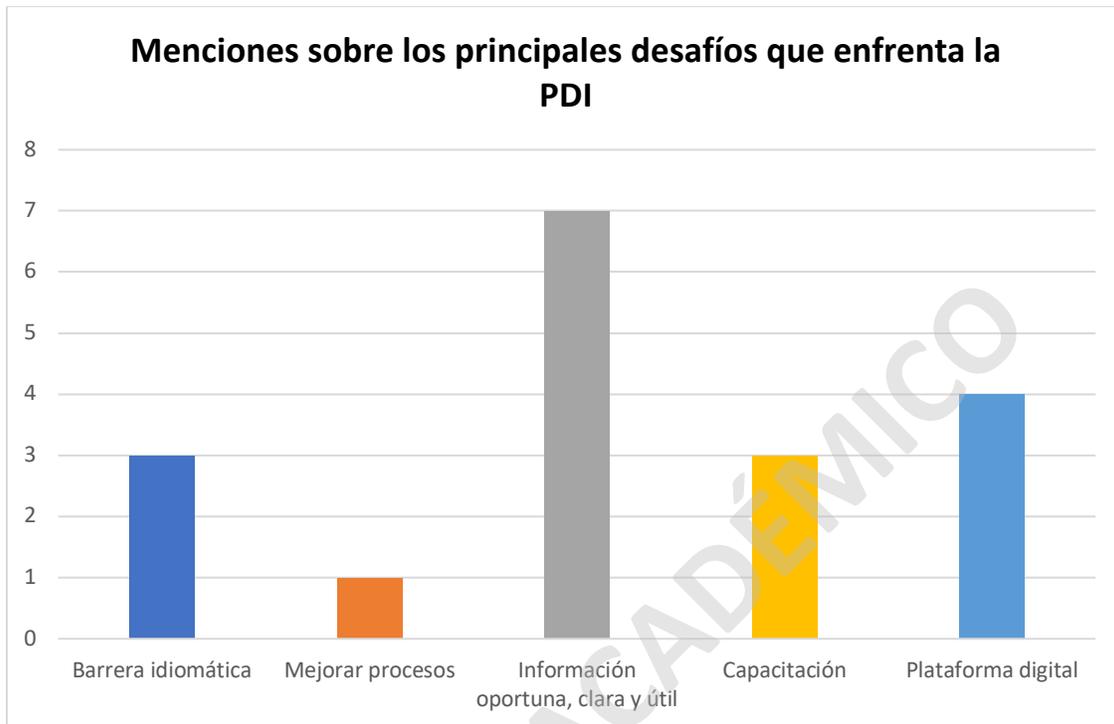
Que la información sea oportuna y directamente recibida por la población migrante. Sabemos que los canales de comunicación oficial muchas veces se ven influenciados por el llamado "boca a boca" donde agrupaciones de personas (chilenos o extranjeros) corren la voz de noticias e información falsa en torno a tramites que el ciudadano extranjero esté realizando y eso merma profundamente lo basal de la entrega de información real por parte de las instituciones.			1		
Tener una buena plataforma comunicacional, a fin de que los migrantes se encuentren bien informados de los cambios y procesos en sus trámites.					1
Al tratarse de una materia muy técnica, no todos los funcionarios conocen la legislación migratoria, y la información que se otorga puede ser errónea.				1	
Barrera del idioma Alto volumen de consultas Complejidad y cambios en las leyes migratorias Recursos limitados Diversidad cultural de los migrantes	1				
Los principales desafíos son contar con canales digitales que permitan el acceso oportuno a la información y trámites migratorios					1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

La tabla proporciona una visión sobre los principales desafíos que enfrenta la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) al proporcionar información y asistencia a la comunidad migrante.

Frecuencia de Desafíos

- Barrera idiomática : 03 menciones.
- Mejorar procesos : 01 mención.
- Información oportuna, clara y útil : 07 menciones.
- Capacitación : 03 menciones.
- Plataforma digital : 04 menciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 01.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 01.

Los principales desafíos que enfrenta la Policía de Investigaciones de Chile (PDI) en la atención a la comunidad migrante pueden categorizarse en cinco áreas clave. En primer lugar, la provisión de información oportuna, clara y útil. Es crucial que la información brindada a los migrantes sea comprensible y relevante para sus necesidades, lo que subraya la importancia de su precisión y claridad. En segundo lugar, la implementación y mejora de plataformas digitales se menciona como una solución viable para facilitar el acceso a la información y mejorar la interacción con la comunidad migrante. La adopción de tecnologías digitales puede optimizar la eficiencia del servicio y hacer que la información sea más accesible para los migrantes. En tercer lugar, la capacitación del personal se identifica como un aspecto fundamental para mejorar el servicio. La formación adecuada del personal encargado de la atención a migrantes es vital para enfrentar los desafíos mencionados y proporcionar un servicio de alta calidad. En cuarto lugar, la barrera idiomática emerge como un desafío crítico, ya que la dificultad en la comunicación efectiva con los migrantes obstaculiza la prestación de servicios adecuados.

Finalmente, se destaca la necesidad de mejorar los procesos continuamente. Este desafío está relacionado con la optimización de los procedimientos involucrados en la atención a los migrantes, lo cual es esencial para garantizar un servicio eficiente y eficaz.

Estos desafíos destacan áreas críticas que requieren atención y mejora para fortalecer la capacidad de la PDI en la prestación de servicios a la comunidad migrante en Chile.

Al analizar la segunda pregunta de la encuesta “Desde su experiencia, ¿Qué información buscan más frecuentemente los migrantes al llegar a Chile y cómo evalúa la efectividad de la PDI al responder estas consultas?”, encontramos similitudes en los siguientes aspectos:

TABLA N° 02

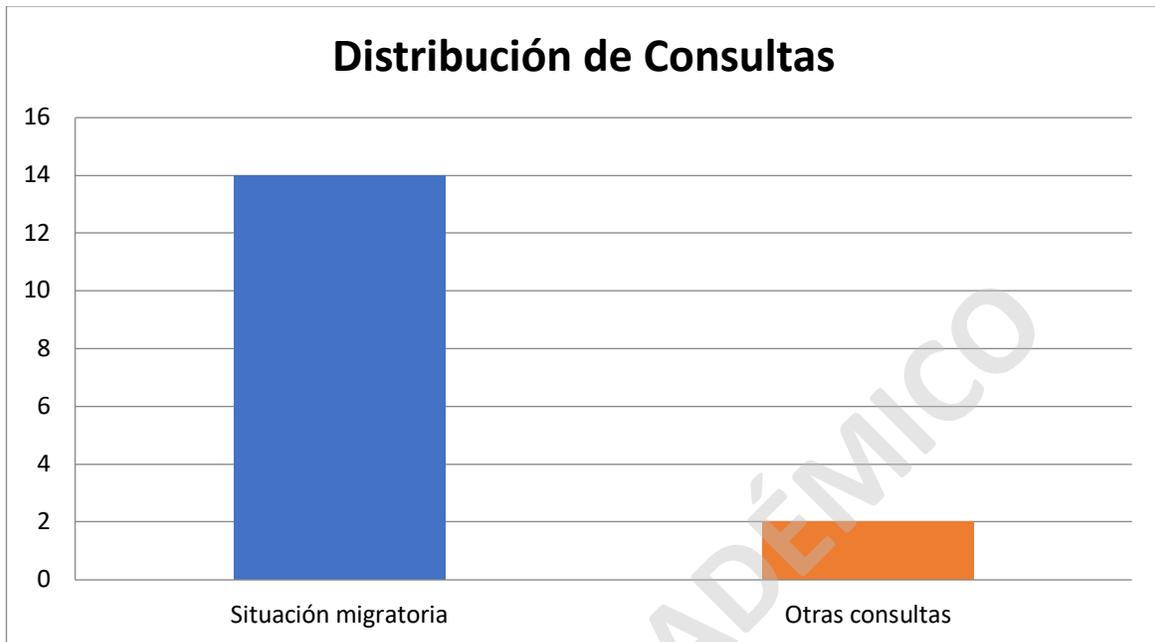
Desde su experiencia, ¿Qué información buscan más frecuentemente los migrantes al llegar a Chile y cómo evalúa la efectividad de la PDI al responder estas consultas?	Situación migratoria	Baja efectividad	Alta efectividad	Otras consultas	No evalúa Efectividad
Como regularizar su situación migratoria en el país, como además los tiempos en respuesta de sus trámites. En algunos casos por falta de información en nuestra base de datos principalmente en la tramitación de residencia cuesta responder dudas al migrante	1	1			
Como resolver sus problemas migratorios, es efectiva la información que entrega la PDI, pero a veces no comprendida por el migrante debido a su nivel cultural.	1	1			
Obtención de información migratoria para optar a un permiso transitorio de residencia, obtención de información migratoria para regularizar su situación en el territorio nacional. En este sentido la efectividad ya que hay que considerar que la población migrante no cuenta con cultura digital que le permita acceder a la información a través de algún sitio web, por ende, sobrecargando el sistema cero filas.	1	1			
Buscan información migratoria que oriente su estadía en el país. Las respuestas policiales son oportunas en forma presencial o contenida en la web PDI u otros servicios públicos.	1		1		
Consultas sobre sus trámites de residencia, entrada y salida de menores	1				1
De qué manera solicitar una visa en Chile.	1				1
Yo en mi experiencia tenemos un porcentaje más positivo que negativo ya que las consultas son más hacia el SERMIG que a nosotros			1		
Trámites relacionados a visas, tiempo de estadía en el país y consultas relacionadas a renovación de documentos de identidad	1				1
Como se obtiene una residencia, plazo para permanecer en Chile, se da respuesta adecuada conforme a lo señalado en la ley.	1				1
Principalmente, buscan información sobre la forma de permanecer de manera regular en Chile sin infringir la normativa y, de los trámites de salida del territorio nacional.	1				1
Conocer los requisitos de ingreso y salida del país tanto para extranjeros, residentes extranjeros en Chile y NNA. Conocer qué acciones realizar en caso de que se encuentren en una condición migratoria irregular en el país. Y realizar denuncias varias	1				1

Principalmente, el migrante busca conocer el procedimiento y la forma más expedita de obtener su residencia en el país y para ello, en consecuencia, la forma de lograr obtener la documentación otorgada por las instituciones afines. Evalúo la efectividad de la PDI con alta valoración, ya que esta institución policial progresivamente se ha ido modernizando ante los desafíos técnicos que enmarcan el servicio público al migrante, logrando avanzar en soluciones informáticas en apoyo a la facilitación de las respuestas al usuario (ej.: portal pdichile.cl -link tramites extranjería- chileatiende, entre otros)	1		1		
Buscan información de cómo obtener su documentación, y en ese sentido la PDI ha sido efectiva con sus medios de comunicación.	1		1		
La información más solicitada desde mi experiencia es la posibilidad de ejercer trabajos remunerados. La respuesta que otorga la PDI, en este caso, es correcta, al señalarles que deben obtener residencia para aquello.			1	1	
Requisitos para obtener visas y permisos de residencia Proceso de regularización Derechos y obligaciones en Chile Acceso a servicios básicos	1			1	
La búsqueda más común de información es el proceso para efectuar la denuncia administrativa por ingreso por paso no habilitado, requisitos de entrada y salida del país y de NNA	1				1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

