

**RS-2023-004770 **

RS-2023-004770

Bogotá D.C., 10 de octubre de 2023

Doctor

JUAN CARLOS RIVERA PEÑA

Secretario

Comisión Segunda de Relaciones Exteriores, Comercio Exterior, Defensa y Seguridad Nacional

CÁMARA DE REPRESENTANTESComision_segunda@camara.gov.coDebates_comisionsegunda@camara.gov

Carrera 8 # 12B - 42

Bogotá D.C.



Asunto: Respuesta cuestionario de la Preposición No. 016 (20 de septiembre/23) "Problemas en la prestación del servicio de verificación manual de ingreso y/o salida en algunos aeropuertos del país".

Respetado Doctor Rivera:

Dando respuesta al requerimiento del asunto, a continuación, nos permitimos atender su solicitud en lo relativo a OPAIN en su condición de concesionario del Aeropuerto Internacional el Dorado (en adelante el "Aeropuerto").

Sea lo primero indicar que en la operación del Aeropuerto confluyen diversas entidades con roles específicos para cada actividad en particular, y dentro de estos diferentes actores se encuentran la Aerocivil, Migración Colombia, la Policía Nacional, la Secretaría Distrital de Salud, la DIAN, las aerolíneas, OPAIN, entre otros.

Por su parte, OPAIN es una entidad de carácter privado que de conformidad con lo establecido en el Contrato de Concesión N° 6000169 OK del 12-09-2006, tiene como único objeto social la construcción de obras de infraestructura del Aeropuerto y su operación, es decir mantiene, explota, administra, y adecua las terminales de pasajeros, plataformas y en general el área concesionada.

En resumen, OPAIN en su calidad de Concesionario apoya y facilita las labores y actividades de las autoridades del orden nacional y distrital que laboran en el Aeropuerto, pero de ninguna manera puede intervenir dentro de la prestación de los servicios que por competencia les corresponden a dichas entidades.

En este caso, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley 2136 de 2021, "Corresponde a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia dentro del marco de la soberanía nacional y de conformidad con la política migratoria, el ejercicio de control migratorio, verificación migratoria y extranjería en el territorio, a través de procesos que permitan verificar y analizar el cumplimiento de los requisitos establecidos, para el ingreso, salida y permanencia de ciudadanos extranjeros y de nacionales en aquellas situaciones que les sean aplicables."

Teniendo en cuenta lo anterior, OPAIN enfoca sus esfuerzos en el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión N° 6000169 OK del 12-09-2006, siendo respetuoso de las funciones que por Ley le corresponden a cada entidad. En este caso, con respecto a los temas de migración en el Aeropuerto, y de acuerdo con lo establecido en el Apéndice D del Contrato de Concesión¹, a OPAIN le correspondía entregar 28 mostradores de emigración y 34 mostradores de inmigración. Sin embargo, OPAIN se ha caracterizado por promover y propender por la operación eficiente de todos los servicios dentro del Aeropuerto, incluso excediendo las obligaciones que por contrato de concesión le corresponden.

Por tal motivo, desde el año 2013 se tienen disponibles en el Aeropuerto 36 mostradores de emigración y 36 mostradores de inmigración. Dicha infraestructura fue entregada a Migración Colombia mediante el Contrato de Comodato No. OP-COM-T2-005 suscrito el 3 de mayo de 2013.

De igual manera, se debe resaltar que el interés de OPAIN siempre ha sido el de construir una relación de colaboración con las entidades del Aeropuerto, por lo cual siempre hemos estado prestos a buscar espacios a través de los cuales se puedan estructurar conjuntamente las acciones necesarias para mejorar de manera integral la atención de los pasajeros que llegan y salen del país. Con este fin, hemos promovido la realización de mesas de trabajo que permitan la estructuración conjunta de soluciones para esta problemática, así como solicitando el uso eficiente de la infraestructura actualmente disponible en el Aeropuerto.

Además, OPAIN ha desarrollado diversos proyectos al respecto que permitan que los viajeros puedan realizar los procesos de migración de una manera más eficiente en el Aeropuerto, aún cuando los mismos no hagan parte de las obligaciones del concesionario. Por ejemplo, el proyecto de Biomig que se tiene implementado actualmente en el Aeropuerto fue adelantado en conjunto entre OPAIN y Migración Colombia, donde el concesionario ha realizado inversiones superiores a \$1.5 millones de dólares en equipos.

