

ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN Y LA DISFUSIÓN DE INFORMACIÓN ENTRE LOS COLOMBIANOS Y EL CONSULADO HONORARIO DE COLOMBIA EN ABUYA, NIGERIA.

Trabajo fin de estudio presentado por:	Johon Jairo Rodríguez Aponte Aponte y Alexandra Dominguez Cantillo
Tipo de trabajo:	Investigación – Acción
Director/a:	Helga Dworaczek
Fecha:	

Índice

1	Resumen	3
2	Abstract.....	4
3	Introducción.....	6
3.1	Objetivo General	6
3.2	Objetivos Específicos.....	11
3.3	Metodología	12
3.3.1	Identificación y Análisis del Problema.....	¡Error! Marcador no definido.
3.3.2	Planificación de la Solución	¡Error! Marcador no definido.
4	Identificación y descripción un problema al interior de la organización	39
4.1	Descripción de la empresa a intervenir.....	39
4.1.1	Misión.....	44
4.1.2	Visión.....	44
4.1.3	Mapa de procesos	47
4.1.4	Descripción del proceso a intervenir.....	49
4.1.5	Descripción del problema que presenta el proceso.....	52
5	Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	56
5.1	Establecimiento de objetivos	58
5.2	Descripción de la solución	60
5.3	Secuencia de actividades para ejecución de la solución	64
5.4	Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución	67
6	Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.	70
6.1	Alcance final de la solución	70
6.2	Identificación de responsables de las actividades para ejecución	72
6.3	Cronograma de ejecución	¡Error! Marcador no definido.
6.4	Presupuesto.....	¡Error! Marcador no definido.
7	Referencias bibliográficas	77

1 Resumen

El Consulado Honorario de Colombia es una oficina Consular Honoraria dirigida por el estado colombiano, donde se asigna a un Cónsul Honorario el cual se encuentra bajo la supervisión de la Embajada con la cual es concurrente (Decreto 952 Art 6, 2014), por la tanto, la oficina Consular Honoraria tiene entre sus funciones crear un canal de comunicación con los Connacionales y los visitantes colombianos en Nigeria.

La migración de los ciudadanos conlleva alejarse de sus raíces culturales, políticas, sociales, familiares, entre otras vitales para la integridad del ser humano, lo que genera perder contacto de la realidad de acontecimientos de Colombia, lo cual, los ha llevado a adoptar la vida rutinaria en su nuevo ámbito, este cambio ha permitido la disminución de la participación ciudadana con relación a la toma de decisiones en un gobierno abierto y participativo como Colombia, por lo tanto, las barreras existentes tales como las brechas digitales y la no presencia de la Embajada de Colombia en Nigeria dificulta la integración y comunicación relacionada con las novedades de programas, noticias, normatividad, eventos y oportunidades a que tienen derecho las comunidades colombianas.

Este estudio permitirá una participación de los connacionales mediante una transformación digital, favoreciendo así la formación por medio del acceso de datos actualizados y oportunos.

Palabras clave:

Transformación digital, comunicación consular, participación ciudadana, gobierno abierto, migración colombiana

2 Abstract

The Honorary Consulate of Colombia is an Honorary Consular office directed by the Colombian government, where an Honorary Consul is appointed and placed under the supervision of the Embassy to which it is accredited (Decree 952, Article 6, 2014). Therefore, the Honorary Consular office has among its functions the responsibility of creating a communication channel with Colombian nationals and Colombian visitors in Nigeria.

The migration of citizens involves distancing themselves from their cultural, political, social, and family roots, among other aspects essential to human integrity. This often results in losing contact with current events in Colombia, leading many to adopt the routine life of their new environment. Such changes have reduced civic participation in decision-making processes within an open and participatory government like Colombia's. Consequently, existing barriers—such as digital gaps and the absence of a Colombian Embassy in Nigeria—hinder integration and communication regarding updates on programs, news, regulations, events, and opportunities to which Colombian communities are entitled.

This study will enable greater participation of Colombian nationals through digital transformation, thereby supporting education and engagement by providing access to timely and updated information.

Keywords: Digital transformation, Consular communication, *Citizen participation, Open government, Colombian migration*

3 Introducción

La comunicación de la mano de la organización se convierte en un pilar esencial y reconocido para el funcionamiento de las entidades públicas y privadas, constituyendo la base para la interacción, coordinación y logro de objetivos institucionales (Chiavenato, 2017; Robbins & Coulter, 2018; Cornelissen, 2020). Con relación al consulado, la gestión de procesos y la transformación digital se han convertido en factores determinantes para mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios, permitiendo la optimización de flujos de información y la integración de tecnologías emergentes (Hammer & Champy, 2009; Luna-Reyes & Gil-García, 2021; Criado & Gil-García, 2019). Este fenómeno globalizado obliga a las instituciones a adoptar estrategias innovadoras que respondan a desafíos contemporáneos, como la necesidad de garantizar una atención consular efectiva para la protección y acompañamiento de ciudadanos en el exterior (Porter & Heppelmann, 2015; Bolívar, 2022; Gascó, 2022). En este contexto, la digitalización de procesos consulares y el uso de plataformas de gobierno electrónico contribuyen a fortalecer la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia operativa (Janowski, 2021; Schuppan, 2022).

Investigaciones desarrolladas en el abordaje de la problemática que genera la comunicación en contextos consulares y diplomáticos, destacando el papel de los canales digitales para incrementar aceptación y satisfacción ciudadana sobre la percepción de transparencia institucional (Martínez & López, 2022; Gómez et al., 2021; Ramírez & Herrera, 2020). Estudios sobre gobierno digital y e-government señalan que la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la administración pública mejora la eficiencia operativa y facilita la trazabilidad de los servicios (Janowski, 2021; Schuppan, 2022; Gil-García et al., 2021).

Otras, investigaciones han identificado barreras en la transmisión de información en consulados, proponiendo modelos de mejora continua y capacitación en competencias digitales para los funcionarios (García-Sánchez et al., 2023; Luna-Reyes & Gil-García, 2021; Criado & Gil-García, 2019). En el caso de la atención consular, la literatura evidencia la importancia de la comunicación efectiva para la integración de comunidades migrantes y el acceso a servicios oportunos y de interés particular (Bolívar, 2022; Gascó, 2022; Arias & Ramírez, 2024; Torres & Martínez, 2023; Fernández & López, 2023).

Este proyecto se fundamenta en la metodología de investigación-acción, aborda las diferencias evidenciadas en la comunicación entre los colombianos residentes o visitantes y el Consulado Honorario de Colombia en Abuja, Nigeria. La identificación de canales de comunicación entre connacionales se convierte un proceso primordial, especialmente en un contexto donde el gobierno abierto y la participación ciudadana aumentan la demanda por información verídica y efectiva (Gil-García et al., 2021; Schuppan, 2022). Los ciudadanos cuando se establecen en el extranjero, la atención consular se convierte en una herramienta esencial para su estadía, permitiendo el acceso a servicios confiables y adaptados a sus necesidades (Torres & Martínez, 2023).

Pregunta problema: ¿Cómo puede el Consulado Honorario de Colombia en Nigeria mejorar la comunicación institucional y la atención consular a través de canales digitales, para satisfacer las necesidades de los colombianos residentes y visitantes, garantizando transparencia, eficiencia y participación ciudadana?

Así mismo, se identificó insatisfacción de los connacionales, manifestada en la falta de información relevante, oportuna y actualizada sobre trámites, eventos y servicios consulares (Martínez & López, 2022; García-Sánchez et al., 2023; Arias & Ramírez, 2024). Los cambios externos generados en la

comunicación institucional son la base para que la interacción funcione en beneficio de los connacionales, construyendo relaciones sostenibles y la participación continua y oportuna, lo que fomenta la transparencia y la confianza pública (Fernández & López, 2023; Gascó, 2022). Además, se considera la consolidación y fortalecimiento de una base de datos actualizada de colombianos en Nigeria, facilitando la gestión y el acceso a servicios consulares.

El Consulado Honorario actúa como enlace entre los colombianos y la oficina consular de carrera correspondiente a su circunscripción (Artículo 21 del Decreto 952 de 2016). En el actual entorno de gobierno abierto, la exigencia de canales de información efectivos es cada vez mayor. Una estrategia de comunicación estructurada facilita la transmisión de información clara y coherente, esencial para la gestión de crisis y la minimización de impactos negativos (Cornelissen, 2020; Gil-García et al., 2021; Janowski, 2021). Se recomienda fortalecer la capacitación digital de los funcionarios, implementar plataformas de e-government y promover la participación de la comunidad colombiana en Nigeria para alcanzar la transparencia y la satisfacción ciudadana.

Colombia en Nigeria cuenta con un Consulado Honorario quien garantiza una participación promoviendo acompañamiento en las diferentes áreas como se menciona:

Se establece el papel del Consulado Honorario como enlace entre los colombianos y la oficina consular de carrera correspondiente a su circunscripción (Artículo 21 del Decreto 952 de 2016). La forma en la que nos comunicamos es fundamental para los ciudadanos. Es importante tener en cuenta que, debido al gobierno abierto y a la participación de la ciudadanía, cada día aumenta la exigencia de contar con canales de información, por lo tanto “La comunicación efectiva en el gobierno es crucial para establecer y mantener la confianza pública, especialmente en un entorno donde los medios de comunicación juegan un papel fundamental en la formación de la opinión pública. Una estrategia de comunicación bien estructurada no solo facilita la transmisión de información clara y coherente, sino que también es esencial en la gestión de crisis, permitiendo a los funcionarios abordar rápidamente cualquier problema o malentendido y minimizar su impacto negativo.” (Equipo Consultor, 2024, Párr. 3 <https://infosol.com.mx/miespacio/relaciones-publicas-en-el-sector-gobierno/>)

3.1 Objetivo General

El objetivo general de este proyecto es diagnosticar las barreras, brechas y necesidades comunicativas de los colombianos residentes o visitantes en Nigeria y, a partir de dicho diagnóstico, intervenir mediante la creación e implementación de canales digitales que fortalezcan la interacción y la satisfacción de los connacionales en asuntos consulares. De esta forma, se articula el análisis participativo y la intervención, en coherencia con la metodología de investigación-acción, priorizando la identificación de

problemáticas y la generación de soluciones concretas en el contexto del Consulado Honorario de Colombia en Nigeria.