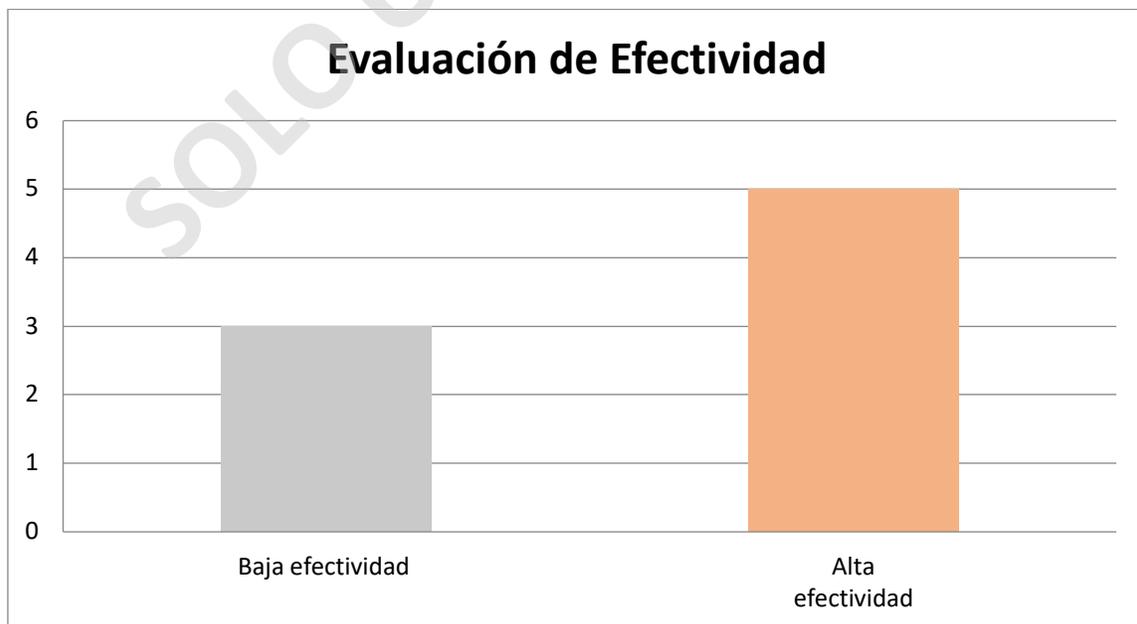
Distribución de Consultas y Evaluación de Efectividad:

- Situación Migratoria : 14 consultas están relacionadas con la situación migratoria.
- Baja efectividad : Se registraron 03 casos en los que la PDI fue considerada poco efectiva.
- Alta efectividad : Hubo 05 casos en los que la PDI fue evaluada como muy efectiva.
- No Evalúa efectividad : 07 casos, no se evaluó la efectividad de la PDI.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 02.

La mayoría de las consultas están relacionadas con la regularización de la situación migratoria. Esto indica que los migrantes están principalmente preocupados por obtener una condición legal en Chile.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 02.

La evaluación de la efectividad de la PDI al responder a las consultas es mixta.

La tercera pregunta de la encuesta “¿Existen procedimientos estandarizados para la entrega de información a migrantes? De no ser así, ¿Cuáles cree que son las principales barreras para su implementación?”, encontrándose la siguiente información:

TABLA N° 03

¿Existen procedimientos estandarizados para la entrega de información a migrantes? De no ser así, ¿Cuáles cree que son las principales barreras para su implementación?	Sí	No	Desconoce	Barreras
No existe la forma de entrega de información estándar, de igual forma es complicado tener respuestas estandarizadas toda vez que cada caso es particular, existiendo muy pocos procedimientos o consultas iguales. No obstante, existe algunos casos de respuestas cerradas ejemplo como salir del país estando en forma irregular o como viajar con NNA.		1		
Si existen procedimientos estandarizados.	1			
De mi punto de vista, no existe procedimiento estandarizado para la entrega de información, prueba de ello es las consultas de toda índole que llegan al correo destinado para ese fin, no obstante, de que en el SERMIG o página web institucional existe información al respecto, ello pasa principalmente por la idiosincrasia de la población migrante irregular que no utiliza las herramientas digitales, prefiriendo la consulta en forma personal.		1		1
Lo que existe es información disponible en cuartel policial donde se desempeñan labores de la especialidad migratoria y en sitio web institucional.		1		
No hay, poca claridad de los trámites y actualización sobre la materia		1		
Se entrega la información a través páginas PDI Chile	1			
No respondió.				
Debe realizarse un estudio acabado, con la información necesaria que necesita la persona extranjera en el país. Una vez obtenida dicha información, se deben realizar los procedimientos estandarizados a nivel internacional.		1		
No existen procedimientos, la principal barrera al tratar con extranjeros es el idioma		1		1

No existen procesos estandarizados. La principal barrera es nuestra cultura interna.		1		1
Existe como guía la normativa vigente, sin embargo, para mejorar las respuestas de dichos requerimientos serían desarrollar un sistema automatizado y homologado de atención siendo la es contar con el Financiamiento que permita desarrollar dicha estrategia.		1		
Al interior de la PDI existen lineamientos técnicos respecto de los procedimientos con respecto a migrantes, su control migratorio, fiscalización y medidas expulsivas del territorio nacional. Sin embargo, desconozco la existencia de protocolos o similares respecto a la atención estandarizada de información al migrante mas allá del conocimiento técnico y específico que posee cada Oficial o personal especializado en área de migraciones y policía internacional de la PDI			1	
Si existen procedimientos estandarizados en lo que le compete a la PDI, como por ejemplo su plataforma de internet.	1			
Existen ciertos procesos estandarizados, sin embargo, estamos al debe en la entrega de información. El principal problema es el desconocimiento de la ley por parte de los funcionarios.		1		1
Falta de recursos para desarrollar e implementar protocolos Resistencia al cambio dentro de la institución Complejidad de las situaciones migratorias individuales		1		1
Existen en ciertos casos y en otros no, y las principales barreras son la actualización informática de los sistemas		1		1

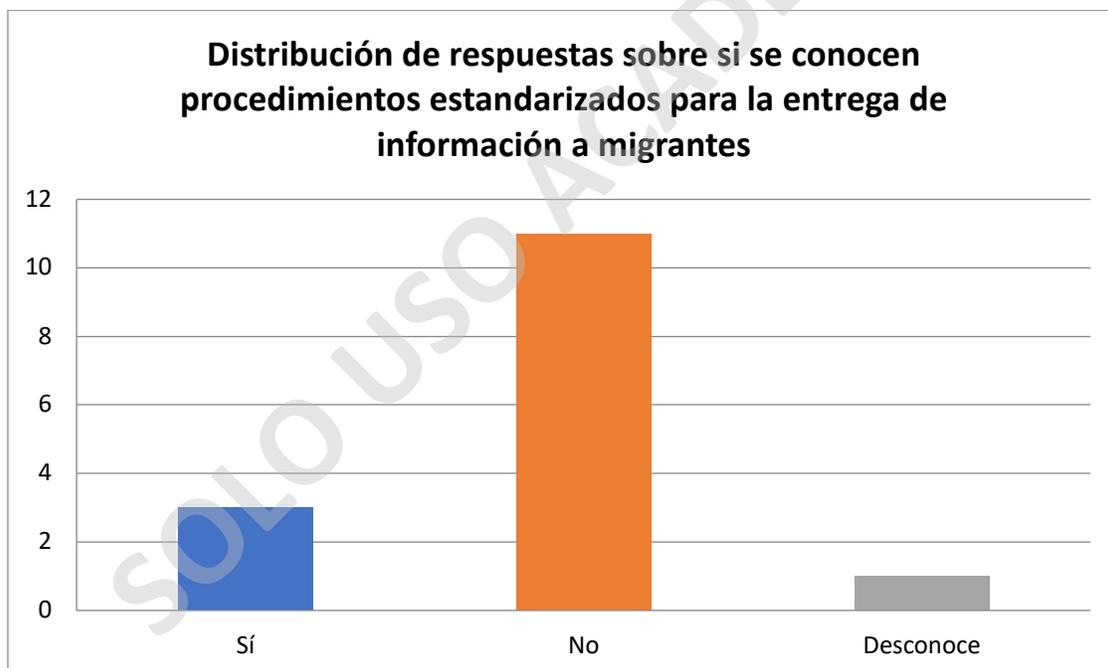
Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Frecuencia de respuestas:

- **Sí:** 03 encuestados consideran que existen procedimientos estandarizados.
- **No:** 11 encuestados consideran que no existen procedimientos estandarizados.
- **Desconoce:** 01 encuestado no está seguro o desconoce la existencia de estos procedimientos.

- **Barreras:**

06 encuestados consideran que existen barreras para la implementación de estos procedimientos. En este punto se describen situaciones como el idioma, cultura, migrantes no saben utilizar herramientas digitales, desconocimiento de la ley, falta de recursos, actualización de información, entre otras.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 03.

La mayoría de los encuestados considera que no existen procedimientos estandarizados para la entrega de información a migrantes por parte de la PDI. Solo 03 encuestados creen que sí existen estos procedimientos. 01 encuestado desconoce si existen o no.