De esta manera, proyectos que se explicarán en detalle más adelante, como Biomig, biometría facial para extranjeros, y Veripax han sido adquiridos y adelantados por el Concesionario buscando colaborar con Migración Colombia para aportar soluciones tecnológicas al proceso de migración que permitan agilizar la atención de los pasajeros en el Aeropuerto.

Así las cosas, habiendo realizado las aclaraciones pertinentes sobre el alcance de las obligaciones que le asisten a OPAIN como concesionario respecto a los procesos de migración en el Aeropuerto, a continuación, nos permitimos dar respuesta a cada una de sus preguntas de la siguiente manera:

¿Qué control, supervisión y/o vigilancia están realizando en el aeropuerto para solucionar los problemas de ingreso y salida de los migrantes?

Como se explicó anteriormente, de acuerdo con el artículo 11 de la Ley 2136 de 2021, corresponden exclusivamente a Migración Colombia las funciones de ejercer el control migratorio y verificar el cumplimiento de requisitos para el ingreso, salida y permanencia de ciudadanos extranjeros y nacionales. En tal sentido, no se encuentra dentro del alcance, funciones y obligaciones de OPAIN la atención de los problemas de ingreso y salida de migrantes pues dichas labores corresponden a la entidad Migración Colombia.

¹ Tabla 3.1 de Especificaciones de Instalaciones mínimas al Final de la Etapa de Modernización y Expansión. Apéndice D del Contrato de Concesión N° 6000169 OK del 12-09-2006.

Sin embargo, OPAIN como administrador de la terminal aérea realiza un monitoreo constante a todos los procesos del Aeropuerto incluyendo aquellos de migración. En este aspecto, desde el área de seguridad de OPAIN se miden los tiempos de procesamiento de filas generales en franjas de horas pico tomando la siguiente información: Hora inicio, hora fin, imagen de la persona con la que se toma el tiempo y cantidad de módulos habilitados en el momento para la atención al público.

FILA GENERAL						
FECHA	REGISTRO FOTOGRAFICO	HORA INICIAL	REGISTRO FOTOGRAFICO FINAL	HORA FINAL	TIEMPO EN FILA	CANTIDAD MODULOS HABILITADOS
2-jun-23		19:39:18		20:16:24	0:37:06	12
2-jun-23		20:11:58		20:58:00	0:46:02	17

También, en desarrollo de esta actividad de control de filas y aforos en el Aeropuerto, se implementó por parte de OPAIN el sistema denominado "Xovis" que permite la medición de filas y aforos en algunas zonas del Aeropuerto, incluyendo la zona de emigración, y mediante el cual se realiza la medición de tiempos en fila y cantidad de personas en el área.

Con lo anterior, y ante las evidencias de congestión que se genera en algunos momentos en los procesos de migración del Aeropuerto, así como la falta de ocupación de los módulos actualmente disponibles para la atención de pasajeros, OPAIN ha solicitado a Migración Colombia el uso eficiente de los módulos actualmente disponibles en cada muelle, así como manifestando su disposición para la construcción conjunta de medidas que permitan mejorar dichos procesos en el Aeropuerto.