3.2 Objetivos Específicos

Para cumplir con el objetivo general, se establecieron los siguientes objetivos específicos, alineados a las fases de la investigación acción:

1. Identificar y analizar, a través de diagnóstico participativo y revisión documental, las principales barreras y dificultades comunicativas que enfrentan los colombianos en Nigeria.
2. Diseñar e implementar una comunidad virtual mediante la plataforma digital “Colombia Unidad en Nigeria”, incrementando el acceso a información relevante y la interacción entre connacionales, mediante actividades cuantificables como la publicación periódica de contenidos, la organización de eventos virtuales y el registro de participación.
3. Evaluar el impacto de la plataforma digital en la comunidad colombiana, mediante la recopilación y análisis de datos sobre interacción, satisfacción y uso de los canales, retroalimentando el proceso y proponiendo recomendaciones de mejora basadas en evidencia.

4. Sistematizar los aprendizajes obtenidos durante la intervención, documentando los resultados, buenas prácticas y retos identificados, para construir un registro estructurado que facilite la transferencia de conocimiento.
5. Generar lineamientos y un modelo replicable de gestión comunicativa consular basado en los hallazgos del proyecto, que pueda ser implementado en otros consulados honorarios o contextos similares.

3.3 Metodología

El proyecto se desarrolló mediante la metodología de investigación-acción, la cual facilitó la colaboración continua entre el equipo de estudiantes y docente asesor. Esta metodología permitió un enfoque sistemático para identificar problemas, formular hipótesis y aplicar soluciones en un contexto real, ajustando las estrategias conforme se avanzaba en el proyecto. La investigación-acción proporcionó un marco flexible y participativo para ejecutar el proyecto de manera estructurada, generando una intervención bien fundamentada y con alto potencial de impacto.

La investigación-acción según Kemmis y McTaggart (1998) permite articular la reflexión, la acción y la evaluación en contextos reales, favoreciendo la co-construcción de soluciones y el aprendizaje colectivo. El alcance del estudio es descriptivo-interpretativo, pues busca identificar, analizar y proponer estrategias de mejora en los procesos comunicativos, sin limitarse únicamente a la descripción, sino generando comprensión profunda y propuestas de transformación contextualizadas.

Se desarrollo del proyecto en tres fases primordiales siguiendo el modelo espiral propuesto por Kemmis y Mc Taggart:

1. **Diagnóstico y Planificación:** Mediante la revisión del historial de documentos, así como el análisis de encuestas y entrevistas, se logró identificar con mayor precisión la problemática que genera la inconformidad. Asimismo, se priorizó la información según su impacto, con el propósito de determinar los canales de comunicación más utilizados por los ciudadanos y la vía por la cual se gestiona cada asistencia consular. Este proceso permitió detectar con mayor claridad posibles fallas y problemas operativos.

2. **Intervención y Acción:** En esta fase se implementará una plataforma denominada “**Colombia Unida en Nigeria**”, a través de la cual todos los ciudadanos colombianos residentes o visitantes podrán conectarse de manera segura.

Asimismo, los colombianos permanecerán activos mediante la aplicación de mensajería rápida **WhatsApp**, que estará habilitada dentro de la plataforma las 24 horas del día, permitiendo establecer contacto en cualquier momento en caso de una emergencia.

Por su parte, el Consulado Honorario aprovechará estas herramientas tecnológicas para cumplir sus funciones de manera objetiva, delegar responsabilidades a la comunidad y optimizar los procesos mediante el uso eficiente de las tecnologías disponibles.

Padilla menciona que ¡dejemos que las máquinas hagan el trabajo sucio! Esto presenta una doble ventaja: las máquinas pueden comprobar mucho más rápida y fácilmente el cumplimiento de requisitos y no sufrir de subjetividades; y, por otro lado, se trata casi siempre de tareas que no aportan valor a las personas, son monótonas y mecánicas. Esta nueva dinámica, por tanto, permitirá que los funcionarios públicos utilicen su

tiempo en las cosas que realmente agregan valor público, dejando lo mecánico para las máquinas. (Padilla, 2019. Citado en Inteligencia Artificial (IA) Aplicada al Sector Público, pág. 8)

3. **Observación y Reflexión:** Se realizó el seguimiento de forma general y se logró identificar que los colombianos están activamente involucrados, de manera individual, en los acontecimientos relacionados con Colombia. Por ello, a pesar de las limitaciones actuales en los canales de comunicación, se evidencia la necesidad de trabajar en el fortalecimiento de las facilidades tecnológicas que permitan satisfacer las necesidades mutuas entre la comunidad y la oficina consular.

El aprovechamiento de la tecnología para un bien común promueve el sentido de pertenencia dentro de la comunidad, ya que facilita la integración de propuestas, ideales y oportunidades orientadas a la construcción colectiva de una comunidad de migrantes con intereses compartidos.

La comunidad objeto de intervención estuvo compuesta por los colombianos residentes en Abuya, Nigeria y las dos funcionarias del

Consulado Honorario, Participaron un total de 16 connacionales, Los criterios de selección incluyeron la residencia, la vinculación al consulado y la disposición para participar en actividades colaborativas, los participantes visitantes se convierten en multiplicadores de la experiencia y beneficios del Consulado Honorario.

Para la recolección de información se emplearon técnicas cualitativas y participativas, seleccionadas en función de los objetivos y la naturaleza del grupo intervenido:

- **Entrevistas semiestructuradas:** Aplicadas a 14 miembros de la comunidad y 2 funcionarias consulares, permitieron profundizar en percepciones, experiencias y necesidades comunicativas, el guion de la entrevista se basó en: barreras, canales de comunicación utilizados, expectativas y propuesta identificadas por mejorar, estas entrevistas fueron virtuales y presenciales, grabadas con consentimiento informado.

Tabla N°1

Calificación	Cantidad de personas	Porcentaje
Buena Comunicación	4	25%
Regular	5	31.25%
Mala	7	43.75%

Comentarios de los entrevistados:

Comentarios de los entrevistados en servicio y tiempo de respuesta.

Entrevistado 1:

“Percibimos una falta de comunicación constante con el Consulado. A pesar de residir en Lagos, sentimos que la institución está muy distante de nosotros.”

Entrevistado 2:

“No suelo estar pendiente de las noticias, pero me gustaría mantenerme informada si el Consulado Honorario facilitara información de manera accesible y regular.”

Entrevistado 3:

“He notado que el Consulado cuenta con muy poco personal para atender todas las necesidades, lo cual limita la capacidad de respuesta.”

Entrevistado 4:

“Las respuestas suelen tardar demasiado. Considero necesaria la presencia de una Embajada de Colombia en Nigeria para mejorar la atención y los tiempos de respuesta.”

Entrevistado 5:

“El tiempo de entrega de la información es demasiado lento, lo que afecta el avance oportuno de mis procesos personales.”

- **Encuestas:** Distribuidas en los 16 participantes (14 connacionales y 2 funcionarias), incluyeron escalas de tipo Likert y preguntas cerradas como, nivel de satisfacción con los canales actuales y valoración de la nueva plataforma digital. Las encuestas se aplicaron tanto de manera digital (plataforma Google Forms), garantizando accesibilidad y anonimato.
- **Observación participante:** El equipo investigador tomó parte activa en reuniones y actividades comunitarias promovidas por el Consulado Honorario, registrando de manera sistemática dinámicas de interacción y participación. Se emplearon diarios de campo estructurados como instrumentos de registro.

Como resultado de lo observado se logró conocer más de cerca algunos procesos, por la tanto se puede notar que en el consulado honorario tiene dos funcionarias que hablan español y dos locales que hablan inglés, por

lo tanto, el tiempo de demora es días, esto debido a las diferentes funciones de la oficina.

- **Análisis documental:**

Se revisaron de manera organizada todos los datos disponibles, iniciando con el historial de los registros consulares y la información correspondiente a los connacionales que participan en los grupos de redes sociales. Una vez identificada la población objetivo, fue posible realizar las entrevistas y aplicar las encuestas a los ciudadanos seleccionados. Cada uno de los instrumentos utilizados aportó información valiosa para la investigación, lo que permitió enriquecer la propuesta a partir de datos reales y verificables.

Del mismo modo, se examinó el historial de asistencia consular brindada a ciudadanos colombianos en el año 2025, lo que permitió calcular el tiempo de respuesta en cada caso y evaluar las dinámicas de comunicación entre la institución y las personas atendidas. A partir de este análisis se identificó la existencia de un protocolo de comunicación claramente establecido, el cual varía según la naturaleza y urgencia de cada caso. Esto evidencia que la atención se realiza de manera oportuna

y que los casos se priorizan conforme a su nivel de gravedad y necesidad de intervención.

“La elaboración de los instrumentos de recolección de datos debe ser realizada con criterios científicos. Si se realiza de este modo, el procesamiento de los datos obtenidos a partir de la aplicación de dichos instrumentos podrá generar información confiable y válida, que permitirá dar la mejor respuesta posible al problema de investigación planteado.” (Cordero, Alvarado, Jiménez. 2021)

Tiempo de respuesta año 2025:

Tabla N°2

Tipo de Comunicación	# de solicitudes	Tiempo	Comentarios
Correos	6	Entre 3 a 7 días	En este caso, la respuesta a los correos depende de la complejidad de cada caso. Los tiempos de demora varían según el tema, ya que algunos requieren la intervención de múltiples instituciones o la realización de procesos adicionales para su resolución.
Mensajes	4	2 horas	Los colombianos que integran el grupo de WhatsApp realizan solicitudes directamente a través del chat, por las cuales se brinda asistencia inmediata. Sin embargo, siempre se remite a los usuarios al

Tipo de Comunicación	# de solicitudes	Tiempo	Comentarios
			correo institucional para que su solicitud quede registrada de manera oficial.
Asistencia Consular remitida por la Embajada	4	2 días	Solicitudes remitidas por la Embajada.
Casos de emergencia de temas generales enviados por Colombia o la Embajada.	2	2 días	Se consideran casos de emergencia aquellos relacionados con problemas migratorios, situaciones de vulnerabilidad, menores de edad, detenciones, entre otros.