Se han identificado diversas barreras para la implementación de procedimientos estandarizados:

- Idioma
- Cultura
- Migrantes que no saben utilizar herramientas digitales
- Desconocimiento de la ley
- Falta de recursos
- Actualización de información

La cuarta pregunta de la encuesta “¿Cómo impacta la carga de trabajo actual en la calidad de la atención que la PDI proporciona a los migrantes?”, encontrándose los siguientes resultados:

TABLA N° 04

¿Cómo impacta la carga de trabajo actual en la calidad de la atención que la PDI proporciona a los migrantes?	No afecta	Afecta negativamente
Referente a la cantidad de extranjeros atendidos y a los que se presentan en nuestro servicio de guardia, afecta al funcionario toda vez que no hay capacitación de atención de público		1
No debiera impactar la carga laboral en el trato, ya que en el caso de haber mal trato son esporádicos.	1	
Impacta de manera negativa e incrementa su volumen, por cuanto si se tiene por estrategia atender un cierto % de público de manera diaria, las consultas de extranjeros que de igual forma consultan en portería por algún tipo de trámite o información que está debidamente publicada en los sitios web, retrasa el ingreso de aquellos que, si han agendado cita, provocando con ello el letargo en la atención.		1
En las principales fronteras controladas la información se entrega de forma breve por el mayor flujo de control migratorio.		1
La calidad de la información es mala y precaria, debido a la alta demanda de público y reiteradas consultas		1
La cantidad de trabajo es bastante, pero la calidad en la atención no varía.	1	

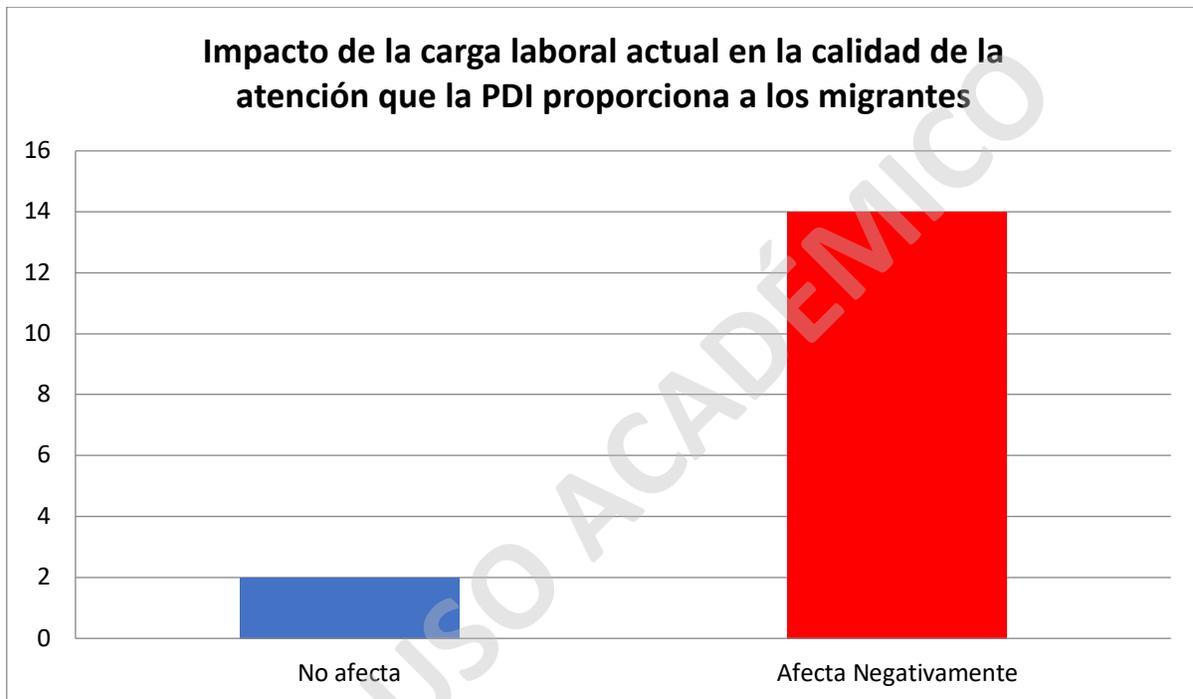
De manera negativa, entre más carga menos es el nivel de empatía y paciencia para la atención de público		1
La carga de trabajo actual puede comprometer la calidad de la atención que la PDI ofrece a los migrantes, afectando la capacidad de brindar un servicio detallado y personalizado debido a limitaciones de tiempo y recursos.		1
Un funcionario con turnos de más de 12 horas de atención, no podrá tener la misma disposición con jornadas extenuantes.		1
Impacta directamente. Ya que la atención de público es un producto secundario en nuestras misiones internas.		1
De forma importante, ya que el desarrollo de respuestas requiere de funcionarios que manualmente revisar las fuentes donde se reciben las consultas y la atención a personas de forma presencial		1
A mi juicio, y al hablar que cada servicio público está compuesto por personas, que podría ser un factor determinante en la calidad de la atención al usuario migrante una mayor carga laboral del mismo funcionario en muestra. Claramente esto afectaría negativamente el servicio proporcionado		1
Impacta de mala manera, ya que por tal motivo se debe agilizar su atención. Creo que con una mayor cantidad de personal destinado para el efecto se podría solucionar.		1
Afecta directamente, debido a la cantidad de solicitudes versus la cantidad de personal, eso hace reducir al mínimo el tiempo de atención.		1
La alta carga de trabajo impacta negativamente en la calidad de atención Tiempos de espera más largos Menos tiempo para atender cada caso individual Mayor estrés en los funcionarios		1
Actualmente tiene la.pdi aumento su carga laboral en materia de extranjería e impacta en la oportuna respuesta que se pueda dar a los requerimientos		1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Patrones observados:

- La mayoría de las respuestas cualitativas indican un impacto negativo de la carga de trabajo en la atención a los migrantes.

- 14 entrevistados mencionan que la carga laboral afecta negativamente en la atención de público, por sobre 02 entrevistados que indican que no afecta.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 04.

El análisis muestra una clara preocupación por la calidad de la atención y la cantidad de trabajo que maneja la PDI. Los encuestados perciben que la carga de trabajo tiene un impacto negativo significativo en el servicio proporcionado a los migrantes. Los temas de calidad, cantidad de trabajo y atención son los más recurrentes en las respuestas.

La quinta pregunta de la encuesta “¿En qué medida la colaboración con otras instituciones o unidades (como SERMIG o SUBDICOR) facilita la gestión de consultas y casos de migrantes?”, arrojó los siguientes resultados:

TABLA N° 05

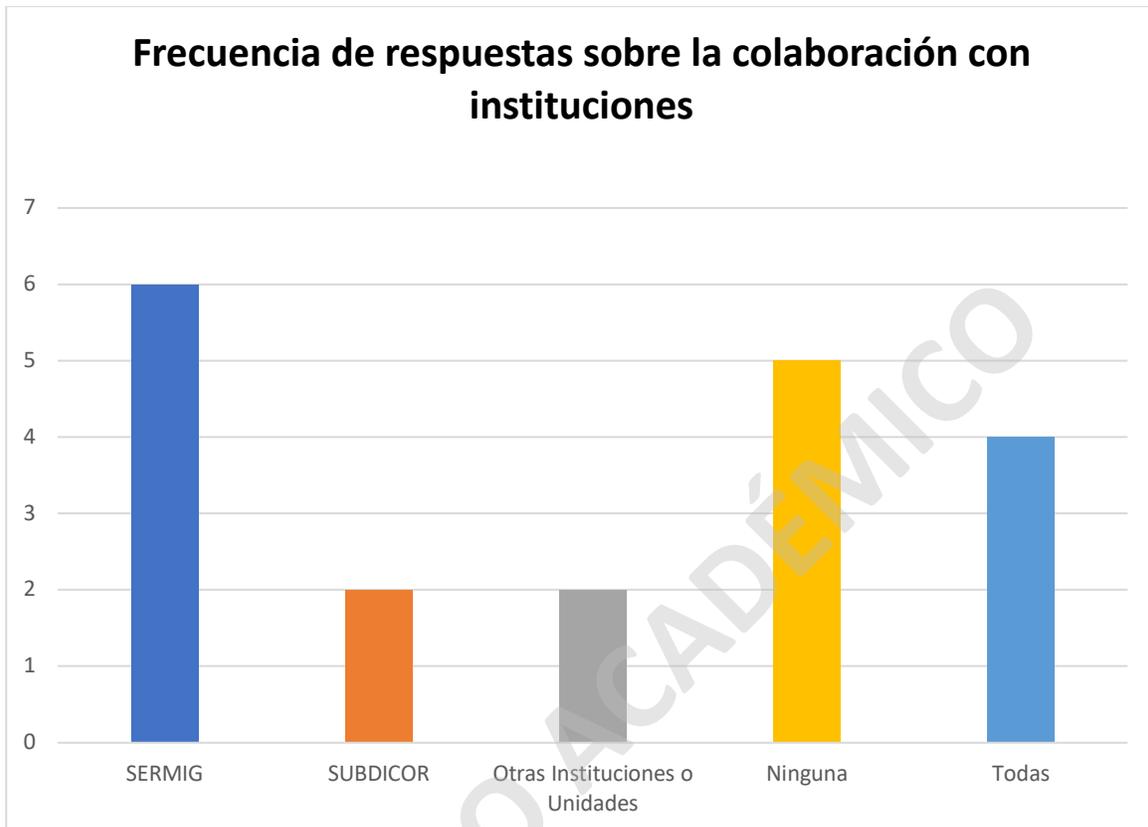
¿En qué medida la colaboración con otras instituciones o unidades (como SERMIG o SUBDICOR) facilita la gestión de consultas y casos de migrantes?	SERMIG	SUBDICOR	Otras Instituciones o Unidades	Ninguna	Todas
La principal es el SERMIG, quien son los que cuentan con información actualizadas. No obstante, las otras Unidades Policiales en la comuna de Santiago, ayudarían a descentralizar algunos trámites que se realizan solo en estas dependencias de fácil proceder, ejemplo control de firma para Colina, Melipilla y otras de la periferia.	1		1		
No encuentro que estas cooperaciones sirvan con respecto a la facilitación a la gestión de consultas, ya que en algunos casos generan mayor confusión.				1	
En ambos casos facilita la atención al público migrante, uno desde la arista de stakeholder extrainstitucional con un mismo nicho de negocio (SERMIG), y seguidamente el mando para una articulación con otras unidades dependientes en su mando, que permitan una inmediatez para aprobación de información que es entregada por el área y que necesita de la validación de otros estamentos (JENAPU-INSGRAL, por ejemplo)	1		1		
El trabajo colaborativo y de cooperación entre instituciones relacionadas facilita la eficiencia y eficacia en los procesos de trabajo.					1
Sería de utilidad que SERMIG tenga una mesa de atención telefónica o presencial a sus usuarios, ya que la mayoría de preguntas son de esa autoridad	1				
En gran medida SUBDICOR es quien regula y muestra a través de comunicados los procedimientos que están siendo llevados para la población migrante.		1			
Siento que los sistemas computacionales que trabajamos no son amigables para hacer rápida las gestiones a no ser que sean por correo electrónico, eso hace que la burocracia del documento sea más lenta en gestión				1	
Ayudaría a tener una respuesta única como institución, que no lleve a malas interpretaciones por parte del extranjero residente en el país				1	
Una interconexión y trabajo mancomunado con SERMIG es precisa para entregar un buen servicio	1				
La colaboración con esas instancias y otras más, son fundamentales para entregar una atención de público integral.					1

Existe una facilitación parcial, debido al tiempo de espera de las respuestas que se requiere				1	
La unión hace la fuerza en todo orden de cosas, y en este sentido, el lograr aunar esfuerzos de otras instituciones o unidades en este proceso aumenta las posibilidades de la entrega de información oportuna y de calidad al usuario					1
Mientras más Instituciones ayuden de manera sincronizada la atención será mejor.					1
La colaboración con el SERMIG es de suma importancia, es un aliado estratégico que nos ayuda en la definición de criterios para resolver consultas.	1				
Compartir información actualizada Derivar casos específicos Coordinar esfuerzos para una atención integral				1	
Se trabaja de manera más paralela con SERMIG que es la autoridad administrativa a cargo de materia de extranjeros, pero ambas instituciones tienen diversas funciones	1	1			

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Frecuencia de respuestas:

- SERMIG : 06 menciones.
- SUBDICOR : 02 menciones.
- Otras Instituciones o Unidades : 02 menciones.
- Ninguna : 06 menciones.
- Todas : 04 menciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 05.