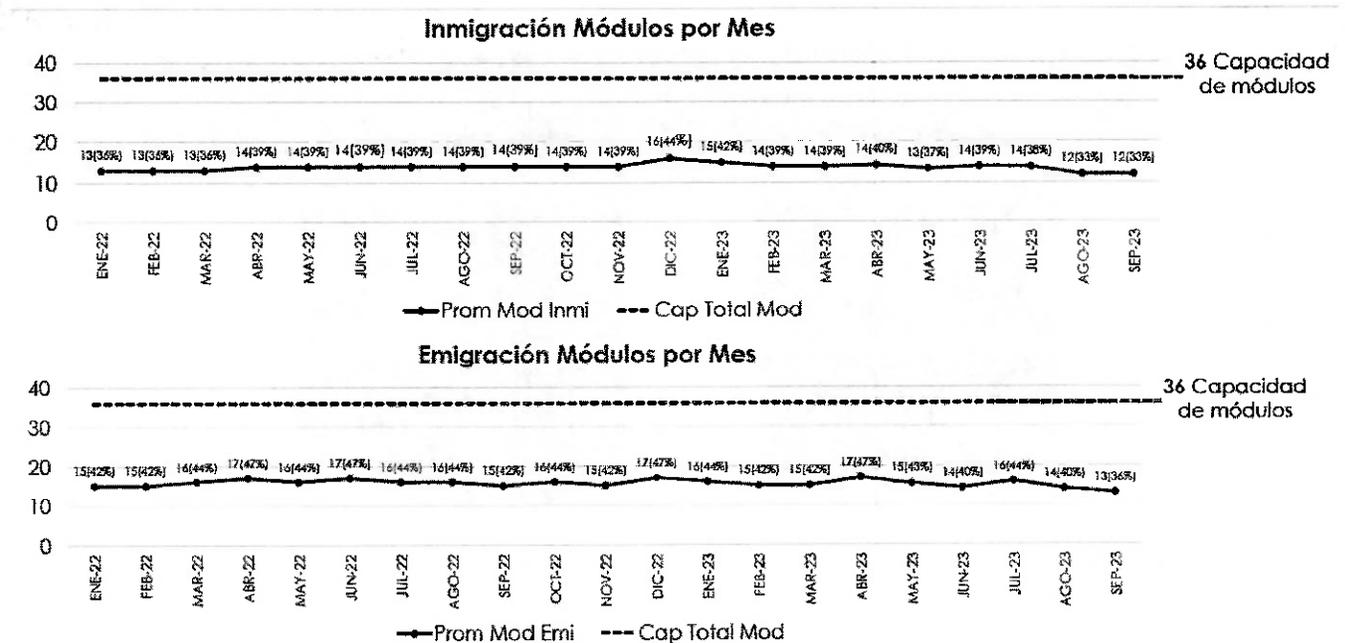
A la vez, también se realizan reuniones mensuales a través del COFAE en donde se exponen las necesidades, opciones de mejora y lineamientos entre aerolíneas y autoridades que intervienen en la operación del Aeropuerto y donde también se tratan aspectos relacionados a los procesos de migración.

Así mismo, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 del RAC 209, cuatro veces al año se lleva a cabo el comité de facilitación del Aeropuerto dentro del cual participan las entidades públicas y algunos de los privados que intervienen en la operación del Aeropuerto incluyendo Migración Colombia.

¿Cuál fue la problemática o lo que se ha identificado como reto para el aeropuerto en el tema de verificación de pasajeros?

Desde nuestra perspectiva, la problemática referente a la demora en los tiempos de verificación de los procesos de inmigración y emigración en el Aeropuerto está relacionada con la falta de personal que permita la atención efectiva en los 36 módulos que actualmente se encuentran disponibles en cada muelle para los procesos de inmigración y emigración.

Al respecto, y como se evidencia en los gráficos que se presentan a continuación, tenemos que desde enero de 2022 hasta septiembre de 2023, de los 36 módulos disponibles en el área de inmigración la entidad solo ha usado en promedio 14 de estos. Así mismo, en el caso del área de emigración tenemos que solo se han usado en promedio 16 de los 36 módulos disponibles.



Al respecto, con la llegada del nuevo director de Migración Colombia, OPAIN envió a la entidad la comunicación CG-2022-01288 del 10 de noviembre de 2022 (Anexo 1), en la cual manifestamos la necesidad de generar sinergias que nos permitan plantear y ejecutar acciones conjuntas para mejorar de manera integral la atención a los pasajeros que ingresan y salen del Aeropuerto.

Puntualmente, en dicha comunicación advertimos que durante el año 2022 solamente se estaban utilizando por mes en promedio 14 módulos en el proceso de inmigración y 16 en el de emigración, lo que representa una ocupación efectiva inferior al 50% de los 36 módulos disponibles en cada muelle para la realización de estos procesos para el año 2022.

En el mismo sentido, el pasado 3 de agosto de 2023, se envió la comunicación CG-2023-00906 (Anexo 2) reiterando lo expresado en la comunicación CG-2022-01288, y allegando una serie de evidencias con casos en los cuales la operación del Aeropuerto se vio afectada por fallas en los procesos de migración adelantados por esta entidad. De igual manera, en esta última comunicación también se indicó a Migración Colombia que para el año 2023 la ocupación efectiva de la infraestructura disponible es inferior al 44% en los módulos de emigración y 39% en los módulos de inmigración.



Por tal motivo, consideramos que la primera medida para atender la congestión que se presenta en algunos momentos en los procesos de migración del Aeropuerto, debería estar enfocada a la atención efectiva en los 36 módulos que actualmente se encuentran disponibles en cada muelle del Aeropuerto.