El análisis de datos se realizó bajo un enfoque cualitativo, siguiendo las recomendaciones de Miles y Huberman (1994) y de Kemmis y McTaggart (1988). El procedimiento incluyó:

1. **Categorización y codificación:** Se organizaron las respuestas y registros en diferentes categorías (barreras comunicativas, necesidades, propuestas, nivel de satisfacción). La codificación manual permitió identificar patrones y recurrencias.
2. **Identificación de problemas:** Mediante la comparación de categorías, se detectaron los principales obstáculos y áreas de mejora en la

comunicación consular. Además, se emplearon matrices comparativas para analizar el antes y después de la intervención,

3. **Análisis reflexivo:** Se valoraron los resultados en función de los objetivos del proyecto, integrando la retroalimentación de los participantes y la observación directa.

Para fortalecer e implementar la validez metodológica se aplicó triangulación de técnicas e investigadores, así como la devolución de resultados a la comunidad para validar interpretaciones y conclusiones.

3.3.1 Identificación y Análisis del Problema

El diagnóstico organizacional del proceso comunicativo entre el Consulado Honorario de Colombia en Abuja, Nigeria y los connacionales residentes, se fundamenta en la integración empírica y herramientas de análisis estructurado. La importancia de sustentar el análisis con datos objetivos radica en la necesidad de identificar con precisión las brechas, dimensionar su impacto y orientar la toma de decisiones estratégicas.

Tabla N°3. Colombianos identificados en el grupo de WhatsApp con los cuales se tiene contacto directo

Ciudad	Mujeres	Hombres	Niños	Total
Abuya	6	3	5	14
Lagos	5	2	2	9
Total	11	5	7	23

(Información obtenida directamente del Consulado Honorario)

Tabla N°4. Registro Consular descargado de la plataforma del Consulado Honorario Colombia Nigeria

Ciudad	Mujeres	Hombres	Total
Abuya	10	9	19
Lagos	15	7	22
Gombe		1	1
Owerri	1		1
Total			43

(Información obtenida directamente del Consulado Honorario)

El desarrollo del proyecto se estructuró en tres etapas secuenciales, cada una de las cuales abordó un aspecto específico de la intervención.

En la primera etapa, se identificó y analizó las dificultades relacionadas con la comunicación y difusión de información, incluyendo una descripción detallada de la organización, su misión, visión y el proceso específico afectado. Según los registros consulares y encuestas comunitarias realizadas en 2025, se calcula que en Nigeria residen aproximadamente 66 colombianos, distribuidos en diversas ciudades “Abuja, Gombe, Owerri y Lagos”, de los cuales solo 23 ciudadanos

(34.85%) figuran formalmente en la base de datos del Consulado Honorario, lo que demuestra una cobertura limitada en el registro institucional. La frecuencia de solicitudes de información y trámites consulares fue de 3, con un rango de 2 a 4 consultas mensuales, una cifra baja en relación con el tamaño estimado de la comunidad. El tiempo promedio de respuesta se presentó entre 3 y 7 días hábiles, superando el estándar recomendado de 48 horas para atención oportuna en servicios consulares. Además, el **35%** de los encuestados manifestó haber recibido información oportuna sobre eventos, normativas o servicios consulares, lo que pone de manifiesto una brecha significativa en la comunicación institucional. (Consulado Honorario de Colombia en Abuya, Nigeria, 2025).

Otra dificultad evidenciada relacionada con la cultura africana es la presencia de diferentes y diversas etnias distribuidas a lo largo y ancho del país. La mayoría de estas tribus cuentan su propio idioma, religión y otras características que las hacen diferentes entre ellas, lo que genera no poder llegar a estos lugares, así, en el documento Oficina de información diplomática, el documento Ficha País Nigeria, menciona:

Nigeria engloba numerosas etnias, entre las que destacan tres principales: yorubas, de religión cristiana o musulmana, en el Sudoeste; igbos, de religión cristiana, en el Sudeste, y población hausa-fulani, de confesión musulmana, en el Norte. Se observa especialmente un recrudecimiento de las tensiones entre trashumantes y agricultores en el centro del país, que también tienen un cada vez más importante componente interétnico y religioso. (Ministerio de asuntos exteriores, unión europea y Cooperaciones. (2025). https://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/nigeria_ficha%20pais.pdf).

Herramienta de diagnóstico:

Matriz DOFA

La matriz DOFA profundiza en el análisis causal del proceso de comunicación y los datos empíricos obtenidos, la jerarquización de las causas identificadas vinculándolas con efectos medibles y justificando la pertinencia de la intervención digital propuesta, generando una evaluación sobre el alcance y limitaciones logrando la coherencia y efectividad del proyecto.

D E B I L I D A	• Baja actualización de la base de datos de los colombianos en Nigeria. • Falta de recursos humanos y tecnológicos.	O P O R T U N I	• Aprovechar nuevas tecnologías para llegar a los colombianos en Nigeria. • Establecer alianzas con organizaciones locales y regionales.
--------------------------------------	--	--------------------------------------	---

D E S	Desconocimiento de la comunidad del consulado Honorario.	D A D E S	Aumento del interés de los colombianos en el exterior en participar en actividades comunitarias.
F O R T A L E Z A S	- Existencia del Consulado Honorario. - Voluntad institucional para la mejorar la comunicación. - Implementación de herramientas digitales para la socialización de los beneficios.	A M E N A Z A S	- Brechas digitales. - Fuentes informativas no oficiales.

La matriz DOFA, se sustenta en datos cuantitativos y cualitativos adquiridos de los registros consulares y encuestas comunitarias. La evidencia empírica revela: baja actualización de la base de datos (solo 19% de los colombianos registrados), falta de talento humano y tecnológicos, la falta de conocimiento institucional por parte de la comunidad, brechas digitales y fuentes informativas no oficiales. Estos hallazgos se reflejan directamente en las debilidades y amenazas de la matriz DOFA, las oportunidades y fortalezas se asocian con la existencia del Consulado, la voluntad institucional y la posibilidad de implementar tecnologías para ampliar el alcance comunicativo.

Jerarquización de Causas: Críticas y Secundarias

El análisis causal identifica y jerarquiza las causas de la comunicación deficiente de la siguiente manera:

Causas críticas:

- Pobre actualización y gestión de la base de datos de connacionales (impacto directo en cobertura y segmentación comunicativa).
- La falta de recursos tecnológicos y humanos (limitación operativa y de respuesta institucional).
- Brechas digitales (acceso desigual a canales oficiales, dificultad en socialización de información).

Causas secundarias:

- Desconocimiento del Consulado Honorario y sus funciones por parte de la comunidad.
- Presencia de fuentes informativas no oficiales que distorsionan la comunicación institucional.

Vinculación de Causas y Efectos Medibles

La relación causal se determina con los siguientes efectos:

- Disminución en la actualización de la base de datos → *Cobertura limitada* (solo 16 ciudadanos formalmente registrados), *baja frecuencia de consultas* (2-4 mensuales), *información segmentada*.

- La falta de recursos tecnológicos/humanos → *Tiempo de respuesta prolongado* (3-7 días hábiles vs. estándar de 48 horas), *capacidad limitada para atender solicitudes*.
- Brechas digitales → *Solo el 35% recibe información oportuna, dificultad para acceder a eventos y servicios*.
- Desconocimiento institucional y fuentes no oficiales → *Desinformación, baja participación comunitaria, confusión sobre normativas y trámites*.

Justificación de la Intervención Digital: Plataforma Web

La propuesta de la creación de una plataforma digital modular responde de forma directa a las causas críticas:

- **Actualización y gestión de base de datos:** La creación de una base de datos segura, optimizada y actualizada genera ampliar la cobertura, segmentar la comunicación y facilitar la actualización permanente de la información de connacionales.
- **Déficit tecnológico/humano:** Crear una automatización de procesos y gestión documental disminuyen la carga operativa y se optimizan tiempos de respuesta mejorando la eficiencia consular.

- **Brechas digitales:** La plataforma al integrar notificaciones, alertas y acceso a recursos, reduce la desigualdad en la recepción de información a quienes residen en ciudades dispersas.
- **Desconocimiento institucional:** El panel de noticias, foros y espacios de participación promueven la visibilidad institucional y el diálogo directo, fortaleciendo el vínculo con la comunidad.

Al identificar el problema se genera una intervención digital que aborda las causas crítica y secundarias a través de funciones específicas, con efectos medibles como aumento del registro, reducción del tiempo de respuesta y mejora en la participación comunitaria.

Limitaciones de la Intervención: Causas No Resueltas

La creación e implementación de la plataforma digital mejoraría la gestión y comunicación, existen causas que no se lograría resolver completamente:

- **Brechas digitales profundas:** Las etnias dispersas y ciudades con distancias y pobre cobertura depende del acceso a internet y alfabetización digital, lo que excluye a quienes carecen de estos recursos.

- **Falta de recursos humanos:** La automatización reduce la carga operativa, pero no reemplaza la ausencia de personal para tareas presenciales o atención directa.
- **Fuentes informativas no oficiales:** La plataforma puede compensar, pero no eliminarlas; la desinformación siempre permanecerá entre los connacionales.
- **Contexto cultural y lingüístico:** La diversidad étnica y lingüística de Nigeria puede limitar el alcance de la comunicación, requiriendo estrategias adicionales de inclusión.

