

RESOLUCIÓN 2137 DE 2014

(septiembre 17)

Diario Oficial No. 49.285 de 25 de septiembre de 2014

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

Por la cual se reglamenta el uso y funcionamiento de la línea Amiga del Migrante 153.

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MIGRACIÓN COLOMBIA,

en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales en especial las conferidas por los artículos [208](#) y [209](#) de la Constitución Política, artículo [39](#) y el numeral 3 del artículo [59](#) de la Ley 489 de 1998 y los numerales 22 y 24 del artículo [10](#) del Decreto-ley 4062 de 2011, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo [209](#) de la Constitución Política ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que el Gobierno Nacional promulgó la Ley [872](#) de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Que el Gobierno Nacional expidió el Decreto número [4110](#) de 2004, por el cual se reglamenta la Ley [872](#) de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000:2004.

Que la norma NTCGP 1000:2009, establece en el literal c) del numeral 4.2.1 “Generalidades” del numeral 4.2 “Gestión Documental”, que la documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir los procedimientos documentados y los registros requeridos en esta norma.

Que el artículo [2o](#) del Decreto número 1537 de 2001 establece que como instrumento, que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, estas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación de los procesos institucionales.

Que el artículo [1o](#) del Decreto-ley 4062 de 2011 creó la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia como un organismo de seguridad con jurisdicción en todo el territorio nacional, adscrita al Ministerio de Relaciones Exteriores.

Que el Decreto número 4062 de 2011 establece en su artículo [3o](#) que Migración Colombia tiene como objetivo ejercer las funciones de autoridad de vigilancia y control migratorio y de extranjería del Estado colombiano.

Que el numeral 4 artículo [4o](#) del Decreto número 4062 de 2011, otorga funciones de Policía Judicial a Migración Colombia para el cumplimiento del objetivo de la entidad, en los términos establecidos en la ley.

Que el artículo [27](#) del Decreto número 4062 de 2011 establece que Migración Colombia de conformidad con el artículo [202](#) del Código de Procedimiento Penal contará con funciones de policía judicial necesarias para el desarrollo de su labor como autoridad de vigilancia y control migratorio.

Que la Ley 599 de 2000 por el cual se expide el Código Penal en su artículo [188](#) modificado por el artículo [1](#)o de la Ley 747 de 2002 “Por medio de la cual se hacen unas reformas y adiciones al Código Penal (Ley [599](#) de 2000), se crea el tipo penal de trata de personas y se dictan otras disposiciones” establece el tratamiento penal para el tráfico de migrantes en el Estado colombiano.

Que el artículo [2](#)o de la Ley 747 de 2002 señala que: “En el Capítulo V (de los delitos contra la autonomía personal) del Título III (delitos contra la libertad individual y otras garantías), del Libro Segundo (Parte Especial. De los delitos en particular), de la Ley 599 de 2000, adiciónese un artículo nuevo [188A](#), el cual quedará así:

“Artículo 188 A. Trata de personas. Modificado por el artículo [3](#)o, Ley 985 de 2005 El que promueva, induzca constraña facilite financie, colabore o participe en el traslado de una persona dentro del territorio nacional o al exterior recurriendo a cualquier forma de violencia, amenaza, o engaño, con fines de explotación, para que ejerza prostitución, pornografía, servidumbre por deudas, mendicidad, trabajo forzado. Matrimonio servil, esclavitud con el propósito de obtener provecho económico o cualquier otro beneficio, para sí o para otra persona incurrirá en prisión de diez (10) a quince (15) años y una multa de seiscientos (600) a mil (1000) salarios mínimos legales vigentes mensuales al momento de la sentencia condenatoria.”

Que la Comisión de Regulación de Comunicaciones profirió Resolución número [4561](#) de 29 de julio de 2014 “Por la cual se modifica el Anexo 010 de la Resolución CRT 087 de 1997 y se asigna el número 1xy-153 al servicio denominado “Línea amiga del Migrante” en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY” en la cual se estableció que el número 1xy-153 “Línea amiga del Migrante” es destinada a atender denuncias y quejas relacionadas con delitos transnacionales en especial la trata de personas y el tráfico de migrantes a nivel nacional.

Que la CRC asignó la “Línea amiga del Migrante” en la matriz de servicios semiautomáticos y especiales de abonado con marcación 1XY, en ejercicio de la facultad de administración de los planes técnicos básicos conferida a la Comisión de Regulación de Comunicaciones mediante Decreto número 25 de 2002 y en concordancia con el numeral 13 del artículo [22](#) de la Ley 1341 de 2009.

Que según Resolución número [4561](#) de fecha 29 de julio 2014, la Comisión de Regulación de Comunicaciones señaló que la orientación de los servicios a prestar de la “Línea amiga del Migrante” se enmarcará dentro de la modalidad 3 de que trata el artículo 29 del Decreto número 25 de 2002, “Llamadas con costo al usuario equivalente a la tarifa local, minuto al aire o su equivalente según el tipo de servicio. Su numeración es de carácter nacional, es propio de servicios de interés social que por su naturaleza estén adscritos a una entidad de orden nacional. Las empresas que presten servicios en esta modalidad deben cubrir los costos de transporte a que den lugar estas llamadas y, en general, podrán optar por cubrir otros costos de las llamadas”.

Que mediante Resolución número [1186](#) de 2012, Migración Colombia adoptó el Manual de Procedimientos del Proceso de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano y por lo tanto

es necesario adoptar el protocolo de servicio para la Línea amiga del Migrante, 153; con el objetivo de establecer la forma de operación de la misma.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1o. Adoptar el Protocolo de Servicio que especifica la operación básica del servicio de la Línea amiga del migrante, 153 dependiente, en el Capítulo III, del Manual de Procedimientos del Proceso de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano, de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia, el cual hace parte de la presente resolución, y será obligatorio para el ejercicio de sus funciones y cuyo texto forma parte integral de la presente resolución.



ARTÍCULO 2o. El Manual de Procedimientos del Proceso de Comunicación Estratégica y Servicio al Ciudadano consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I. Generalidades del Manual

Capítulo II. Caracterización del proceso y Listado maestro de documentos

Capítulo III. Política asociada, Procedimientos, Guías, Formatos e Instructivos

Capítulo IV. Controles del proceso

IV.



ARTÍCULO 3o. El Protocolo de Servicio, será de uso obligatorio por los funcionarios involucrados en el procedimiento establecido. Asimismo, los lineamientos a que hagan referencia en cuanto a la atención misional, serán los establecidos por la Subdirección de Verificaciones.



ARTÍCULO 4o. Adelantar el proceso de capacitación de los funcionarios que prestarán el servicio de atención en la Línea Amiga del Migrante 153, con relación al protocolo que se adopta en el artículo 1o de la presente resolución, a cargo del Grupo de Capacitaciones de la UAEMC.



ARTÍCULO 5o. Las disposiciones contenidas en el protocolo que especifica la operación básica del servicio de la Línea Amiga del Migrante 153, están sujetas a modificaciones o ajustes que la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia estime convenientes para el adecuado funcionamiento del servicio, por lo cual deberán identificarse en versiones de conformidad con lo dispuesto por la Oficina Asesora de Planeación.



ARTÍCULO 6o. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición,

Publíquese, comuníquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 17 de septiembre de 2014.

El Director General,

SERGIO BUENO AGUIRRE.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores

ISSN 2256-1633

Última actualización: 30 de septiembre de 2024 - (Diario Oficial No. 52.869 - 4 de septiembre de 2024)