Así pues, con la ocupación total de la infraestructura actualmente disponible se podría conocer incluso si la misma resulta suficiente para atender la demanda actual de pasajeros en el Aeropuerto, o si pueda ser necesario realizar ajustes dentro de la misma. Lo anterior, teniendo en cuenta que paralelamente se están impulsando otros proyectos, como el de Biomig que se perfila como una alternativa a la realización de este proceso en los módulos de atención, y que debería cobrar una mayor tasa de utilización por parte de los viajeros de acuerdo con las Campañas que actualmente se están promoviendo por parte de Avianca, Migración Colombia y OPAIN.

¿Cuáles han sido las acciones que ha tomado el aeropuerto para agilizar la solución de esta problemática?

En primera medida, OPAIN aportó desde el año 2013 a la solución de esta problemática con la entrega de un número adicional a los módulos de atención exigidos por el contrato de concesión, excediendo las obligaciones que como concesionario le asistían y brindando así una infraestructura superior y suficiente para la atención de los pasajeros en el Aeropuerto en el futuro.

Por otro lado, teniendo en cuenta las necesidades que se generan en las áreas de migración, OPAIN ha apoyado las labores de Migración Colombia con los siguientes recursos adicionales:

Inmigración:

- 492 separadores de fila dispuestos en las líneas de servicio de migración automática, Biomig, colombianos, extranjeros, servicios especiales, diplomáticos y tripulaciones.
- 103 separadores de fila en el pasillo principal (externo al área de inmigración), con los que se organizan y separan los flujos de pasajeros según los criterios de ingreso al área establecidos por la entidad.
- 2 máquinas modernizadas en cada uno de los muelles que permitan realizar migración automática.
- 2 módulos habilitados para enrolamiento de pasajeros en el pasillo principal de desembarque.
- Personal de apoyo (10 personas) desplegado estratégicamente a lo largo del pasillo principal en cada uno de los costados (oriental y occidental) en las horas pico, y cuando la cantidad de pasajeros sobrepasa el área destinada para el procesamiento migratorio.

Emigración:

- 450 separadores de fila dispuestos en las líneas de servicio.
- Ampliación y renovación del área de emigración, que fue entregada el mes de agosto de 2023 con un área total de 2972 m², incluyendo también reparaciones en el mobiliario de dicha área.
- 2 máquinas modernizadas en cada uno de los muelles que permitan realizar migración automática.
- Habilitación de un módulo para el enrolamiento de pasajeros en el uso de Biomig en el counter 68 del área pública.
- 32 sillas ergonómicas entregadas para los módulos de atención.
- Personal de apoyo disponible para el direccionamiento de pasajeros a sus líneas de servicio correspondientes en el muelle.

Adicionalmente, también se han realizado cuantiosas inversiones en proyectos de innovación tecnológica que permitan proporcionar a los viajeros alternativas eficientes para la realización de este tipo de trámites. A continuación, exponemos algunas de las iniciativas y proyectos en los que OPAIN ha aportado a la atención de esta problemática:

- **Xovis:** Sistema para la medición de filas y aforos en algunas zonas del Aeropuerto, incluyendo la zona de emigración, el cual permite la medición de tiempos en fila y la cantidad de personas en el área. Para el desarrollo de este proyecto entre la fase 1 y la fase 2 se ha invertido un total de \$820.165 USD.
- **Veripax:** Pasillos de pre-seguridad que permiten el paso del viajero de manera automática mediante la validación del pase de abordar con tiempos menores a 2 milisegundos de lectura. En este proyecto se realizó una inversión total de \$497.500 USD en 15 puertas automáticas.



- **Equipos de Biomig para viajeros nacionales (Para emigración e inmigración):** Pasillos que permiten realizar la validación del pasaporte y demás documentos legales

del pasajero colombiano cotejando con biometría de iris de manera automática con una previa inscripción biométrica ante Migración Colombia.



Estos equipos cuentan con unos tiempos de validación menores a 20 segundos para todo el proceso migratorio. Hasta el momento OPAIN ha invertido cerca de \$1.357.469 USD en los 12 equipos de Biomig que están instalados y operando actualmente en el Aeropuerto.

- **Equipos de Biomig para viajeros extranjeros:** Pasillos que permiten realizar la validación del pasaporte y demás documentos legales del pasajero extranjero cotejándolos con biometría facial de manera automática, y sin requerir una previa inscripción biométrica ante Migración Colombia. Proyecto por un valor cercano a los \$480.000 USD.