3.3.2 Planificación de la Solución

La segunda etapa consiste en establecer un plan estratégico claro que defina objetivos, actividades y resultados esperados, enfocado en herramientas que ya están disponibles y que son de fácil implementación. En este caso, se prioriza el uso de plataformas existentes como la página web, WhatsApp e Instagram, las cuales ya cuentan con información y una dinámica previa que, aunque actualmente se encuentra desactualizada, tiene un alto potencial de optimización mediante un nuevo enfoque.

En este sentido, no se requiere desarrollar nuevas herramientas, sino fortalecer y actualizar las ya existentes para mejorar los procesos y la comunicación con la comunidad.

Por lo tanto, se propone implementar acciones básicas bajo un enfoque de priorización (MVP), tales como:

- Elaboración de un registro mensual en Excel de las solicitudes recibidas por parte de los connacionales, con el fin de construir una guía más completa de asistencia consular.
- Uso del registro consular existente para establecer un primer contacto con los connacionales inscritos, facilitando una comunicación inicial más directa.
- Creación de un formulario en Google Forms que permita identificar las necesidades, intereses y prioridades de los residentes, como base para futuras acciones y categorización de la información.

Tabla N°5 Comparación de herramientas de comunicación:

Herramienta de Comunicación.	Ventajas	Desventajas
CORREO ELECTONICO	• Rapidez, llegan casi instantáneamente al destinatario. • Se pueden leer en un dispositivo móvil o computadora no importando el lugar. • El costo es bajo solo se necesita internet y cuenta de correo. • No necesita copias, puede ser enviado a muchas personas a la vez. • Ayuda al medio ambiente eliminando el uso del papel.	• Es vulnerable a los virus electrónicos. • La bandeja de entrada suele llenarse de correos de spam. • Se puede robar información a través de las cuentas de correo.
AUDIOCONFERENCIAS Y MENSAJERIA INSTANTANEA	• Reunir personas situadas en diferentes lugares. • Intercambio de ideas más rápido. • Interactuar simultáneamente con varias personas.	• No existe privacidad. • Necesita mucha transferencia de datos. • Problemas de conexión. • Puede ser confuso para los usuarios al momento de compartir ciertas características de las aplicaciones.
BLOGS	• El blog puede ser utilizado como apoyo didáctico. • Permite la comunicación de varios usuarios. • Permite la elaboración de un perfil propio de acuerdo con el gusto del usuario.	• La información es pública. • No permite la comunicación al instante. • No permite subir música al perfil.
MULTIMEDIA	• La información se muestra de un modo completo. • La información se encuentra disponible las 24 horas. Del día.	• Requiere alto conocimiento del uso de estos. • En exceso puede resultar una distracción

Herramienta de Comunicación.	Ventajas	Desventajas
	• La información es fácilmente actualizable. • El proceso de aprendizaje es más dinámico y divertido.	• Cansancio visual.
GOOGLE GROUPS	• Listas con amplia variedad de temas. • Clasificación avanzada de materias. • Creación de grupos propios. • Personalización de identidad con avatar. • Puntuación de mensajes.	• Navegación por los hilos de mensaje algo confusos. • Exceso de contenido.
WIKIS	• Crear y mejorar páginas de forma instantánea. • Contenidos actualizados. • Son sistemas simples.	• Es público y todos tienen acceso a modificar. • Se introduce material que viola auditoría. • No existe supervisión de contenidos.
REDES SOCIALES	• Genera mayor comunicación e interacción entre las personas. • Se puede utilizar cualquier dispositivo móvil o computadora para conexión. • La comunicación es en tiempo real.	• Pueden convertirse en víctimas de bullying y suplantación de identidad. • Virus cibernéticos. • Solo se pueden utilizar con internet. • Pérdida de tiempo si no se utiliza moderadamente.

Herramienta de Comunicación.	Ventajas	Desventajas
FOROS DE DISCUSIÓN	• Permite la formulación de pensamientos. • Facilita el aprendizaje de forma grupal. • Genera un registro de intercambio realizado.	• Pérdida de Comunicación verbal. • Sobrecarga de información. • Se necesita internet. • No puede asegurarse de que el mensaje llegue a todas las personas.
SITIO WEB	• Fácil de usar. • Disponible para todos • Tiene posibilidades de ser ajustada para la participación ciudadana. • Es un rediseño y no una plataforma nueva. • Se puede ajustar a el tamaño de la comunidad.	• Sitios engañosos. • Es un rediseño y no una plataforma nueva.

Fuente: Scribd. Comparativa de Herramienta de comunicación.

De acuerdo con la comparación de estas herramientas de comunicación, se identificó que la página web podría optimizarse si se rediseña tomando como base la participación de los ciudadanos. Asimismo, se pueden fortalecer el correo electrónico y las redes sociales, ya que no requieren inversión adicional;

estas plataformas ya funcionan, solo necesitan un nuevo enfoque para aprovechar su potencial de manera más efectiva.

Riesgos de implementación: Existe la posibilidad de que algunos usuarios utilicen la plataforma para promover intereses políticos o expresar inconformidades de manera pública, lo cual podría desvirtuar su finalidad institucional y afectar la adecuada gestión de las solicitudes.

Página Para Rediseñar con enfoque a la participación de los ciudadanos:



Imagen N°1. Página Web: <https://colombianigeria.com>

La solución propuesta se considera en una plataforma web modular, basada en arquitectura cliente-servidor y se gestiona a través de un sistema de administración de usuarios y contenidos. Esta plataforma tendrá para una mayor adaptabilidad manejo y oportunidad de aprovechamiento:

- **Panel de noticias y eventos:** Publicaciones constantes de normativa, oportunidades “negocio, empleo”, novedades, sitios de interés público, y convocatorias relevantes.
- **Gestión documental:** Descarga de formularios, instructivos, guías consulares y aquellos documentos habilitados para facilitar y disminuir los tiempos que conlleva el desplazamiento al Consulado.
- **Directorio de servicios:** Acceso a los canales de contacto con el Consulado Honorario, incluyendo comunicación mediante mensajería instantánea (WhatsApp); promoción de la participación ciudadana; orientación para el registro consular; difusión de actividades culturales y de iniciativas propuestas por la comunidad colombiana; acceso a información oportuna y relevante; y publicación de proyectos, becas y oportunidades dirigidas a colombianos en el exterior.

- **Base de datos de usuarios:** Registro seguro y validación de identidad de los connacionales, con protección de datos personales conforme a la normativa colombiana y europea vigente.
- **Notificaciones y alertas:** Sistema automatizado de envío de avisos importantes por correo electrónico, mensajería instantánea, alertas en la plataforma con distintivos de colores.
- **Panel de administración:** Área restringida para la gestión de contenidos y usuarios por parte de los responsables designados.
- **Seguridad:** Integración de protocolos HTTPS, autenticación de doble factor para administradores y cifrado de datos sensibles.
- **Accesibilidad:** Plataforma disponible para uso en línea, diseñada para que cualquier persona pueda acceder, navegar e interactuar con ella de manera sencilla, incluyendo usuarios con diferentes capacidades y dispositivos.
- **Escalabilidad:** Posibilidad de integración futura con redes sociales, aplicaciones móviles o sistemas de videoconferencia.

Modelo de Mejora Organizacional: Estructura y Enfoque Metodológico

La metodología que logra abarcar todos los ciclos en este caso es PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) esta logra involucrar todos los pasos que logrará acoger el proyecto, dándole un desarrollo paso a paso de cada etapa, lo cual puede lograr involucrar a los ciudadanos a su participación poco a poco, dando la oportunidad de capacitar al personal y hacer una prueba piloto a la plataforma que dé la oportunidad de alimentar la página web de forma efectiva.

Definición de Alcance y Recursos

En la tercera fase se definieron aspectos operativos, como el cronograma, el presupuesto y la asignación de roles.

A partir de lo anterior, se entregará a la oficina una propuesta de rediseño de la plataforma, enfocada en la comunidad y organizada de manera sencilla para permitir la participación de ciudadanos de todas las edades. Se incluirá una categorización temática facilitando la clasificación de las novedades, un cronograma específico minimizando el tiempo para realizar los ajustes en la plataforma y una plantilla anual de actividades internas que apoye la toma de

decisiones sobre las iniciativas a desarrollar, con el fin de planear acciones que generen múltiples beneficios a la comunidad.

Identificación y descripción un problema al interior de la organización

El Consulado Honorario está conformado por dos funcionarios de los cuales son de nacionalidad colombiana hispanohablantes, dependientes de la embajada colombiana en Nigeria, debido a las funciones propias de la oficina, no se tiene asignado a un responsable específico del área de comunicaciones. Como consecuencia, no existe una herramienta estructurada que facilite la gestión y difusión de información. Esta situación conlleva a que la comunicación entre la Oficina del Consulado Honorario y la comunidad colombiana se encuentre parcialmente desatendida, al no existir un área dedicada exclusivamente a este servicio.

3.4 Descripción de la organización a intervenir

La oficina que ofrece el servicio de Consulado Honorario en Abuya, Nigeria, depende de la Embajada Colombiana en este país, un organismo sin ánimo de lucro, como se menciona a continuación:

Entiéndese como Oficina Consular Honoraria aquella dirigida por quien el Estado Colombiano designe formalmente como Cónsul Honorario, destinada al cumplimiento de las funciones consulares... para los asuntos políticos, económicos, comerciales y culturales, en materia consular, estarán sujetas a las instrucciones que imparta la Oficina Consular de carrera a la que corresponda atender la circunscripción donde se encuentren (Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores. (2024). p 3 https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/pdf/decreto_0952_2014.pdf).