SERMIG tiene un número de 06 menciones, indicando los entrevistados que es una de las instituciones más reconocidas por facilitar la gestión de consultas y casos de migrantes. La misma cantidad de entrevistados considera que la colaboración con otras instituciones no es beneficiosa. Esto resalta una posible necesidad de mejorar la colaboración interinstitucional o la percepción de la misma.

Con solo 2 menciones, SUBDICOR tiene una percepción relativamente baja en términos de utilidad en comparación con SERMIG. Esto podría indicar que SUBDICOR no está tan involucrado o no es percibido como efectivo en la gestión de consultas y casos de migrantes.

Con 4 menciones, algunos encuestados creen que la colaboración con todas las instituciones mencionadas es beneficiosa. Este grupo podría estar destacando la

importancia de una estrategia integral y colaborativa para gestionar consultas y casos de migrantes.

La sexta pregunta de la encuesta “Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?”, se observó lo siguiente:

TABLA N° 06

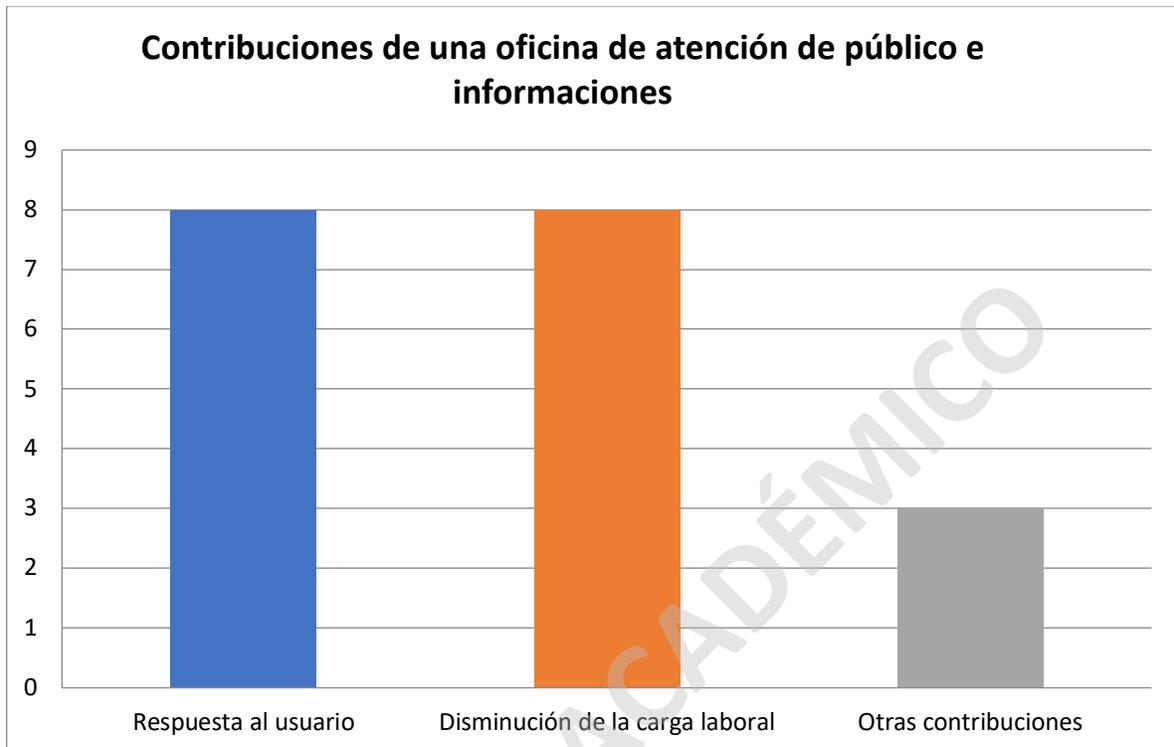
Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?	Respuesta al usuario	Disminución de la carga laboral	Otras
Facilitar la rápida respuesta al usuario y descongestión de la labor policial referente a nuestra aérea	1	1	
Si se dedica única y exclusivamente a informar sería una buena medida tener una oficina de informaciones la cual debería mantenerse actualizada constantemente.			1
despejar el punto de acceso al cuartel diferenciando a aquellas personas que agendaron cita, de aquellas que necesitan hacer una consulta y ser atendidas igual que las anteriores dentro de un recinto destinado para ese fin.		1	
Un canal digital y estándar aportaría una entrega de información oportuna al requirente.			1
Disminución de la carga laboral, y atención en otras áreas, para dar respuesta más rápido a otros trámites		1	
Una oficina de atención de público haría más expedito tramitar documentación necesaria ya que en línea, es más lento porque el extranjero no sabe explicar lo que está solicitando, escribirlo en un correo para quien no sabe bien lo que necesita hace el trámite más complicado.	1		
Descongestionar puerta		1	

Información clara y precisa para el extranjero, que lo ayude a realizar de mejor manera sus trámites. Tal como señala la ley de migración y extranjería una migración, segura, ordenada y regular.	1		
Una OIRS con personal preparado, representaría un gran aporte al dedicar a oficiales solo a la labor policial		1	
Primero, estaríamos dando un servicio de real calidad; segundo, sería una muestra de que la profesionalización de la policía es una realidad y que, además, se centra en las necesidades reales de las personas.	1		
Poder satisfacer la atención de público de forma directa y dedicada, con seguimiento de casos y gestión, liberando horas de trabajo a personal policial.	1	1	
La entrega de un servicio de calidad al usuario migrante, lo que impactaría positivamente en su transitar a la obtención de algún beneficio migratorio (residencia) además de la obtención de información fidedigna desde las instituciones responsables de esta tarea.	1		
Sería bueno, tener personal destinado solo a la atención de público, sin otras responsabilidades, a fin de mejorar en ese sentido el servicio entregado.	1		
Liberaría al servicio de guardia de consultas, sin embargo, la digitalización de ese servicio sería mejor opción.		1	
Puede contribuir a centralizar y estandarizar la información. Mejorar la eficiencia en la atención Reducir la carga de trabajo de otras unidades Mejorar la imagen institucional	1	1	
Más que atención de público dentro de JENAMIG, sería mejor opción un sistema automatizado de consultas a fin que funcione a nivel nacional teniendo en cuenta la realidad regional			1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Análisis de frecuencia de respuestas:

- Respuesta al usuario : 08 menciones
- Disminución de la carga laboral : 08 menciones
- Otras contribuciones : 03 menciones



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 06.

Las descripciones más comunes sobre la contribución de una oficina de atención al público e informaciones dentro de la JENAMIG incluyen la facilitación de respuestas rápidas a los usuarios y la descongestión de la labor policial, mejorando la eficiencia en la atención y permitiendo que el personal policial se concentre en sus funciones principales. Es fundamental ofrecer un servicio de alta calidad, demostrando una profesionalización centrada en las necesidades reales de las personas. Se sugiere la implementación de un sistema automatizado a nivel nacional para optimizar la atención según las particularidades regionales, centralizando y estandarizando la información para mejorar la eficiencia, reducir la carga de trabajo de otras unidades y mejorar la imagen institucional. Además, la digitalización del servicio es presentada como una opción preferible para liberar al servicio de guardia de consultas, proporcionando así un servicio especializado y de mejor calidad a los usuarios.

Estas descripciones cualitativas indican que los encuestados ven valor en una oficina de atención al público que puede mejorar la eficiencia, calidad del servicio, y reducir la carga laboral de otras unidades.

La séptima pregunta de la encuesta “Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?”, encontramos semejanzas en los siguientes aspectos:

TABLA N° 07

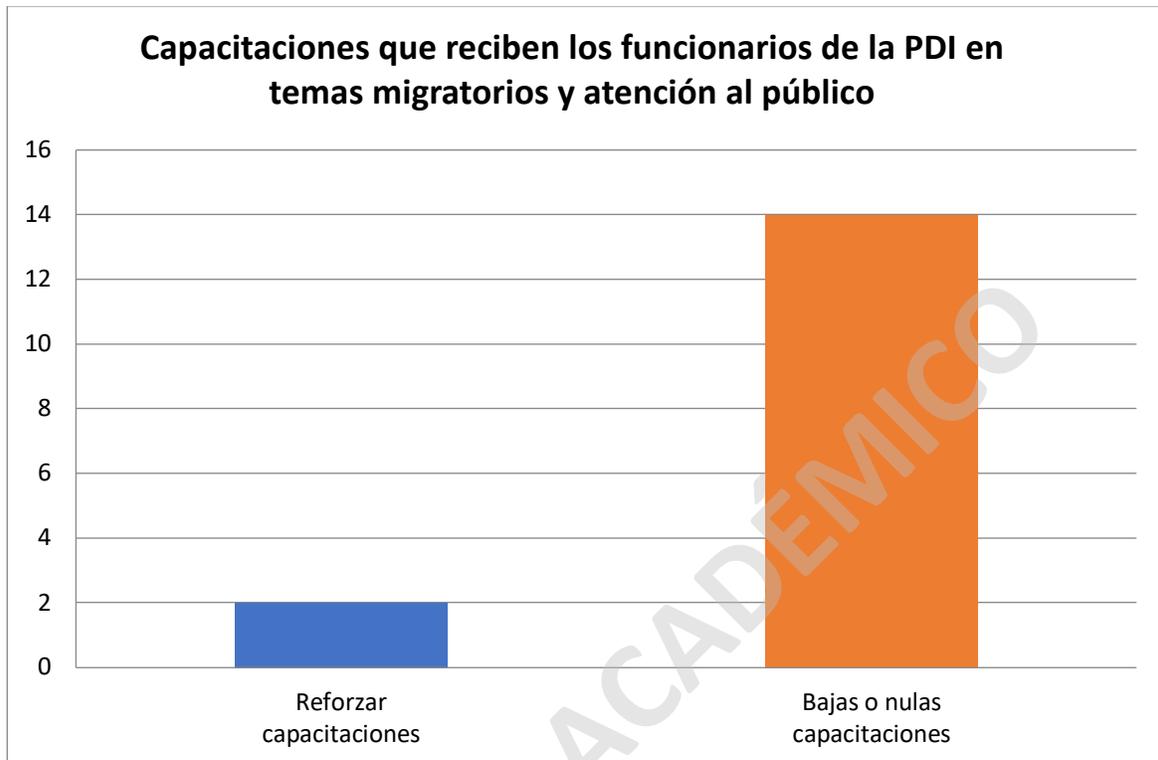
¿Cuál es su opinión sobre la capacitación actual que reciben los funcionarios de la PDI en temas migratorios y atención al público?	Reforzar capacitaciones	Bajas o nulas capacitaciones
Se debería reforzar las capacitaciones por cuanto la normativa y la forma de proceder va cambiando, además de ello es importante realizar capacitaciones en el tema de atención al público	1	
Las capacitaciones son bajas debido a la gran cantidad de trabajo.		1
Nula, no existe una planificación del área que contemple la actualización de conocimientos migratorios para el personal dependiente del mando ni tampoco existe capacitación que vele por el adecuado y correcto trato que se le debe dar al usuario que concurre a nuestras dependencias, ello orientado a brindar una imagen institucional acorde con los estándares que plantea la administración pública.		1
Hay que fortalecer la estos procesos mediáticos al personal con normas que se actualizan permanentemente.		1
Faltan capacitación e información a quienes dan esa información a los extranjeros		1
Creo que falta una capacitación para todos ya que no todos hacen el mismo trabajo y los reglamentos y funciones se han ido actualizando.		1
En deficiencia, cada departamento se preocupa en la documentación que trabaja, no de la ley que en rigor nos faculta para la misma área especializada		1