- **Sistema CCTV:** Se tiene un Circuito Cerrado de Televisión con dedicación exclusiva para el proceso migratorio en el nuevo pórtico de la terminal 1 con un valor estimado de \$4.832 USD.
- **Quiosco para funcionarios y tripulación:** Adicionalmente se está desarrollando un portal web que facilita el proceso de verificación en pre-seguridad de tripulantes y funcionarios para el acceso de estos a las salas internacionales. Esto por un valor aproximado de \$5.116 USD.
- Próximamente se instalarán 10 equipos adicionales de Biomig mixtos (para nacionales o extranjeros), adquiridos por OPAIN por un valor cercano a los \$750.000 USD.
- También, se está adelantando un proyecto de señalización para la atención y direccionamiento más ágil de los viajeros al interior del área de emigración, por un valor cercano a los \$40.000 USD.

Con lo anterior, tenemos que OPAIN ha dedicado más de 3,2 millones de dólares para apoyar los procesos migratorios en el Aeropuerto, con el único objeto de mejorar y agilizar la atención de los viajeros en nuestra Terminal aún cuando estos proyectos no se encuentren dentro de las obligaciones establecidas en el contrato de concesión.

De igual manera, teniendo en cuenta las filas que se forman en la llegada a los muelles de migración, así como en algunas ocasiones el desconocimiento de la información sobre las alternativas con las que cuenta el Aeropuerto para la realización de estos procesos por parte de los viajeros, OPAIN ha asignado personal contratado por el concesionario para apoyar el direccionamiento e información de los viajeros. Incluso, para la temporada alta de fin del presente año, OPAIN apoyará estos procesos con un total de 17 funcionarios en cada muelle.

También, el pasado 21 de septiembre de 2023, se lanzó una campaña de estímulo desarrollada entre Avianca, Migración Colombia y OPAIN para promover el registro y uso del Biomig por parte de los pasajeros.



A través de esta campaña, aquellos viajeros que entre el 21 de septiembre y el 30 de noviembre de 2023 realicen la inscripción por primera vez en el sistema Biomig recibirán un código promocional de descuento de \$25 USD o 5.000 millas redimibles en vuelos internacionales de Avianca. Con esta campaña, se busca incentivar el uso de los módulos de Biomig por parte de los viajeros para aportar en la descongestión de los filtros de migración individual.

De esta manera, con lo anterior podemos concluir que OPAIN ha venido realizado diversos y constantes esfuerzos en aportar a la solución y mejora de los procesos de migración en el Aeropuerto Internacional el Dorado, excediendo incluso las obligaciones que como concesionario

le asisten al respecto, pero con la finalidad primordial de mejorar la atención y experiencia de los viajeros en su paso por nuestra Terminal. Así mismo, manifestamos nuestra disposición en continuar promoviendo el desarrollo de iniciativas que permitan la mejora de estos procesos en el Aeropuerto. Sin embargo, estos esfuerzos resultan insuficientes en la medida que no se realice el aprovechamiento de la infraestructura actualmente disponible para atención de tales procesos por parte de Migración Colombia.

Cordialmente,

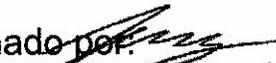
JUAN CAMILO HOYOS ORDOÑEZ
Segundo Suplente de la Representante Legal
OPAIN S.A.

Anexos:

Anexo 1. Comunicación CG-2022-01288 del 10 de noviembre de 2022 enviada por OPAIN

Anexo 2. Comunicación CG-2023-00906 del 3 de agosto de 2023 enviada por OPAIN

Copia: Carolina Jackeline Barbanti Mansilla- Vicepresidente De Gestión Contractual Agencia Nacional De Infraestructura – ANI

Firmado por: 
Juan Camilo Hoyos Ordoñez
2023/10/12 07:02:02:271

****CG-2023-00906 ****

CG-2023-00906

Bogotá D.C., 3 de agosto de 2023

Doctor

CARLOS FERNANDO GARCÍA MANOSALVA

Director General

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL MIGRACIÓN COLOMBIA

autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co

noti.judiciales@migracioncolombia.gov.co

Calle 24A No. 59-42 Edificio Argos Torre 3

Bogotá D.C.