La estructura organizacional se caracteriza por una jerarquía simple: el Consulado Honorario está dirigido por el Cónsul Honorario, designado formalmente por el Estado colombiano. Este funcionario actúa bajo la supervisión de la Embajada de Colombia en Nigeria y responde a las directrices de la Oficina Consular de carrera correspondiente. La oficina puede contar con personal de apoyo administrativo, aunque su tamaño suele ser reducido, acorde a la naturaleza honoraria del cargo. Las funciones se distribuyen de manera clara, priorizando la atención a usuarios y la gestión de trámites consulares (Consulado Honorario Nigeria, 2026)

3.5 Funciones principales

El Consulado Honorario cumple con responsabilidades esenciales, entre las que destacan:

Asistencia y protección consular a ciudadanos colombianos en Nigeria. Gestión de trámites documentales (registro civil, pasaportes, legalizaciones). Promoción

de la cultura y participación en actividades de integración. Facilitación de relaciones comerciales y económicas entre Colombia y Nigeria. Difusión de información relevante sobre servicios, eventos y procesos consulares. (Consulado Honorario Nigeria, 2026)

3.6 Entorno institucional

El marco institucional está determinado por la normativa del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, que regula la designación, funciones y responsabilidades de los consulados honorarios. Además, la oficina se inserta en un contexto diplomático donde la colaboración con autoridades nigerianas es fundamental para la protección de derechos y el desarrollo de actividades culturales y económicas. La relación con la Embajada es de dependencia directa, asegurando la alineación de objetivos y procedimientos (Consulado Honorario Nigeria, 2026).

3.7 Relación con usuarios o beneficiarios

Los principales usuarios son ciudadanos colombianos residentes en Nigeria, viajeros temporales, estudiantes y empresarios. También se atiende a ciudadanos nigerianos interesados en trámites relacionados con Colombia. Los canales de atención incluyen presencial, telefónico, correo electrónico y

plataformas digitales. La oficina busca mejorar el acceso a información y servicios, promoviendo la integración y el fortalecimiento de vínculos culturales y sociales (Consulado Honorario Nigeria, 2026).

Análisis de riesgos de implementación

3.8 Análisis del entorno organizacional

3.8.1 Análisis PESTEL

- **Político:** La operatividad del Consulado se basa en relaciones diplomáticas entre Colombia y Nigeria, donde un equilibrio político y de cooperación bilateral son determinantes para el funcionamiento y la protección de los ciudadanos.
- **Económico:** Las oportunidades comerciales y el intercambio económico entre ambos países influyen en la demanda de servicios consulares y en la promoción de negocios e inversiones (Consulado Honorario Nigeria, 2026).
- **Social:** La diversidad y la integración cultural en la comunidad colombiana asociado a la pérdida de vínculos sociales requieren estrategias de cohesión y participación comunitaria.

- **Tecnológico:** La oportunidad de interactuar con las plataformas digitales y la innovación en procesos de atención son factores considerables para la eficiencia y la comunicación con los usuarios.
- **Ambiental:** El marco ambiental local puede incidir en la movilidad, seguridad y planificación de eventos culturales y sociales.
- **Legal:** La oficina está sujeta a la legislación colombiana y nigeriana, así como a tratados internacionales, lo que condiciona los procedimientos y la protección de derechos (Consulado Honorario Nigeria, 2026).

3.8.2 Entorno institucional

El Consulado Honorario se encuentra inmerso en una red institucional que incluye la Embajada de Colombia, el Ministerio de Relaciones Exteriores, organismos de cooperación internacional y autoridades locales nigerianas. Esta interacción facilita la gestión de trámites, la protección consular y la promoción de la cultura, pero también presenta desafíos relacionados con la coordinación interinstitucional y el acceso a recursos (Consulado Honorario Nigeria, 2026).

3.8.3 Análisis de actores relevantes

- **Embajada de Colombia en Nigeria:** Principal instancia de supervisión y apoyo.

- **Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia:** Órgano rector en materia normativa y de procedimientos.
- **Autoridades nigerianas:** Facilitadores de cooperación y cumplimiento de trámites.
- **Comunidad colombiana:** Beneficiarios directos y actores clave para la integración y cohesión social.
- **Empresarios y estudiantes:** Usuarios con intereses específicos en comercio, educación y movilidad internacional.

3.8.4 Misión

A continuación de acuerdo con la cancillería la misión es:

Nuestra Misión es proyectar e insertar a Colombia en el escenario internacional como una potencia mundial de la vida, desarrollando una política exterior robusta, a través de una estrategia múltiple, integral y dinámica que posicione al país como actor de incidencia en los principales debates internacionales y le permita participar activamente en los escenarios de toma de decisiones sobre los principales desafíos globales, desde un enfoque de género, interseccional, poblacional y participativo (Ministerio de relaciones exteriores. (2026). https://www.cancilleria.gov.co/ministerio/mision_vision_objetivos_normas_principios_lineamientos).

3.8.5 Visión

A continuación de acuerdo con la cancillería la visión es:

Nuestra Visión es que a 2026 Colombia será un líder regional en temas de la agenda global como la atención a la crisis climática y la protección de la biodiversidad, la migración con enfoque humano, una nueva estrategia frente al fenómeno mundial de las drogas, la construcción, promoción y mantenimiento de la paz nacional y global, así mismo la promoción de los derechos de las mujeres, igualdad de género y la diversidad. (Ministerio de relaciones exteriores. (2026). https://www.cancilleria.gov.co/ministerio/mision_vision_objetivos_normas_principios_lineamientos).

Las declaraciones de Misión y Visión del Ministerio de Relaciones Exteriores se relacionan a un enfoque en la proyección internacional de Colombia, la participación en los grandes debates globales y la promoción de principios como la inclusión, la equidad, la paz y la protección de derechos humanos. Esta orientación estratégica establece el marco de referencia para la labor de todas sus dependencias, incluidas las oficinas consulares honorarias (Ministerio de Relaciones Exteriores, 2026).

En el caso específico del Consulado Honorario en Abuya, Nigeria, los servicios ofrecidos se centran en la atención consular, la protección y el fortalecimiento de la comunidad colombiana residente, así como la representación institucional ante actores locales (Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2024). Además, el análisis del contexto del proyecto deja en evidencia que existe una deficiencia en la comunicación con los connacionales, la ausencia de un área de comunicaciones y de herramientas para la difusión de información y

el contacto permanente. Esta situación afecta la articulación con la comunidad y limita el alcance de la misión institucional en el exterior.

La falta de un proceso formal y eficiente para mantener una comunicación estable y la deficiente base de datos actualizada de los colombianos en Nigeria, repercute directamente en la capacidad del Consulado en el cumplimiento de la misión de participar activamente en la escena internacional y atender los desafíos globales desde un enfoque participativo y poblacional. Si el Consulado Honorario no logra fortalecer el vínculo con su comunidad, se dificulta la protección de derechos, la identificación de necesidades y la promoción de la imagen y los intereses de Colombia en el exterior.

La propuesta de mejora, consistente en optimizar los procesos de comunicación y gestión comunitaria mediante la implementación de herramientas tecnológicas y la formalización de procedimientos, se alinea plenamente con la misión y visión institucionales. Esta intervención contribuye a que el Consulado Honorario actúe como un canal efectivo de participación, promueva la inclusión y asegure que los ciudadanos colombianos en Nigeria mantengan un lazo activo con su país, en coherencia con los principios de la política exterior colombiana.

En conclusión, existe una relación directa y coherente entre la misión y visión institucionales, los servicios ofrecidos, el problema identificado y la propuesta de mejora. La intervención sugerida no solo responde a una necesidad operativa, sino que refuerza el cumplimiento de los objetivos estratégicos organizacionales, asegurando que la gestión consular sea pertinente, eficaz y alineada con la estrategia global del Ministerio (Decreto 952 de 2014; Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2024).

3.8.6 Mapa de procesos

La oficina honoraria no cuenta con un mapa de procesos, debido a que estos se encuentran vinculados a decretos cuya aplicación puede variar según el tema, el sector al que estén dirigidos o el estado particular del trámite. En este sentido, los procedimientos no responden a una estructura fija, sino a disposiciones normativas sujetas a modificación. Por lo tanto, para este caso se utilizó el **Decreto 952 de 2014** como base para detallar las funciones correspondientes.

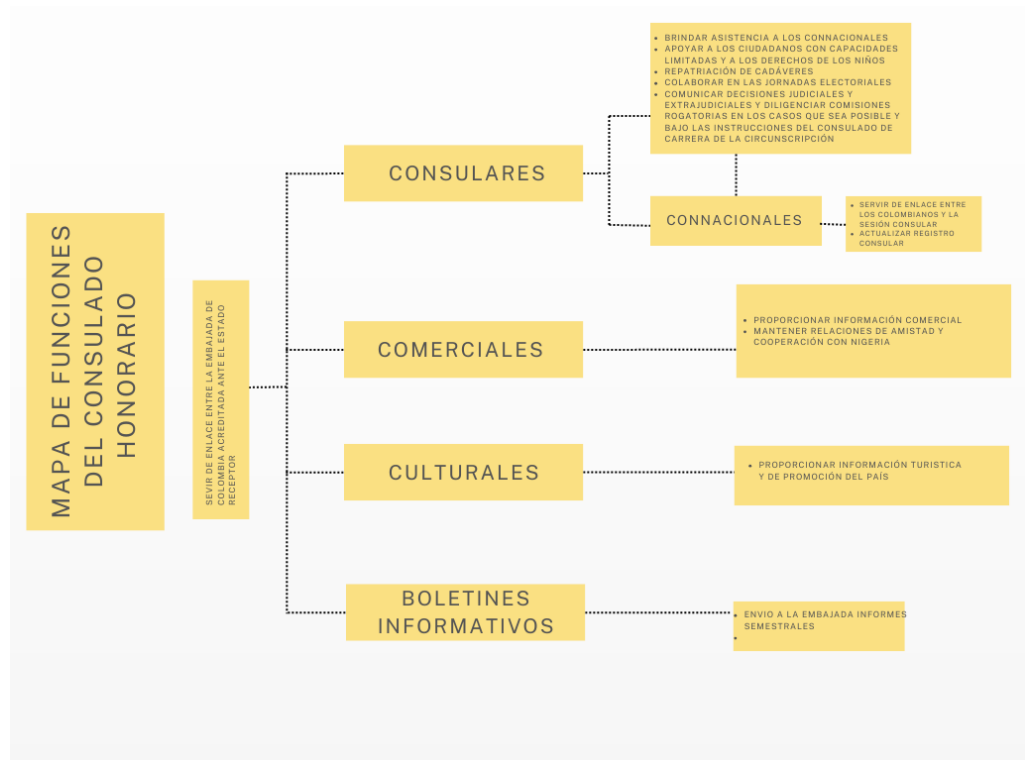


Imagen N°2. (Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores. Decreto 952, Art.21.2014)

https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=76598

Para subsanar la ausencia de un mapa de procesos institucional, se presenta a continuación un esquema gráfico y descriptivo que clasifica los procesos del Consulado Honorario en Abuya, Nigeria, en tres categorías: estratégicos, misionales y de apoyo. Esto permite ubicar claramente el proceso de comunicación y gestión comunitaria que se pretende intervenir.