En mi opinión, la capacitación actual que reciben los funcionarios de la PDI en temas migratorios y atención al público parece ser fundamental, pero podría beneficiarse de una actualización continua y adaptada a las necesidades emergentes y dinámicas de la población migrante.		1
Muy poca, no existen cursos sobre actualización en materia migratoria		1
Es deficiente, desactualizada y poco realista.		1
La capacitación es baja, no existe.		1
En temas migratorios existe una amplia gama de posibles oportunidades de capacitación, a través del CECAPRO, ESCIPOL y ASEPOL, respectivamente. Sin embargo, en lo que compete a la atención de público, esto está supeditado a diferentes factores, como la experiencia en el área de migraciones y policía internacional, la carga laboral, la cantidad de usuarios externos y la demanda que estos ejercen sobre el funcionario propiamente tal.	1	
Creo que en muchos casos el personal aprende sobre la marcha.		1
Las unidades que no dependen de JENAMIG tienen una casi nula capacitación en el área migratoria y eso influye en la atención al público.		1
En temas migratorios, frecuentemente el área jurídica realiza capacitaciones, respecto a la atención a público ni existe capacitación y dependerá de la habilidad de cada funcionario.		1
Mi opinión es que debería existir una capacitación constante por parte de la PDI a los funcionarios que trabajan materia migratoria y a nivel institucional		1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Las respuestas se distribuyen de la siguiente manera:

- Reforzar capacitaciones : 2 opiniones.
- Bajas o nulas capacitaciones : 14 opiniones.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 07.

El gráfico revela una clara tendencia entre los encuestados hacia la percepción de que las capacitaciones actuales en temas migratorios y atención al público para los funcionarios de la PDI son insuficientes o inexistentes. La mayoría considera que estas capacitaciones son bajas o nulas, mientras que solo una minoría opina que deberían reforzarse, lo que indica una opinión general negativa y una evidente necesidad de mejorar y fortalecer las capacitaciones en estas áreas específicas.

La octava pregunta de la encuesta “Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?”

TABLA N° 08

Basado en su experiencia, ¿Cómo describiría el perfil típico de los migrantes que buscan asistencia?	Bajo nivel educacional	Con necesidades	Infraestructores o irregulares
La gran mayoría de bajo o medio nivel educacional, con quienes cuesta explicar su situación en el país o ayudarlos en sus temas de interés.	1		
Personas con necesidades económicas y laborales.		1	
de carente formación socio y geopolítica lo que no les hace entender la gobernabilidad e institucionalidad del país.	1		
Personas que buscan realizar otras actividades por las cuales ingresaron al país o infractoras de ley.		1	1
Extranjeros irregulares que desean salir del país por un motivo específico, de poca escolaridad			1
Son migrantes que buscan regularizarse luego de ingresar clandestinamente.			1
Más que perfil típico son más comunes los migrantes de nacionalidades que tienen que ingresar a Chile con visa consular o les cuesta más entender los sistemas			1
Basado en mi experiencia, el perfil típico de los migrantes que buscan asistencia suele incluir individuos de diversas nacionalidades y culturas, con variadas necesidades legales y sociales, buscando orientación en temas migratorios, regularización de su situación, y acceso a servicios básicos como salud y educación para ellos y sus familias.		1	1
Son los más desamparados y de países como Haití, los cuales se encuentran en condiciones precarias en Chile		1	
Por lo general, personas que buscan la regularidad y no temen "mostrarse" ante la autoridad de control.			1
Personas en condición irregular, que se encuentran en una situación vulnerable.			1

A mi juicio, corresponderían a personas extranjeras que recientemente han llegado a Chile y buscan la forma de regularizar su situación, intentando cambiar su estatus migratorio, distinto al de su ingreso y, en segundo lugar, a personas extranjeras que han excedido su plazo de permanencia transitoria y buscan la obtención de algún permiso migratorio que les posibilite si estancia regular en el país. Finalmente, los usuarios extranjeros que han intentado obtener una residencia por intermedio de un tercero (a través de pagos a tramitadores que han obtenido el pago y no han proporcionado el servicio ofrecido)			1
Frecuentemente, se trata de personas con problemas migratorios y la mayoría en situación irregular			1
Corresponde básicamente a extranjeros sin vínculos en Chile y que requieren asistencia para poder regularizar su situación migratoria.			1
Recién llegados buscando información sobre regularización Migrantes con visas temporales buscando renovación o cambio de estatus Personas en situación migratoria irregular buscando opciones			1
Migrantes que ingresan por paso no habilitado que quieren efectuar su "autodenuncia" a fin de regularizar su situación y trabajar			1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

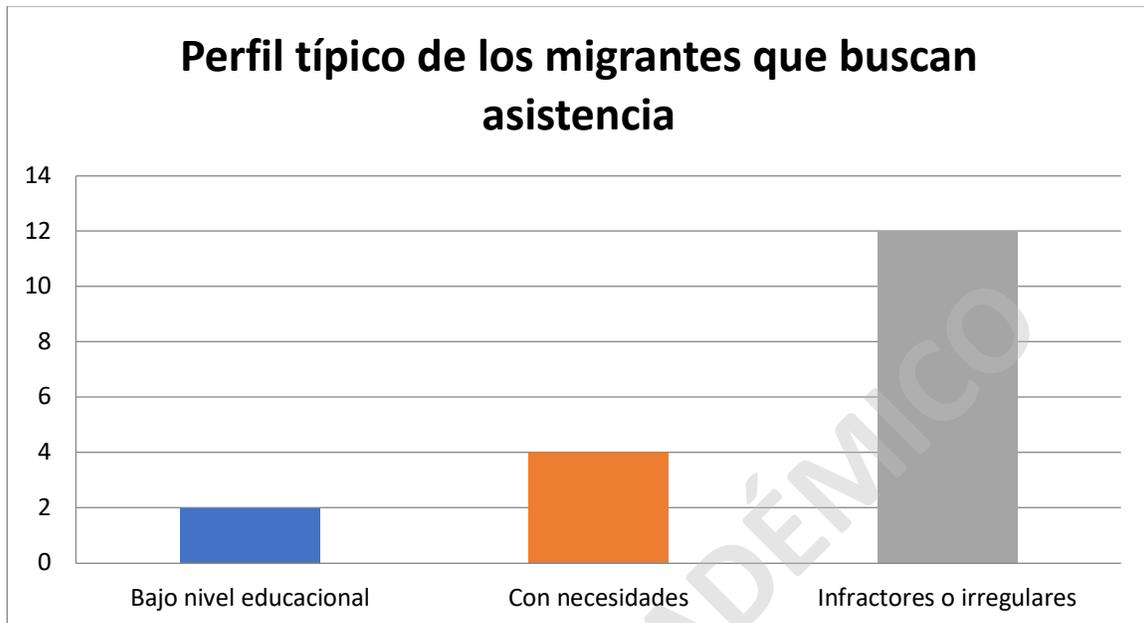
La mayoría de las respuestas indican que los migrantes tienen un nivel educativo bajo o medio, además de señalar necesidades económicas y laborales, carencia de formación sociopolítica y la búsqueda de actividades económicas diversas. Algunos migrantes son descritos como irregulares que desean regularizar su situación o salir del país.

Las respuestas se distribuyen de la siguiente manera:

Bajo nivel educacional : 02 menciones.

Con necesidades : 04 menciones.

Infraestructores o irregulares : 12 menciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 08.

Esto indica que hay una pequeña cantidad de personas con bajo nivel educacional que requieren asistencia específica. Un número moderado de personas necesita algún tipo de ayuda, que puede variar desde orientación hasta servicios específicos. Este es el grupo con el mayor número de menciones, sugiriendo que hay una gran cantidad de personas con problemas de regularización de su estatus migratorio o que han incurrido en infracciones.

Dada la distribución de menciones, la oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG debería enfocar sus recursos y esfuerzos en la asistencia a los infractores o irregulares.

La novena pregunta de la encuesta “Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?”

TABLA N° 09

¿Qué tipo de seguimiento se realiza sobre la efectividad de la información proporcionada a los migrantes? ¿Existe algún mecanismo de retroalimentación?	No hay retroalimentación	Desconoce	Otros
Por mis conocimientos no hay retroalimentación	1		
Ninguno.	1		
NO	1		
La información que se proporciona es la actual y disponibilidad en las bases internas como virtuales.			1
No existe	1		
Solo se que en viajes se puede hacer un seguimiento, el resto lo desconozco.		1	
Lo desconozco		1	
El seguimiento sobre la efectividad de la información proporcionada a los migrantes generalmente incluye mecanismos de retroalimentación como encuestas de satisfacción, entrevistas estructuradas o seguimiento directo por parte de personal capacitado. Estos mecanismos permiten evaluar la comprensión de la información, identificar áreas de mejora y garantizar que las necesidades de los migrantes sean atendidas de manera efectiva y precisa.			1
No se cuenta con un mecanismo de seguimiento	1		
En mi modo de ver, tanto el seguimiento como la retroalimentación es nula.	1		
No existe	1		

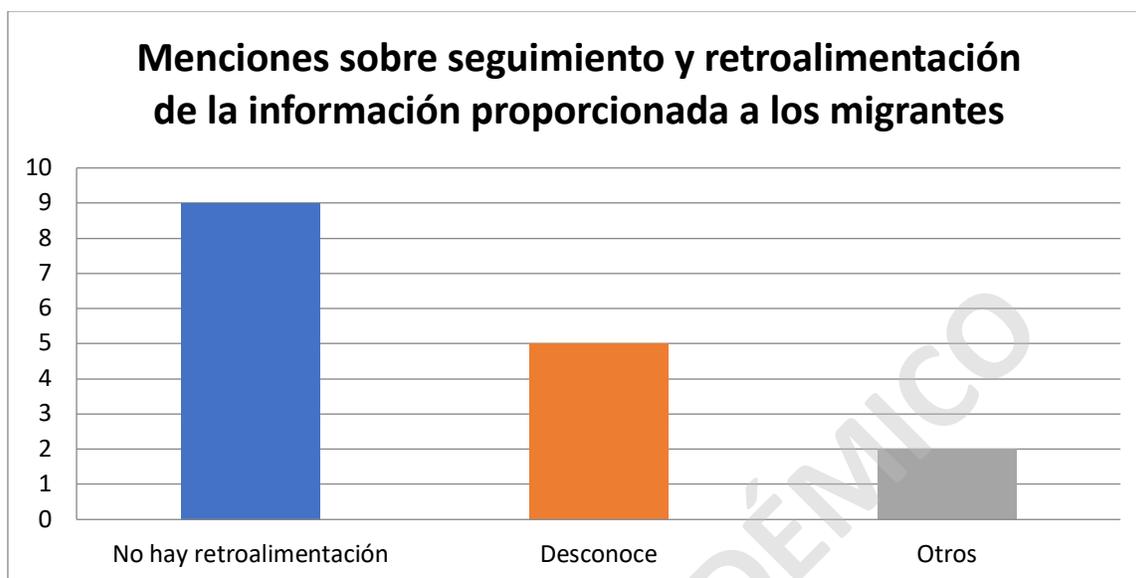
Desconozco si existe actualmente una herramienta de medición que haga tal tarea. Sin embargo, la forma mas directa de obtener esa información es directamente del usuario que se presenta en las oficinas de las instituciones afines, donde se podría levantar el dato directamente		1	
Creo que la retroalimentación se realiza en reuniones de personal.		1	
Considero que no existe mecanismo de retroalimentación.	1		
No existe seguimiento ni mecanismos, por lo que debería haber, Encuestas de satisfacción Seguimiento de casos Análisis de datos sobre consultas frecuentes	1		
No sé si existe tipo de seguimiento en la información proporcionada a los migrantes ni si existe algún tipo de retroalimentación		1	

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Algunas respuestas indican que no hay retroalimentación o mecanismos específicos: "Por mis conocimientos no hay retroalimentación", "Ninguno", "NO", "No existe". Una respuesta menciona que "La información que se proporciona es la actualizada, aunque es poca, con la que se cuenta, sin embargo, no hay retroalimentación".