Asunto: Congestionamiento en Áreas de Migración Colombia – Aeropuerto Internacional El Dorado

Respetado Doctor García:

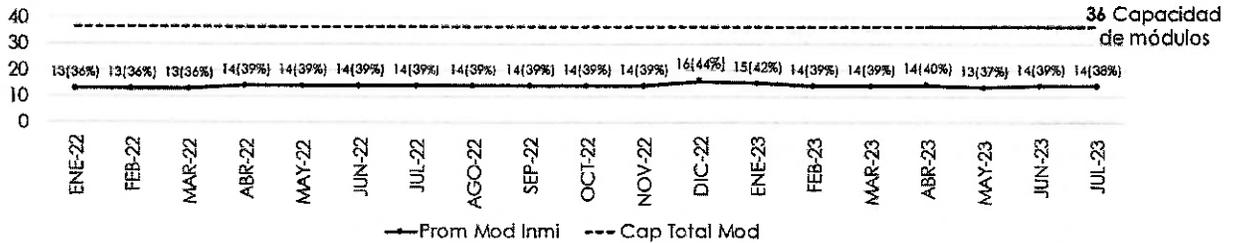
Por medio de la presente, queremos reiterar lo ya informado mediante comunicación radicado Opain CG-2022-01288 del 10 de noviembre de 2022 (anexa), en la cual manifestamos la necesidad de generar sinergias que nos permitan plantear y ejecutar acciones conjuntas para mejorar de manera integral la atención a los pasajeros que ingresan y salen del Aeropuerto Internacional El Dorado (el "Aeropuerto").

En dicho momento advertimos que una de las oportunidades de mejora evidenciadas se relacionaba principalmente con las filas y los tiempos de espera en la realización de los procesos de inmigración y emigración en el Aeropuerto y la necesidad de que la autoridad aumentara la disponibilidad de su personal en el Aeropuerto, para así incrementar la ocupación de los módulos habilitados en cada muelle (72 en total) para la atención de los procesos migratorios de los pasajeros.

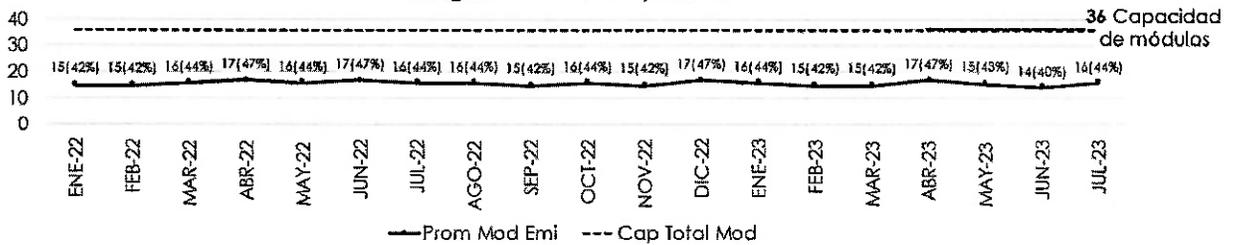
No obstante, con gran preocupación vemos que, en lo que va corrido del año 2023, la situación sigue siendo la misma, por lo tanto, nos vemos en la necesidad de reiterar la importancia que representa para el Aeropuerto que Migración Colombia asigne el personal suficiente para atender los puntos de control migratorio, ya que, la falta de personal ha generado extensas filas, prolongados tiempos de espera (en algunas fechas se han reportado filas de hasta más de 2 horas), afectaciones operacionales y una sensación generalizada de confusión y desorganización. Esta situación ha trascendido a medios y redes sociales y es una problemática que no solo perjudica a los viajeros, sino también impacta negativamente en la imagen y reputación de las aerolíneas, de Migración Colombia, de Opain S.A. como concesionario del Aeropuerto y, en general, del país.

Como ya hemos indicado, actualmente el Aeropuerto cuenta con 36 módulos habilitados en cada área de procesamiento de inmigración y emigración (72 módulos en total). Sin embargo, en la siguiente gráfica exponemos cómo entre enero del año 2022 y julio del año 2023 se muestra una ocupación promedio de 14 módulos en el proceso de inmigración y 16 en emigración. **Lo anterior, representa una ocupación efectiva inferior al 39% de los 36 módulos disponibles de inmigración e inferior al 44% de los 36 módulos disponibles de emigración para la realización de estos procesos:**

Inmigración Módulos por Mes



Emigración Módulos por Mes



* Capacidad promedio de módulos disponibles de Enero 1/2022 a Julio 31/2023

Fuente: elaboración propia

Aunado a lo anterior, relacionamos las siguientes imágenes en donde se constata claramente la problemática planteada en esta comunicación por la falta de personal de Migración Colombia y algunas fallas reportadas en los aplicativos tecnológicos propios de migración, especialmente durante la temporada alta de mitad de año:

- **23 de junio 2023, 10:31:** Se presentó la caída del sistema Biomig que afectó mayormente al área de emigración. Hasta las 13:48 el sistema biométrico estaba nuevamente operativo.