Mapa de procesos propuestos

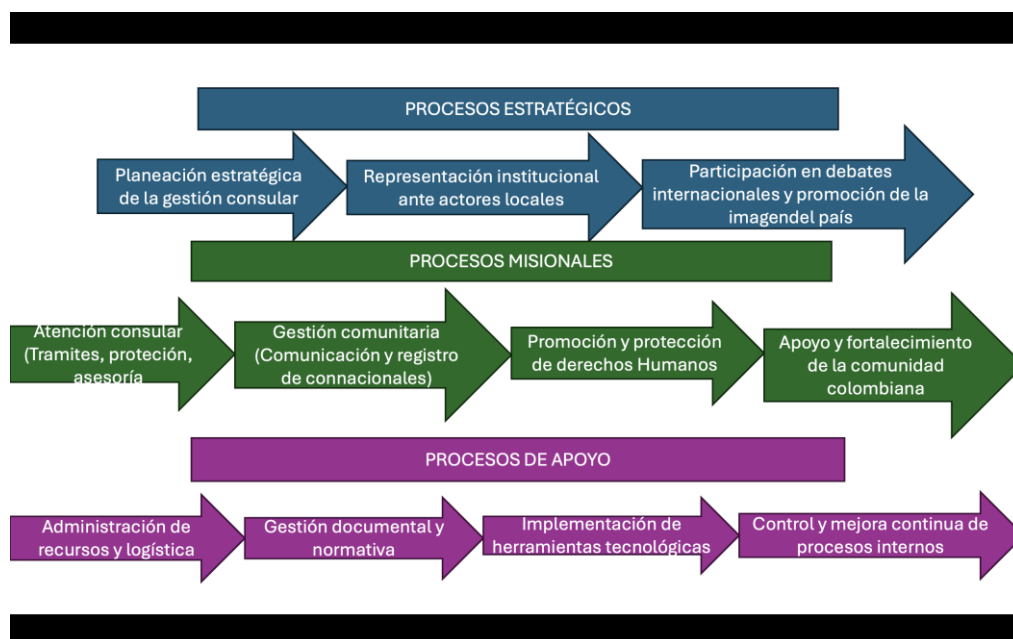


Imagen N°3. Elaboración propia.

El proceso de gestión comunitaria, que incluye la comunicación estable y el registro actualizado de connacionales, está clasificado como **proceso misional**. Es aquí donde se detectó la necesidad de implementar un área formal de comunicaciones y herramientas tecnológicas para fortalecer el vínculo con la comunidad y asegurar la pertinencia de la gestión consular.

3.8.7 Descripción del proceso a intervenir

El proceso que vamos a intervenir corresponde a la gestión de la comunicación y el registro consular en Nigeria. Así mismo, es fundamental contar con una base de datos actualizada que permita llevar un registro consular con el fin de apoyar y fortalecer a la comunidad de colombiana.

Descripción paso a paso del flujo actual:

- La información de los connacionales será recepcionada por medios digitales como: WhatsApp, correo electrónico o llamadas telefónicas.
- Registro manual de los datos en una base interna del Consulado Honorario.
- Envío de comunicados periódicos por medio de circulares a través de los canales digitales como el WhatsApp y correo electrónico.
- Organización de las actividades relacionadas a los encuentros comunitarios.
- Atención de solicitudes, consultas y emergencias recibidas a través de los canales habilitados.

Diagrama de flujo: Proceso de gestión consular

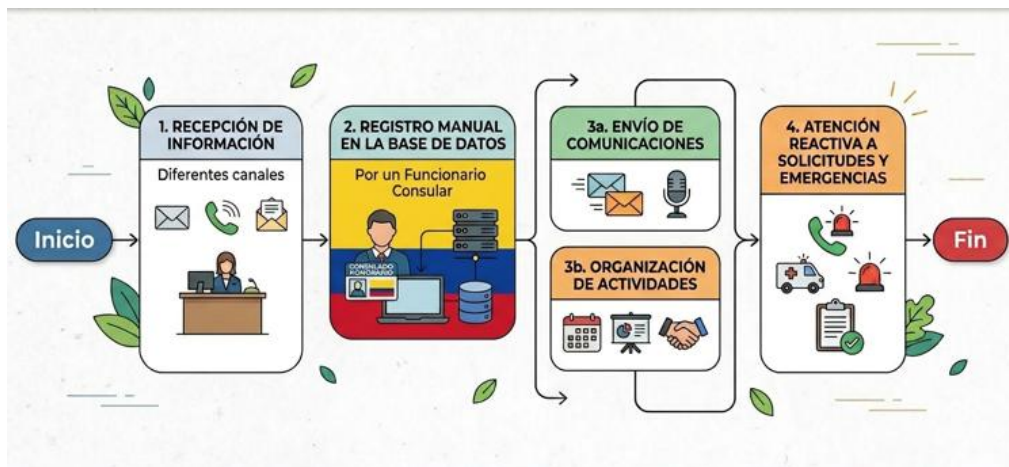


Imagen 4. Elaboración propia, IA (Gemini, 2026)

Responsables y tiempos estimados por tema.

Tabla N°6.

Etapas	Responsable	Tiempo estimado
Recepción de información	de Funcionario consular asignado	24-48 horas tras el primer contacto
Registro de datos	Funcionario administrativo	1 día hábil
Envío de comunicaciones	de Funcionario de comunicaciones	Mensual o según necesidad
Organización de actividades	de Cónsul y equipo de apoyo	Bimestral/trimestral
Atención de solicitudes/emergencias	de Funcionario turno/guardia	Inmediato (emergencias); 2-5 días hábiles (solicitudes generales)

Detección de puntos críticos

- **Falta de sistematización:** El registro de información es manual, lo que genera retrasos y posibles errores de transcripción.
- **Baja frecuencia de contacto:** Las comunicaciones y actividades no se realizan de manera periódica ni planificada, lo que dificulta mantener una comunidad cohesionada.
- **Pérdida de información:** No existe un mecanismo formal para identificar la llegada o salida de nuevos connacionales, lo que deriva en una base de datos incompleta.
- **Recursos limitados:** El proceso depende de la disponibilidad de funcionarios, lo cual puede afectar la atención oportuna.

3.8.8 Descripción del problema que presenta el proceso

La descripción del problema es estructura en tres niveles: causas estructurales, manifestaciones del problema y consecuencias organizacionales.

Causas estructurales:

- Ausencia de un área o responsable específico de comunicaciones dentro del Consulado Honorario.
- Limitaciones tecnológicas y brecha digital: acceso desigual a internet y plataformas digitales entre los connacionales.
- Falta de estrategias de difusión institucional y actualización de la base de datos de usuarios.
- La comunidad identificada desconoce las funciones del Consulado Honorario, mientras que los ciudadanos no registrados no aprovechan sus servicios debido a la falta de información.

Manifestaciones del problema

- El registro de información es manual, lo que ha generado retrasos y posibles errores de transcripción manifestado en insatisfacción por los connacionales.
- Las actividades culturales y los canales de comunicación no registran la comunicación de manera periódica y planificada, dificultado la recepción oportuna.

- Desinformación y aumento de solicitudes, afectando los tiempos de respuesta.
- Base de datos desactualizada y pérdida de registro formal de ciudadanos.
- Aumento de PQRs (peticiones, quejas y reclamos) por parte de los usuarios en el Consulado Honorario.

Consecuencias organizacionales

- Dificultad para cumplir con las funciones consulares establecidas, como la atención adecuada de solicitudes.
- Resultados poco efectivos y medibles en la gestión consular.
- Desaprovechamiento de oportunidades para fortalecer la comunidad y el vínculo institucional.
- Violación de funciones y pérdida de credibilidad institucional.

Impacto en usuarios

- Ciudadanos inconformes y desmotivados para participar en actividades consulares.

- Dificultad de acceso a información relevante y oportuna sobre trámites, eventos y servicios.
- Pérdida de vínculo cultural, social y político con Colombia.
- Debilitamiento de la conectividad entre la comunidad .

Para garantizar, fortalecer la intervención organizacional y medir el impacto de las acciones propuestas, se recomienda incluir los siguientes indicadores de desempeño:

- **Tiempo medio de respuesta a solicitudes:** Permite evaluar la eficiencia y agilidad del servicio consular.
- **Número de ciudadanos registrados:** Refleja el alcance y actualización de la base de datos consular.
- **Frecuencia de comunicación consular:** Mide la regularidad y calidad de la difusión de información relevante.
- **Número de PQRs recibidas:** Indica el nivel de satisfacción y las áreas de mejora en la atención consular.

El control y seguimiento de los indicadores mejora la evaluación sistemática y periódica de la gestión del Consulado Honorario, generando toma de decisiones

que mejoraran y garantizara una atención más oportuna a la comunidad colombiana en Nigeria.