Categorías de respuestas:

- No hay retroalimentación : 09 menciones.
- Desconoce : 05 menciones.
- Otros : 02 menciones.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 09.

Se refleja una percepción general de falta de mecanismos de retroalimentación sobre la efectividad de la información proporcionada a los migrantes. Esta información puede ser útil para identificar áreas de mejora en la comunicación y apoyo a los migrantes.

La décima pregunta de la encuesta “En su opinión, ¿Cuáles son las principales mejoras que podrían implementarse para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes, considerando los recursos actuales de la PDI?”

TABLA N° 10

En su opinión, ¿Cuáles son las principales mejoras que podrían implementarse para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes, considerando los recursos actuales de la PDI?	Canales digitales	Utilización de otros idiomas	Capacitación	Exclusividad de funciones
Ser más amigables la información en redes sociales, ser actualizada además de ello en esta unidad policial contar con panel que entreguen información precisa	1			

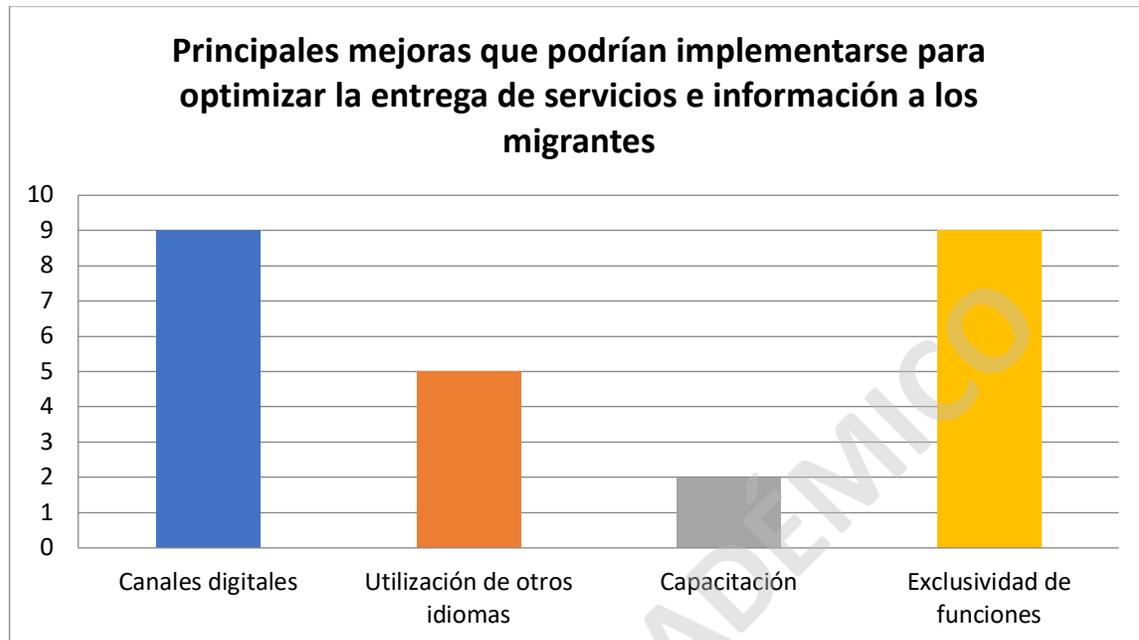
Más claridad en la información virtual siendo ésta más didáctico a prueba de personas difíciles de entender.	1			
creación de dípticos, cápsulas informativas o campañas comunicacionales con temas de interés en los idiomas de las nacionalidades con mayor presencia o asentamiento en nuestro país, y que contengan un set de preguntas y respuestas de fácil comprensión lectora, que propine al migrante una ayuda a su interrogante. Esta podría inclusive actualizarse de forma quincenal o mensual (según demanda) creando por ejemplo herramientas como los códigos QR para dicho fin.		1		
Un canal digital y colaborativo entre instituciones a fin.	1			
Capacitación y funcionarios específicos para entrega de información o call center			1	1
Capacitar a todos los funcionarios pdi para entregar la misma información cada vez que sea solicitada.			1	1
Ya que estamos con poco recurso humano, mejoraría las páginas estandarizadas	1			
En mi opinión, algunas de las principales mejoras que podrían implementarse para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes, considerando los recursos actuales de la PDI, podrían ser: Digitalización y accesibilidad: Ampliar el uso de plataformas digitales para proporcionar información clara y accesible sobre procedimientos migratorios y derechos. Capacitación continua: Reforzar la capacitación del personal en temas culturales, legales y de derechos humanos relevantes para una atención más empática y efectiva. Canal de retroalimentación: Establecer un sistema robusto de retroalimentación donde los migrantes puedan expresar sus experiencias y sugerencias para mejorar el servicio.	1		1	1
Crear una oficina de oírs exclusivamente				1
Principalmente, implementar sistemas que sean realmente interoperables y eficientes, a fin de que el requirente pueda recurrir solo a una instancia de consulta, obtener respuesta y así evitar el periplo innecesario entre organismos del estado.				1
Liberar a personal operativo para que se dedique allá a tareas propias de esta PDI				1

A través de un levantamiento de información directa al usuario migrante, evaluar un decálogo de preguntas frecuentes y estandarizar la respuesta compartiéndola a nivel nacional para que todas las instituciones afines tengan el mismo "discurso". Creo también que la implementación de una oficina de información al migrante en la JENAMIG, lograría combatir la desinformación de los usuarios, guiándolos en el proceso de obtención de su residencia.				1
Que la mayoría de los tramites sean via pagina web.	1			
Capacitación funcionaria y una plataforma de información clara y simple.			1	
Implementar un sistema oirs y citas en línea (cerofilas de Gobierno Digital! Bajo costo) Desarrollar materiales informativos en varios idiomas Mejorar la formación del personal en atención al público Optimizar los procesos internos para reducir tiempos de espera	1	1	1	1
Efectuar un sistema automatizado con los casos más frecuentes a fin de no utilizar a personal policial en dichas atenciones presenciales y que pueda efectuar otras funciones	1			1

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.

Las propuestas de mejoras más mencionadas en las respuestas son las siguientes:

- **Canales digitales** : Mencionado 09 veces.
- **Utilización de otros idiomas** : Mencionadao 05 veces.
- **Capacitación** : Mencionado 02 veces.
- **Exclusividad de funciones** : Mencionado 09 veces.



Fuente: Elaboración propia a partir de la Tabla N° 10.

En el análisis de las respuestas a la pregunta sobre las mejoras para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes por parte de la PDI, se identificó que las mejoras más mencionadas fueron el uso de canales digitales y la exclusividad de funciones, ambas mencionadas 09 veces, seguidas por la utilización de otros idiomas, mencionada 5 veces, y la capacitación del personal, mencionada 2 veces. Cualitativamente, las respuestas destacan la necesidad de mejorar la comunicación digital, específicamente la claridad y accesibilidad de la información en redes sociales y medios virtuales. Asimismo, se enfatiza la importancia de capacitar a los funcionarios y la creación de materiales informativos como dípticos y cápsulas. Este análisis resalta la convergencia de las propuestas hacia una modernización de la comunicación y una profesionalización del personal, fundamentales para una administración pública efectiva en el contexto migratorio.

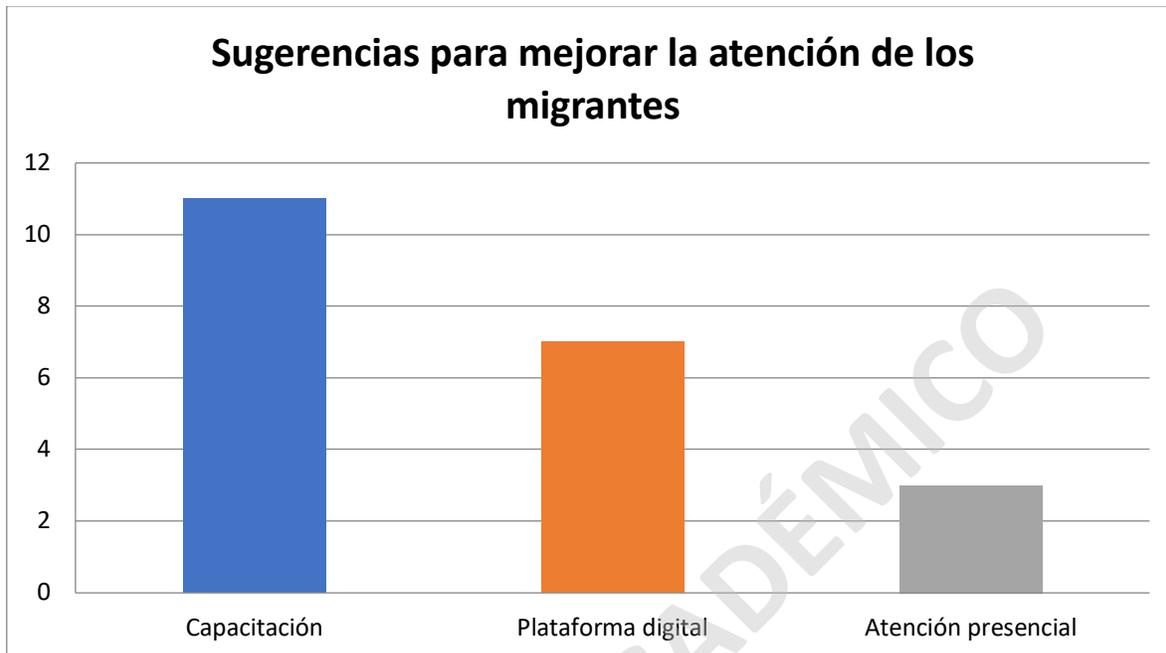
La décima primera y última pregunta de la encuesta “En su opinión, ¿Cuáles son las principales mejoras que podrían implementarse para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes, considerando los recursos actuales de la PDI?”