- **24 de junio 2023, 20:15:** Se presentó congestión en el área de inmigración con filas detenidas. Se identificaron 13 módulos en atención de los 36 módulos instalados. A las 21:57 se reportó descongestión en el área.



- **24 de junio 2023, 21:11:** Simultáneamente, se presentó congestión en el área de emigración. Se identificaron 14 módulos en atención de los 36 módulos instalados. La congestión finalizó a las 22:49.



- **28 de junio 2023, 20:08:** Se presentó congestión en el área de inmigración. Se identificaron 14 módulos en atención de los 36 módulos instalados. La congestión finalizó a las 22:25.



- **28 de junio 2023, 20:53:** Se presentó congestión en el área de inmigración. Se identificaron 13 módulos en atención. A las 23:07, 16 módulos se encontraban en atención, y, a las 00:30, había 14 módulos en atención.



- **04 de julio 2023, 20:29:** Se presentó congestión en el área de emigración. Se identificaron 13 módulos en atención a pasajeros. A las 22:52 finalizó la congestión con 13 módulos en funcionamiento.



En relación con las fallas que se presenten con los equipos tecnológicos Biomig recordamos que, es responsabilidad de Migración Colombia, operar, brindar soporte y mantener los equipos y sistemas de conformidad con lo dispuesto en la Cláusula Octava del Contrato de Comodato OP-COM-T2-005.

Con fundamento en lo expuesto, respetuosamente solicitamos evaluar la problemática descrita y adelantar todas las acciones necesarias para solucionar esta situación a la brevedad posible, con el fin de mitigar las afectaciones a los viajeros y mejorar la prestación del servicio de control migratorio en estas áreas.

Quedamos a su disposición para lo que requieran de parte nuestra.

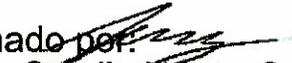
Cordialmente,

JUAN CAMILO HOYOS ORDOÑEZ
Segundo Suplente del Representante Legal
OPAIN S.A.

Anexo(s): i) Comunicación CG-2022-01288 del 10 de noviembre de 2022

Copia:

Dr. William Camargo Triana, Ministro de Transporte, Ministerio de Transporte, wcamargo@mintransporte.gov.co; servicioalciudadano@mintransporte.gov.co
Dr. Alvaro Leyva, canciller, Ministerio de Relaciones Exteriores, alvaro.leyva@cancilleria.gov.co; andres.hernandez@cancilleria.gov.co; contactenos@cancilleria.gov.co
Dr. Darío Germán Umaña Mendoza, Ministro de Comercio, Industria y Turismo, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, gumana@mincit.gov.co; dbucheli@mincit.gov.co; info@mincit.gov.co
Dr. Sergio Paris Mendoza, Director General, Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil, sergio.paris@aerocivi.gov.co; dirección.general@aerocivil.gov.co; atencionalciudadano@aerocivil.gov.co
Dr. Jonathan Bernal González, Presidente E, Agencia Nacional de Infraestructura, contactenos@ani.gov.co

Firmado por: 
Juan Camilo Hoyos Ordoñez
2023/08/03 10:08:57:839

****CG-2022-01288 ****

CG-2022-01288

Bogotá D.C., 10 de noviembre de 2022

Doctor

CARLOS FERNANDO GARCÍA MANOSALVA

Director General

MIGRACIÓN COLOMBIA

autoridades.administrativas@migracioncolombia.gov.co

noti.judiciales@migracioncolombia.gov.co

Bogotá D.C.

Asunto: Estructuración de estrategias para la atención de los procesos de Migración en el Aeropuerto Internacional El Dorado.

Respetado doctor García,

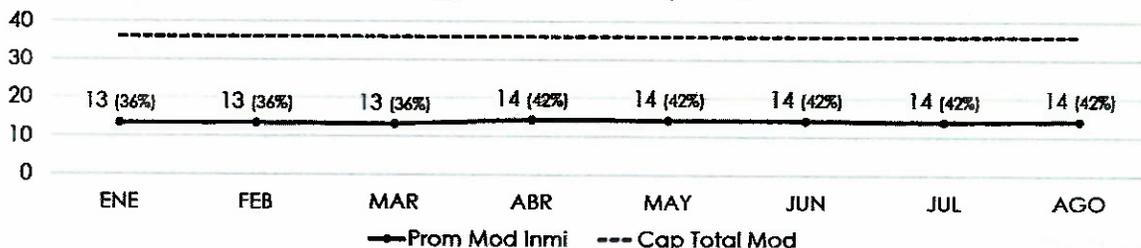
Nuevamente le damos la bienvenida a tan importante entidad para Colombia en sus relaciones internacionales y le auguramos muchos éxitos en su gestión. Así mismo, le reiteramos todo nuestro compromiso y nos ponemos a su disposición para fortalecer las relaciones que nos unen.