4 Establecimiento de planes de acción para la solución del problema

Las facilidades que ofrece hoy la tecnología permiten fortalecer la comunicación; sin embargo, en este caso, al tratarse de colombianos que han migrado, se presenta una limitación importante. Como señala Ricardo Baracaldo (2024), “muchos de estos viven o están de visita en el extranjero y pasan por alto uno de los trámites más esenciales: el trámite consular, que les proporciona a los ciudadanos una serie de beneficios y garantías”.

En este contexto, aunque una parte de la comunidad se encuentra registrada, la comunicación no está lo suficientemente consolidada ni alcanza a toda la población. Esto se debe, en gran medida, a que muchos colombianos residen en otras ciudades o no han realizado su registro consular.

Por ello, el fortalecimiento de esta herramienta permitirá mejorar la transparencia, fomentar la participación ciudadana y fortalecer el sentido de pertenencia de los colombianos en el exterior.

Asimismo, es necesario trabajar en el ajuste de la plataforma para que logre cumplir con su propósito de mejorar la transmisión de la información.

Objetivos (Enfoque SMART):

Objetivo 1: Incrementar en un 80 % la comunicación y la transmisión de anuncios mediante una plataforma y herramientas multimedia correctamente estructuradas con el fin de involucrar a los connacionales en su propio beneficio y, al mismo tiempo, fomentar la creación de una comunidad sólida a través de actividades y del registro consular.

Objetivo 2: Maximizar e implementar los cambios en la plataforma consular en un plazo de dos meses, optimizando su funcionalidad para facilitar divulgaciones, registro consular, interacción ciudadana, consolidación de la comunidad y apoyo externo en la prestación de asistencia consular.

Objetivo 4: Incrementar al 40 % la conectividad de los ciudadanos con la plataforma, con el objetivo de enriquecerla con información y contenidos valiosos, que permitan mantener un portal didáctico donde se comunique de manera oportuna al ciudadano colombiano sobre noticias, informes, avisos y otros elementos de interés

Objetivo 5: La adopción de la plataforma está prevista para un período de dos meses, durante el cual se recopilará la información aprobada para su lanzamiento, se realizará el diseño de esta, se contratará y capacitará al personal necesario, y se llevará a cabo la divulgación de esta nueva herramienta.

4.1 Establecimiento de objetivos

- Número estimado de colombianos:

Los siguientes datos no se encuentran actualizados para el año en curso; por lo tanto, se trabaja con las estimaciones suministradas por el Consulado Honorario de Colombia a través del grupo de WhatsApp conformado por los residentes. Debido a lo anterior se puede afirmar que la oficina tiene identificada dos ciudades con presencia de ciudadanos, sin embargo, hasta el momento no se han registrado connacionales en otras localidades de Nigeria.

Tabla N°7.

Mes 2025 y 2026	Solicitudes Recibidas	Canal de atención al usuario	Observación
Abril	3	Se habilitó un Consulado Móvil para la realización de trámites, y la convocatoria dirigida a los connacionales se realizó mediante el canal de WhatsApp.	Para esta fecha la Embajada de Colombia en Ghana habilitó un consulado móvil donde se logró atender a tres solicitudes
Mayo	1	Correo	Este servicio fue solicitado por parte de la Embajada de Colombia para un connacional.
Octubre	3	Correo	Este servicio fue solicitado por Colombia para brindar asistencia a colombianos no residentes en Nigeria
Marzo	1	Presencial y Correo	Flujo normal

(Información obtenida directamente del Consulado Honorario - censo del año 2025 y 2026)

Logramos identificar que el flujo de solicitudes para asistencia consular entre las dos ciudades mencionadas en la tabla 4, no es constante, por lo tanto, no se puede detectar un promedio de atención al ciudadano.

- **Indicadores de éxito**

1. **Indicador de Registros Consulares %:** Número de Colombianos Registrados/Número de Colombianos identificados entre el CH y la Embajada de Colombia x100
2. **Indicador de Satisfacción de los Connacionales %:** Número de connacionales que están satisfechos con la comunicación/ total de encuestas x 100
3. **Indicador de Participación en actividades %:** Participantes en las actividades/ciudadanos registrados x 100

4.2 Descripción de la solución

Modelo de intervención:

Con el fin de cumplir con los deberes institucionales, se propone una plataforma participativa y la activación de la página de Instagram, en la que la comunidad pueda enriquecerla mediante la publicación de información y material de interés público. Asimismo, lograr que el Consulado Honorario se beneficie al incentivar el registro consular y a fortalecer la creación de una comunidad estable que fomente la participación ciudadana y promueva un espacio de intercambio de información, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de sus funciones,

como lo menciona la Cancillería: “La asistencia a connacionales en el exterior es un servicio que presta el Ministerio de Relaciones Exteriores a través de sus Embajadas, Secciones Consulares y Consulados acreditados en el exterior, que busca realizar actuaciones tendientes a proteger y asistir a los colombianos en tránsito o residentes en el exterior conforme instrumentos internacionales que la regulan y en concordancia con las leyes que rigen en el Estado Receptor.” (Cancillería Colombia. Última actualización 2026).

Herramientas utilizadas:

Es necesario mencionar que, la Constitución Política de Colombia de 1991, como ciudadanos nos dio el aval para participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la manera como los ciudadanos podrían participar en la planeación, el seguimiento y la vigilancia a los resultados de la gestión estatal. (Análisis Actual de la Participación Ciudadana desde la Perspectiva socioeconómica y política en el contexto colombiano)

- Plataforma web estructurada para la participación ciudadana, con categorización de noticias, registro consular, preguntas

frecuentes, publicación de celebraciones y enlace automático para ingresar al grupo de WhatsApp.

- Grupo de WhatsApp ideal para mantener a la comunidad cercana y permitir que los ciudadanos reciban respuestas rápidas.
- Recopilación de material informativo e identificación gráfica para la alimentación de la plataforma web.
- Diseño de plantillas para las publicaciones en la plataforma estandarizadas, para los ciudadanos.
- Capacitación del personal del Consulado Honorario en el uso de estas herramientas y contratación de una persona con habilidades en multimedia, preferiblemente universitaria.
- Planificación anticipada de publicaciones, definiendo los temas a difundir dos veces al mes, dejando siempre abierta la posibilidad de comunicados de emergencia.
- Diseño de un manual de funciones que especifique, de manera detallada, los roles y responsabilidades de las personas involucradas en la gestión de la plataforma, garantizando la entrega oportuna y adecuada de la información.

Cambios Organizacionales Propuestos:

- Contratación de personal y capacitación integral para el equipo de la Oficina Consular Honoraria.
- Estructura organizacional clara, con un organigrama que especifique funciones y jerarquía.
- Manual de funciones que guíe a cada persona involucrada en sus actividades.
- Comunicación constante con los ciudadanos para garantizar información oportuna y efectiva.
- Actualización sincrónica de la página web, asegurando que los contenidos estén siempre al día.
- Fortalecimiento de la relación con los connacionales.
- Planificación anticipada del material a publicar en la plataforma.
- Mayor visibilidad externa, mediante la participación en actividades culturales con el apoyo de los ciudadanos.

Beneficios esperados:

- Aprovechamiento óptimo de las habilidades del equipo de trabajo.
- Apoyo externo por parte de colombianos para garantizar un flujo de información inteligente y oportuno.
- Mayor flujo de información de manera independiente, permitiendo que la Oficina Consular Honoraria optimice su tiempo en otras actividades.
- Representación de Colombia a través de una comunidad sólida.
- Fortalecimiento del área cultural.
- Enriquecimiento de las plataformas mediante la incorporación de nuevas tecnologías.
- Apoyo a los connacionales en sus solicitudes consulares y, a su vez, fortalecimiento de la colaboración con estos para el desarrollo de proyectos futuros del Consulado Honorario.

4.3 Secuencia de actividades para ejecución de la solución

Mediante un diagrama de Gantt se muestran las tareas a realizar, quién es responsable de cada una y la fecha límite para su cumplimiento. Además, se presenta un cuadro con los resultados esperados de cada tarea, lo cual facilita

tener claridad sobre las actividades a ejecutar y asegura un orden en su realización.

Instituto Europeo de Posgrado ©

Resultados esperados:

Tabla N°8

Tarea 1	Publicación de celebraciones anuales a partir del primer mes del año.
Tarea 2	Recopilar información activa para alimentar la plataforma con datos actualizados y documentos históricos que sean de dominio público.
Tarea 3	Seleccionar los diseños gráficos previamente aprobados como elementos de identificación gráfica de la comunidad y de la plataforma.
Tarea 4	Entregar a los connacionales plantillas de publicación y material visual aprobado para su uso en la plataforma web.
Tarea 5	Diseño de la plataforma web en el tiempo acordado.
Tarea 6	Descripción detallada de las funciones de los cargos involucrados.
Tarea 7	Selección de la persona encargada del contenido multimedia, que sea capaz de generar material acorde con una misión diplomática y que respete la privacidad.
Tarea 8	Capacitación del personal de la oficina para identificar y recopilar información apta para su publicación.
Tarea 9	Entrega de cámaras, luces, micrófono y demás herramientas tecnológicas al encargado de la creación de contenido audiovisual.
Tarea 10	Entrega de plantillas a la comunidad para la realización de sus primeras publicaciones durante la prueba piloto.
Tarea 11	Selección del primer material a publicar, de acuerdo con la información recopilada.
Tarea 12	Publicación de todo el material seleccionado para evaluar el funcionamiento de la página durante un período de dos semanas.
Tarea 13	Evaluación de los resultados y realización de ajustes a la plataforma.

4.4 Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución

Para el rediseño de la plataforma y actualización constante de la página de Instagram se requieren los siguientes recursos:

4.4.1 Recursos Humanos:

- Contratación de una persona experta en multimedia encargada de la edición de videos y el diseño del material a publicar.
- Apoyo técnico ocasional para la configuración y actualización constante de la plataforma.
- Equipo del Consulado debidamente capacitado para recopilar información y adaptarla adecuadamente a la plataforma.