TABLA N° 11

Por último, cuáles son sus sugerencias para mejorar la atención de los migrantes, considerando que puede ser presencial o mediante alguna plataforma.	Capacitación	Plataforma digital	Atención presencial
Lo principal es realizar capacitación a los funcionarios en atención de público, como también en área de interés. Además actualizar y mejorar las RRSS con antecedentes de interés	1		
Mediante alguna plataforma.		1	
Capacitación al personal que cumpla esa tarea, sobre atención de público. Innovación en las estrategias comunicacionales para informar a los migrantes y que considere a esta oficina como de información y no de asesoramiento jurídico, a fin de no desvirtuar su real fin.	1		
Implementar procesos de trabajo de difusión formales orientados a informar y orientar a esa comunidad.	1		
Área o departamento específico que vea solamente atención de público			1
En mi opinión personal creo que presencial sería lo ideal, con capacitaciones adecuadas y contar con personal suficiente para hacer efectivo el trámite.	1		1
Primero las capacitaciones de los funcionarios, y en mi opinión debería ser todo más informático con información clara y detallada	1	1	
Implementar servicios de atención bilingüe para asegurar comunicación efectiva.			
Capacitar al personal en temas culturales y legales relevantes para una atención más empática y adecuada.	1	1	
Ofrecer información clara y accesible sobre procedimientos migratorios y derechos.			

Establecer canales de retroalimentación para mejorar continuamente el servicio.			
Utilizar plataformas digitales para facilitar el acceso a información y trámites administrativos.			
Siempre hay que distinguir sobre lo requerido, existen consultas que pueden ser en una plataforma ej e mail y otras que deben ser personalmente		1	1
Creo que lo primero es establecer un perfil para la atención a público, segundo tener las dependencias para aquello, es normal ver a nuestros funcionarios (los de edad más avanzada) a la intemperie atendiendo las consultas de los extranjeros. Lo segundo, es entregar capacitación efectiva a los funcionarios que interactúan con los extranjeros, en especial sobre tramitaciones migratorias generales.	1		
Homologar respuestas, desarrollar lenguaje simple, no tan técnico y desarrollar métodos e seguimiento de casos relevantes.	1		
La estandarización de las respuestas desde un enfoque hacia la interoperabilidad de los servicios otorgados al migrante. Así las instituciones trabajaran ordenada y sistemáticamente al servicio de la población extranjera, reduciendo costos, "horas hombre", duplicidades de trámites y el desgaste del recurso humano.	1		
Por lo ya expuesto, creo que debemos aprovechar los avances tecnológicos, digitalizando nuestra atención, debido a que el personal en PDI es escaso nos tenemos que apoyar con una plataforma de calidad que automatize los tramites mas recurrentes, reduciendo asi el personal destinado para el efecto.		1	
Capacitación, estandarización de las respuestas y un sistema de retroalimentación.	1		
Desarrollar una plataforma en línea robusta para consultas y trámites Implementar un sistema de chat en vivo para consultas rápidas Mejorar la señalización y el flujo de personas en oficinas físicas Ofrecer servicios de interpretación para migrantes que no hablan español Establecer alianzas con organizaciones de la sociedad civil para apoyo adicional	1	1	
Efectuar una plataforma digital		1	

Fuente: Elaboración propia basada en los resultados de la encuesta realizada.



Las sugerencias para mejorar la atención de los migrantes en las respuestas son las siguientes:

- **Capacitación** : Mencionado 11 veces.
- **Plataforma digital** : Mencionadao 07 veces.
- **Atención presencial** : Mencionado 03 veces.

Las sugerencias para mejorar la atención de los migrantes reflejan una clara prioridad en la capacitación del personal, siendo mencionada 11 veces, lo que indica una fuerte percepción de que el fortalecimiento de las competencias de quienes interactúan con los migrantes es crucial. Además, el uso de plataformas digitales se menciona 07 veces, subrayando la importancia de modernizar y digitalizar los servicios para facilitar el acceso y la eficiencia en la atención. Por otro lado, la atención presencial se menciona en menor medida, con solo 03 menciones, lo que sugiere una tendencia hacia soluciones más innovadoras y menos dependientes de la presencia física. Este análisis subraya la necesidad de

una estrategia integral que combine la formación continua del personal y la implementación de tecnologías digitales, sin dejar de lado la atención presencial donde sea necesaria, para mejorar la experiencia de los migrantes.

Análisis de los Resultados

El análisis de los resultados de la encuesta revela diversas áreas críticas que requieren atención urgente para optimizar la atención a los migrantes que concurren al DEPEM. En primer lugar, se destaca la imperiosa necesidad de una formación continua y actualizada para los funcionarios encargados de la atención migratoria. Esto es esencial no solo para mantener a los funcionarios al tanto de las leyes y procedimientos migratorios vigentes, sino también para prevenir errores y mejorar la precisión del servicio brindado a los migrantes. La falta de una capacitación adecuada ha sido identificada como una de las principales causas de inconsistencias en la información proporcionada, lo que puede generar confusión entre los migrantes.

Además, se subraya la importancia de desarrollar plataformas digitales robustas y eficientes. Actualmente, la infraestructura digital parece ser insuficiente para manejar el volumen y la complejidad de las consultas migratorias. Una plataforma digital mejorada no solo facilitaría la entrega de información, sino que también permitiría un seguimiento más eficaz de los casos, reduciendo la carga laboral de los funcionarios. La digitalización y automatización de procesos son vitales para mejorar la transparencia y la eficiencia en la gestión de casos migratorios, proporcionando a los migrantes, acceso inmediato a la información que necesitan y optimizando el tiempo de respuesta.

La estandarización de los procesos de entrega de información es otra área crítica identificada en el análisis. La encuesta reveló que la falta de procedimientos estandarizados lleva a inconsistencias significativas en la información

proporcionada, lo que puede resultar en respuestas contradictorias y aumentar la incertidumbre entre los migrantes. La implementación de procesos estandarizados asegurará que todos los funcionarios proporcionen respuestas uniformes y precisas, mejorando la confianza y satisfacción de los migrantes. Es esencial desarrollar guías y manuales claros para los funcionarios, así como definir procedimientos específicos para la entrega de información.

Otro desafío importante es la barrera idiomática, que dificulta la comunicación efectiva entre los funcionarios y los migrantes. Las diferencias en el idioma y el nivel educativo de los migrantes complican la comprensión de los procedimientos migratorios. Para superar esta barrera, se recomienda la formación en idiomas y la contratación de personal multilingüe, lo que mejoraría significativamente la calidad de la atención. Además, es crucial proporcionar materiales informativos en varios idiomas para facilitar la comprensión de los procedimientos por parte de los migrantes.

La colaboración interinstitucional también es fundamental para la gestión eficaz de las consultas y casos migratorios. Los participantes de la encuesta destacaron la importancia de la colaboración con instituciones como el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG). Sin embargo, también se señaló que esta colaboración puede generar confusión debido a la falta de coordinación y procedimientos claros. Mejorar la coordinación interinstitucional y definir roles específicos puede aumentar la eficiencia en la gestión de casos, asegurando que los migrantes reciban una atención coherente y bien informada.

Por último, la alta carga de trabajo es un factor que impacta negativamente en la calidad de la atención proporcionada a los migrantes. Los funcionarios indicaron que la sobrecarga laboral afecta su capacidad para brindar un servicio detallado y personalizado. Es necesario revisar la dotación de personal y considerar incrementos para manejar la demanda de manera eficaz y mejorar la calidad del

servicio. La sobrecarga laboral puede llevar a errores, disminución de la empatía y una atención menos eficiente, por lo que abordar este problema es crucial para mejorar la experiencia de los migrantes.

En resumen, la implementación de estas mejoras es esencial para optimizar los servicios que entrega el DEPEM. La formación continua, el desarrollo de plataformas digitales eficientes, la estandarización de procesos, la superación de barreras idiomáticas, la mejora de la colaboración interinstitucional y la gestión adecuada de la carga de trabajo no solo facilitarán la gestión de la información migratoria, sino que también contribuirán a una mejor experiencia para los migrantes, promoviendo una integración más fluida y eficiente. Implementar estas mejoras fortalecerá la capacidad de respuesta del DEPEM frente a los desafíos migratorios contemporáneos, asegurando una gestión migratoria más eficiente, transparente y humana.

CONCLUSIÓN

El presente proyecto aborda una problemática crucial en la gestión migratoria actual del DEPEM: la falta de información estandarizada y accesible para los migrantes. A través de un análisis detallado de la situación migratoria en Chile, esta investigación ha identificado los desafíos y necesidades de los migrantes, proponiendo una solución práctica y eficaz para mejorar la atención y gestión de información migratoria en este Departamento. Los principales hallazgos fueron: el aumento significativo de la población migrante, los desafíos inherentes en la atención migratoria y la imperiosa necesidad de modernización de los sistemas y procesos.

El núcleo de este proyecto se centra en la creación de una sección de atención de público en el Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional, de la Policía de Investigaciones de Chile. Esta nueva sección es fundamental para abordar las deficiencias actuales en la gestión de información migratoria y mejorar la experiencia de los migrantes al interactuar con las autoridades migratorias. La propuesta incluye varios componentes clave. En cuanto a la infraestructura y tecnología adecuada, se plantea la implementación de sistemas de gestión de información y plataformas digitales que faciliten el acceso y distribución de información. Esto incluye la creación de una plataforma en línea que ofrezca información actualizada y un chat en línea para consultas rápidas, así como la disponibilidad de folletos informativos en varios idiomas en unidades territoriales y puntos de entrada como el Aeropuerto Internacional de Santiago. Adicionalmente, se propone la capacitación del personal, que incluiría formación especializada en idiomas (inglés, francés, creolé) y sensibilización cultural. También se implementarán sistemas para recoger retroalimentación de los usuarios y realizar seguimientos periódicos para ajustar y mejorar los servicios ofrecidos.

La colaboración institucional es otro componente esencial, donde se busca la coordinación con entidades como el Servicio Nacional de Migraciones (SERMIG). Asimismo, se establece la creación de alianzas con ONGs y organizaciones comunitarias para ofrecer servicios de apoyo adicionales.

El impacto esperado de la implementación de esta sección de atención de público migrante es significativo. No solo beneficiará a los migrantes al proporcionarles información clara y precisa sobre sus trámites, sino que también fortalecerá la capacidad de respuesta del DEPEM frente a los desafíos migratorios contemporáneos. Este enfoque contribuirá a una gestión migratoria más eficiente, transparente y orientada al usuario, alineándose con los principios de la Nueva Gestión Pública y la modernización del Estado chileno. La creación de esta sección permitirá unificar y estandarizar la información proporcionada a los migrantes, reducir la carga de trabajo de los funcionarios y mejorar significativamente la experiencia del usuario. Además, facilitará la integración de los migrantes en la sociedad chilena al proporcionarles una comprensión clara de los procesos legales y administrativos necesarios para su regularización.