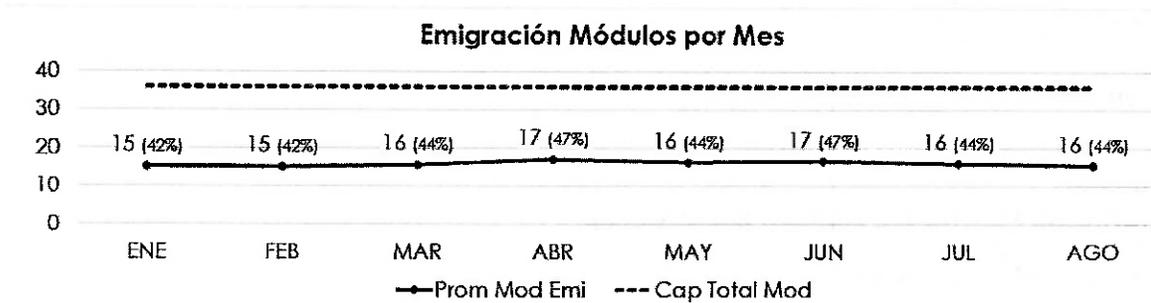
De acuerdo con las conversaciones previas que hemos sostenido, es de nuestro interés continuar construyendo una relación de colaboración que permita estructurar conjuntamente las acciones necesarias para mejorar de manera integral la atención de los pasajeros que llegan y salen del país, lo que incluye los procesos de inmigración y emigración en el Aeropuerto Internacional El Dorado (el "Aeropuerto").

Actualmente, en el Aeropuerto movilizamos alrededor de 35 millones de pasajeros por año, los cuales diariamente hacen uso del terminal aéreo y de los servicios que ofrecemos conjuntamente todos los actores de la comunidad aeroportuaria. En tal sentido, la articulación armoniosa entre las diferentes autoridades y el Aeropuerto es la que nos ha llevado a ser elegidos en el año 2022 como el mejor aeropuerto de Sudamérica por parte de Skytrax, organización británica encargada de evaluar el servicio que ofrecen los aeropuertos en todo el mundo, y también como aeropuerto líder de América del Sur por los World Travel Awards.

Particularmente, algunas de las oportunidades de mejora que se han evidenciado se relacionan con las filas y los tiempos de espera en la realización de los procesos de inmigración y emigración en el Aeropuerto. Al respecto, actualmente el Aeropuerto cuenta con 36 módulos habilitados en cada muelle (72 en total) para la atención de los procesos migratorios de los pasajeros. Sin embargo, durante el año 2022 solamente se han utilizado por mes en promedio 14 módulos en el proceso de inmigración y 16 en emigración. Lo anterior, representa una ocupación efectiva inferior al 50% de los 36 módulos disponibles en cada muelle para la realización de estos procesos.

Inmigración Módulos por Mes





Sobre este punto, consideramos indispensable avanzar con la ejecución del estudio de tiempos y movimientos a cargo del consultor Sinergia Consulting, y cuyas conclusiones preliminares fueron presentadas en la reunión llevada a cabo entre funcionarios de OPAIN y Migración Colombia el pasado 2 de noviembre de 2022. Al respecto, reiteramos que la información a la que tenga acceso el consultor estará cobijada por un acuerdo de confidencialidad y los costos de la consultoría serán asumidos enteramente por OPAIN.

Adicionalmente, continuamos comprometidos con el desarrollo del proyecto de biometría facial para extranjeros, el cual permitirá que los pasajeros de nacionalidad extranjera puedan efectuar su proceso de emigración realizando un registro previo en su teléfono o en el Aeropuerto mediante la toma de una foto que se convierte en su token-ID. Se estima que este proyecto permitiría liberar un 30% de las filas que actualmente se presentan en los procesos de emigración.

Quedamos a su disposición para lo que requiera de parte nuestra y le agradecemos concertar una nueva reunión con el fin de avanzar en el cronograma y ejecución de la consultoría y el proyecto de biometría facial.

Cordialmente,

NATALÍ LEAL GÓMEZ
Gerente General
OPAIN S.A.

Con copia: Rigoberto Niño – Secretario General
Martha Hernández – Subdirectora de Control Migratorio

Firmado por:
Natali Leal Gomez
2022/11/11 05:55:12:795