4.4.2 Tecnología:

- Computadora con capacidad suficiente para gestionar información, editar contenido y descargar material funcional.
- Contratación de un servicio de internet estable, así como la previsión de un módem de respaldo que permita continuar con las actividades en caso de fallas de conexión.
- Teléfono destinado a la atención de llamadas de emergencia de connacionales.

- Equipos para la creación de contenido multimedia: cámara, teléfono, micrófono e iluminación.

4.4.3 Materiales:

- Manual de funciones.
- Calendario semanal de publicaciones.
- Calendario anual de actividades de Colombia.
- Cartas y circulares informativas.
- Informes categorizados.
- Identidad visual aprobada por la Cancillería.

4.4.4 Herramientas de Gestión:

- Microsoft Teams: herramienta para la realización de reuniones virtuales, envío de borradores a través de grupos y comunicación constante con el equipo.
- Copilot y ChatGPT: útiles para la redacción, ajuste de textos y traducciones rápidas con bajo margen de error.
- Canva, CapCut e InShot: herramientas para el diseño y edición de videos e imágenes.

- Google Drive y OneDrive: plataformas para el almacenamiento y organización del material.

5 Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.

El presente proyecto tiene como finalidad facilitar la comunicación entre el Consulado Honorario y los connacionales residentes en Nigeria. Asimismo, busca fomentar una participación y transparente por parte de los ciudadanos, permitiéndoles sentirse incluidos y fortaleciendo la asistencia consular.

De igual manera, se pretende reducir los tiempos de respuesta en la atención a los connacionales, así como disminuir la carga laboral del personal de la oficina consular honoraria. Esto se logrará mediante la implementación de una plataforma que permita la actualización de información por parte de los ciudadanos, facilitando así que el equipo consular pueda concentrarse en otras funciones prioritarias.

5.1 Alcance final de la solución

Esta propuesta permitirá que la oficina consular honoraria ofrezca a la comunidad una plataforma en la que los connacionales se sientan escuchados y

partícipes, aun estando fuera del país. De esta manera, se fortalecerá el vínculo tanto con la oficina consular como con la Embajada de Colombia en Ghana, promoviendo la construcción de una comunidad sólida orientada al bienestar de sus residentes.

Asimismo, se logrará contar con material de identificación gráfica que podrá ser utilizado no solo en la plataforma, sino también en diversas actividades en Nigeria, permitiendo que Colombia sea fácilmente reconocida a través de elementos visuales, tanto en espacios públicos como en redes sociales.

Para alcanzar estos objetivos, se recomienda implementar planes estratégicos de comunicación que permitan realizar publicaciones oportunas a través de la plataforma web, redes sociales y WhatsApp. Esto estará acompañado de la capacitación del personal actual y del nuevo personal involucrado en estas actividades, con el fin de trabajar de manera articulada y en sinergia, garantizando una visión compartida y objetivos comunes en la aplicación de estas nuevas herramientas.

“Twizeyimana y Andersson (2019, citados por Criado y Gil-Gracia, 2019) exponen que el valor público de lo digital en la administración es la capacidad de los sistemas de gobierno electrónico para proporcionar eficiencia, mejores

servicios ciudadanos y una mayor participación, situación que como vemos está transformando el actuar y dinámica de los sistemas gubernamentales, lo que entonces también debe acomodar su normativa y dinámica de trabajo” (Inteligencia Artificial IA Aplicada al sector Público. 2025, Pag 6)

5.2 Identificación de responsables de las actividades para ejecución

Para la ejecución de todas las actividades descritas en este proyecto, se deberá identificar a los responsables de cada tarea:

Tabla N°9.

Responsable	Actividad
Cónsul Honoraria	Persona encargada de la supervisión, planificación, redacción y aprobación de propuestas.
Asistente Ejecutiva	Responsable de llevar el proyecto, recopilar información, redactar documentos, controlar las fechas límite y realizar cualquier ajuste necesario.
Diseñador gráfico	Persona responsable del diseño de la página, así como de su configuración, actualizaciones y mantenimiento.
Persona de multimedia	Responsable de la edición de videos, diseño de panfletos, publicidad y de todo el material gráfico.
Equipo del Consulado Honorario	Encargados de apoyar en cualquier tarea que se les delegue, especialmente en la recopilación de información.
Recursos humanos	Encargado de entregar el manual de funciones y realizar las entrevistas para la incorporación de un nuevo personal de multimedia.

5.3 Cronograma de ejecución

Este proyecto tendrá un plazo de dos meses, durante el cual se prevé la ejecución de todas las actividades dentro de los tiempos establecidos. Asimismo, cada actividad contará con un responsable designado que, en conjunto con el equipo de trabajo, se encargará de desarrollar y cumplir cada uno de los puntos definidos.

Tabla N°10.

Actividad	Mayo	Junio	Comentarios
Lista anual que detalla las celebraciones oficiales de Colombia.	1 día		
Recopilación de material informativo.	2 semanas		Se debe tener en cuenta que la Oficina Consular Honoraria cuenta con un historial documental. Por lo tanto, será necesario revisar toda la documentación desde la apertura de la oficina hasta la fecha actual, y publicar únicamente el material que sea apto para difusión pública.
Selección de la identidad gráfica	2 días		
Diseño de plantillas para publicaciones.	5 días		Plantillas para entregar a los ciudadanos

Actividad	Mayo	Junio	Comentarios
Diseño de la plataforma web.	2 semanas		La Oficina Consular Honoraria cuenta con un diseñador gráfico, quien presta sus servicios según las necesidades de la oficina.
Manual de funciones y responsabilidades	6 días		
Publicación de vacante, entrevistas y contratación de personal con habilidades en multimedia.		5 días	
Capacitación del personal en la recopilación diaria de información y en el uso de herramientas tecnológicas.		2 días	
Entrega de herramientas de trabajo y capacitación sobre su uso al responsable de multimedia.		1 día	
Publicación de las plantillas de contenido a la comunidad a través del grupo de WhatsApp.		1 día	

Actividad	Mayo	Junio	Comentarios
Elaboración del material inicial para su publicación.		1 semana y 4 días	
Prueba piloto y publicación del primer material.		Una semana y 2 días	
Ajustes de la página según los resultados.		3 semanas	

5.4 Presupuesto

El Consulado Honorario cuenta actualmente con los siguientes recursos:

- **Personal:** Una persona encargada de realizar diseños gráficos y mantener la plataforma digital actualizada.
- **Equipo tecnológico:** Cámaras, luces, micrófonos, memorias SD, impresora de imágenes, teléfono para contenidos, soporte de fondo con fondos blanco y negro, cámara de bolsillo OSMO Pocket.
- **Espacios físicos:** Áreas disponibles para actividades culturales y didácticas, talleres, producción de videos y sesiones fotográficas de contenido de calidad.

La tabla que se presenta a continuación detalla los gastos que se verán reflejados en la actualización de la plataforma. Es importante tener en cuenta que algunas herramientas no requieren pago, no se incluyen en este cuadro.

Tabla N°11.

Rubro	Valor en Naira	Valor en dólar
Contratación de universitario con habilidades de multimedia	75,000 N	50\$
Computadora nueva	600,000 N	400\$
Internet	65,000 N	43\$
Back up	78,000 plan anual 20G	52\$
Copilot	30,000 N	20\$
Canva	44,000 N	30\$
Actualización de la plataforma	1,500,000N	1.000\$

6 Referencias bibliográficas

- Segovia-García, N. y Said-Hung, E.M. (2021). Factores de satisfacción de los alumnos en e-learning en Colombia. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 26(89), 595-621. <https://cutt.ly/LbUPghihttps://infosol.com.mx/miespacio/relaciones-publicas-en-el-sector-gobierno/>
- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. (2025). *Ficha País Nigeria*. Oficina de Información Diplomática. Disponible en: https://www.exteriores.gob.es/documents/fichaspais/nigeria_ficha%20pais.pdf
- Decreto 952, Artículo 6, 2014. *Por el cual se establece la responsabilidad del Consulado Honorario en la creación de canales efectivos de comunicación con los connacionales*.
- Registros consulares y encuestas comunitarias realizadas por el Consulado Honorario de Colombia en Abuya, Nigeria (2025).
- Normas éticas de investigación social. Asociación Española de Investigación Social (AEIS), 2022.
- Colombianos que salen del país olvidan tramite importantísimo que se hace en segundos. (2024). Ricardo Baracaldo
- Cancillería Colombia. (2025). ¿Qué es una asistencia a un connacional en el exterior?. <https://www.cancilleria.gov.co/help/faq/asistencia-connacionales>
- Comunicación institucional: qué es y sus tipos (2025). EAE Madrid. <https://www.eaemadrid.com/es/blog/comunicacion-institucional>
- Relaciones públicas en el sector gobierno: 5 Estrategias de Comunicación para funcionarios públicos. (2024). mi espacio. <https://infosol.com.mx/miespacio/relaciones-publicas-en-el-sector-gobierno/>
- Análisis Actual de la Participación Ciudadana desde la Perspectiva socioeconómica y política en el contexto colombiano (Causas y

Consecuencias) <https://repository.ugc.edu.co/server/api/core/bitstreams/71214587-a2ad-4659-9270-6a8ad520a0a3/content>

- Instituto europeo de posgrado. (2025). Inteligencia Artificial (IA) Aplicada al Sector Público. https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/biblioteca/pdf/IEP-GDP-BDBC/clase5_pdf1.pdf
- Instituto europeo de posgrado. (2025). Inteligencia Artificial (IA) Aplicada al Sector Público. https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/biblioteca/pdf/IEP-GDP-BDBC/clase5_pdf1.pdf
- Scribd. Comparativa de Herramienta de comunicación.
- <https://www.scribd.com/document/603743157/Cuadro-Comparativo-de-Herramientas-de-Comunicacion>
- Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. 2021. Cómo hacer un trabajo de investigación?, Camino seguro a la titulación. Yoskira Cordero, Karina Alvarado, Héctor Jiménez.
- <https://www.uteg.edu.ec/wp-content/uploads/2022/10/trabajo-investigacion.pdf>