Finalmente, se realizan recomendaciones para futuras investigaciones, sugiriendo la realización de estudios adicionales para evaluar el impacto de la sección de atención al público tras su implementación y explorar otras áreas de mejora en la gestión migratoria. En conclusión, el proyecto ofrece una solución concreta y viable para mejorar la atención a los migrantes en Chile, respondiendo a una necesidad urgente y alineándose con las mejores prácticas internacionales en gestión migratoria. La creación de una sección de atención de público en el Departamento de Migraciones es un paso fundamental hacia una migración más ordenada, segura y humanitaria en Chile.

BIBLIOGRAFIA

Biblioteca del Congreso Nacional. (s/f). *Biblioteca del Congreso Nacional*. www.bcn.cl/leychile. Recuperado el 23 de mayo de 2023, de <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1158549>

ILPES. (2014). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37223-panorama-la-gestion-publica-america-latina-caribe>

ImmiChile. (2023, julio 7). Gobierno de Chile presenta la Política Nacional de Migración y Extranjería. *ImmiChile*. <https://immichile.cl/gobierno-de-chile-presenta-la-politica-nacional-de-migracion-y-extranjeria/>

International Organization for Migration (IOM). (2024). *World Migration Report 2024*. Recuperado de <https://worldmigrationreport.iom.int/es>

INE. (s/f). Recuperado el 23 de mayo de 2023, de <https://www.ine.gob.cl/estadisticas/sociales/demografia-y-vitales/demografia-y-migracion/2022/10/12/poblaci%C3%B3n-extranjera-residente-en-chile-lleg%C3%B3-a-1.482.390-personas-en-2021-un-1-5-m%C3%A1s-que-en-202>

Leal Buitrago, F. (2003). La doctrina de seguridad nacional: materialización de la Guerra Fría en América del Sur. *Revista de estudios sociales*, (15), 74-87.

Los inmigrantes en Chile durante el siglo XIX. (s/f). *Archivo Nacional de Chile*. Recuperado el 18 de marzo de 2024, de <https://www.archivonacional.gob.cl/galeria/los-inmigrantes-en-chile-durante-el->

siglo-xix

Migraciones. (s/f). *Pdichile.cl*. Recuperado de mayo de 2023, de <https://pdichile.cl/instituci%C3%B3n/unidades/migraciones>

Normativa migratoria en Chile. (2021, octubre 16). *SERMIG; Servicio Nacional de Migraciones*. <https://serviciomigraciones.cl/normativa-migratoria/>

Nueva Política Nacional de Migración y Extranjería. (s/f). <http://www.interior.gov.cl>. Recuperado el 23 de abril de 2023, de <https://www.interior.gov.cl/noticias/2023/07/06/nueva-politica-nacional-de-migracion-y-extranjeria/>

OIM Chile. (2024). *Lanzamiento del Capítulo de Chile del Plan Regional de Respuesta a Refugiados y Migrantes (RMRP) 2024*. Recuperado el 19 de abril de 2024, de <https://chile.iom.int/es/lanzamiento-del-capitulo-de-chile-del-plan-regional-de-respuesta-refugiados-y-migrantes-rmrp-2024>

OIM. (2024). *Informe sobre las Migraciones en el Mundo*. Recuperado de <https://worldmigrationreport.iom.int/es>

Policía de Investigaciones de Chile. (2021). *Orden General N° 2677. Aprueba nuevo reglamento de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional y unidades dependientes, crea nueva prefectura, unidades y oficinas que indica*. Dirección General.

Rojas, C. (2019). Exiliados políticos chilenos y migración económica en la Venezuela de los setenta. *Revista electrónica de estudios latinoamericanos*, (18), 33–51.

Servicio Nacional de Migraciones. (2023). *Estadísticas generales registro administrativo*. Recuperado de <https://serviciomigraciones.cl/wp-content/uploads/2023/05/230529-Reporte-1-Estadisticas-SERMIG.pdf>

Stefoni, C., & Contreras, D. (2022). *Situación migratoria en Chile: tendencias y respuestas de política en el período 2000-2021 (Vol. 32)*. PNUD América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.undp.org/sites/g/files/zskqke326/files/2022-11/PNUDLAC-working-paper-32-Chile-ES.pdf>

Tijoux, M., & Palominos, S. (Eds.). (2015). Aproximaciones teóricas para el estudio de procesos de racialización y sexualización en los fenómenos migratorios de Chile. *Polis, Revista Latinoamericana*, (14), 247-275.

Tijoux, M., & Riveros, J. (2019). Cuerpos inmigrantes, cuerpos ideales. El racismo y la educación en la construcción de la identidad. *Estudios Pedagógicos. Universidad Austral de Chile*, 45(3), 397–405. Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07052019000300397&lng=en&nrm=iso&tlng=en

ANEXOS

ENCUESTA PROYECTO APLICADO DE INTERVENCIÓN CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado(a) a participar en la investigación “Creación de una sección de atención de público migrante en el Departamento de Migraciones de la Jefatura Nacional de Migraciones y Policía Internacional de la Policía de Investigaciones de Chile”.

Su objetivo es saber su opinión respecto a la creación de esta sección. Usted ha sido invitado(a) porque forma parte de esta Jefatura Nacional y trabaja a diario con la población migrante.

Su participación consiste en responder mediante la plataforma las siguientes preguntas, las cuales serán para complementar el proyecto propuesto por los alumnos.

Su participación es absolutamente voluntaria. Usted tendrá la libertad de contestar las preguntas que desee, como también de detener su participación en cualquier momento que lo desee. Esto no implicará ningún perjuicio para usted.

Beneficios: Usted no recibirá ningún beneficio directo, ni recompensa alguna, por participaren este estudio. No obstante, su participación permitirá generar información para uso potencial de la información en términos de beneficio social.

Confidencialidad: Todas sus opiniones serán confidenciales, y mantenidas en estricta reserva.

En las presentaciones y publicaciones de esta investigación, su nombre no aparecerá asociado a ninguna opinión particular.

Conocimiento de los resultados: Usted tiene derecho a conocer los resultados de esta investigación. Para ello, pueden tomar contacto con los alumnos organizadores.

Datos de contacto: Si requiere más información o comunicarse por cualquier motivo relacionado con esta investigación, puede contactar al responsable de este estudio: Ricardo Moris Jordán +569-99198047 o Jorge Palma Alvarado +569-63209083

Si acepta participar en este estudio, por favor indique "Sí, acepto participar voluntariamente de este estudio". Al aceptar participar usted declara que lo hace de forma informada, es decir, que ha leído y comprendido las condiciones de su participación en este estudio en los términos antes señalados, y ha tenido la oportunidad de hacer preguntas y que estas sean respondidas, sin que le queden dudas al respecto.

¡Muchas gracias!

Escriba si acepta, su nombre completo, RUT y correo electrónico aquí

¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la PDI al proporcionar información y asistencia a la comunidad migrante en Chile?

Desde su experiencia, ¿Qué información buscan más frecuentemente los migrantes al llegar a Chile y cómo evalúa la efectividad de la PDI al responder estas consultas?

¿Existen procedimientos estandarizados para la entrega de información a migrantes? De no ser así, ¿Cuáles cree que son las principales barreras para su implementación?

¿Cómo impacta la carga de trabajo actual en la calidad de la atención que la PDI puede proporcionar a los migrantes?

¿En qué medida la colaboración con otras instituciones o unidades (como SERMIG o SUBDICOR) facilita la gestión de consultas y casos de migrantes?

Desde su punto de vista, ¿Cuál sería la contribución más significativa de una oficina de atención de público e informaciones dentro de la JENAMIG?

¿Cuál es su opinión sobre la capacitación actual que reciben los funcionarios de la

PDI en temas migratorios y atención al público?

Basado en su experiencia, ¿Cómo describiría el perfil típico de los migrantes que buscan asistencia?

¿Qué tipo de seguimiento se realiza sobre la efectividad de la información proporcionada a los migrantes? ¿Existe algún mecanismo de retroalimentación?

En su opinión, ¿cuáles son las principales mejoras que podrían implementarse para optimizar la entrega de servicios e información a los migrantes, considerando los recursos actuales de la PDI?

Por último, cuáles son sus sugerencias para mejorar la atención de los migrantes, considerando que puede ser presencial o mediante alguna plataforma.

TABLAS DE GRÁFICOS

Población de migrantes en Chile según la Encuesta CASEN (2020-2022)

Año	Total de migrantes (millones)
2020	1,33
2021	1,53
2022	1,73

Distribución de migrantes por nacionalidad (2022)

Nacionalidad	Porcentaje (%)
Venezolanos	49
Peruanos	17
Colombianos	13
Otros	21

Distribución de migrantes por Región (2022)

Región	Porcentaje
Región Metropolitana	65
Norte de Chile	25
Otras Regiones	10

Mejoras en la entrega de servicios e información

Mejoras	Cantidad
Otras	6
Capacitación	4
Mejora de información	3
Plataforma digital	2
Atención a migrantes	1

Sugerencias para mejorar la atención de migrantes

Sugerencias	Cantidad
Capacitación	5
Plataforma digital	5
Otros	3
Implementación de procesos	1
Atención a migrantes	1
Mejora de información	1

Categorización pregunta N° 01

Categorización	Cantidad
Barrera idiomática	3
Mejorar procesos	1
Información oportuna, clara y útil	7
Capacitación	3
Plataforma digital	4

Categorización pregunta N° 02

Categorización	Cantidad
Situación migratoria	14
Otras consultas	2
Baja efectividad	3
Alta efectividad	5
No evalúa efectividad	7

Categorización pregunta N° 03

Categorización	Cantidad
Sí	3
No	11
Desconoce	1
Barreras	6

Categorización pregunta N° 04

Categorización	Cantidad
No afecta	Afecta negativamente
2	14

Categorización pregunta N° 05

Categorización	Cantidad
SERMIG	6
SUBDICOR	2
Otras instituciones o unidades	2
Ninguna	5
Todas	4

Categorización pregunta N° 06

Categorización	Cantidad
Respuesta al usuario	8
Disminución de la carga	8
Otras contribuciones	3

Categorización pregunta N° 07

Categorización	Cantidad
Reforzar capacitaciones	2
Bajas o nulas capacitaciones	14

Categorización pregunta N° 08

Categorización	Cantidad
Bajo nivel educacional	2
Con necesidades	4
Infractores o irregulares	12

Categorización pregunta N° 09

Categorización	Cantidad
No hay retroalimentación	9
Desconoce	5
Otros	2

Categorización pregunta N° 10

Categorización	Cantidad
Canales digitales	9
Utilización de otros idiomas	5
Capacitación	2
Exclusividad de funciones	9

Categorización pregunta N° 11

Categorización	Cantidad
Capacitación	11
Plataforma digital	7
Atención presencial	3

SOLO USO ACADÉMICO