



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



Conectando Caminos por los Derechos

Evaluación Rápida del Ecosistema de Información en Derechos de la comunidad venezolana migrante y retornada en Bogotá, Cúcuta y Maicao/Riohacha



Acceso, necesidades y flujos de información
OCTUBRE 2020 - COLOMBIA

SOBRE INTERNEWS

Desde 1982, Internews empodera a personas en todo el mundo a través de noticias e información fiable y de calidad para que tomen decisiones informadas, participen en sus comunidades y ejerzan veeduría sobre sus gobernantes. Buscamos aprovechar el potencial de un mundo conectado digitalmente: un mundo en el que la información basada en la evidencia promueve el progreso humano, permite amplias oportunidades y rendición de cuentas, y alimenta un debate cívico vibrante. Durante 35 años Internews ha trabajado en más de 100 países para crear entornos mediáticos y de información saludables, allí donde más se necesitan. Hemos incubado con orgullo cientos de organizaciones sostenibles, fortalecido las habilidades de miles de profesionales de medios, activistas y ciudadanos, y ayudado a estos socios a llegar a millones de personas con información local de calidad, útil y confiable.

Internews es una organización internacional sin ánimo de lucro, con centros administrativos en California, Washington DC, Londres y París, y centros regionales en Bangkok y Nairobi. Actualmente tiene oficinas en África, Asia, Europa, Oriente Medio, América Latina y América del Norte.

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigadores líder: Mauricio Beltrán, Miguel A. Morffe, Olimpia Palmar.

Mentoría Metodológica: Pamela Mallinga, MPH.

Equipo de Investigación, coordinación y apoyo: Ana María Franco y Victoria Dangond

FOTO DE PORTADA

Hanz Rippe / Fernanda Pineda para USAID Colombia



RECONOCIMIENTOS:

El equipo de investigación quisiera agradecer el generoso apoyo en tiempo y conocimientos brindado por Fundación Taty – Maicao, Red de Comunicaciones Wayuu Putchimaajana, Fundación Salto Angel- Riohacha, TAP - Taller de Aprendizaje para las Artes y el Pensamiento, Fundacolven, Voluntarios por Bogotá, Entre Parceros y Panas Bogotá, y Fundación Humildad Extrema – Cúcuta.

Esta investigación se llevó a cabo con el apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional - USAID, a través del Programa Conectando Caminos por los Derechos. Para más información sobre Internews y las evaluaciones de ecosistemas en otros contextos, visite www.internews.org

ACRÓNIMOS

CCD - Programa Conectado Caminos por los Derechos

DANE - Departamento Administrativo Nacional de Estadística

DECA - Informe de USAID Sobre La Evaluación del Ecosistema Digital

GIFMM - Grupo Interagencial sobre Flujos Mixtos Migratorios

IEA – Evaluación de Ecosistema de Información

PEP – Permiso Especial de Permanencia

TMF – Tarjeta de Movilidad Fronteriza

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	6
I. CONTEXTO – SITUACIÓN MIGRATORIA EN COLOMBIA	12
II. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS	16
III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN	18
1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN	18
2. PANORAMA DE LA INFORMACIÓN	18
3. PRODUCCIÓN Y MOVIMIENTO	20
4. DINÁMICA DE ACCESO	22
5. CONFIANZA E INFLUENCIADORES	25
6. USO DE LA INFORMACIÓN	27
RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Evaluación Rápida del Ecosistema de Información (IEA) aborda, desde la demanda, el flujo de información para el acceso a servicios en protección de derechos de la comunidad migrante y retornada en Bogotá, el área metropolitana de Cúcuta y los municipios de Maicao y Riohacha en La Guajira.

La información para este IEA fue recogida entre julio y agosto de 2020 utilizando metodologías de recolección de datos remotos para garantizar la seguridad de los participantes y los investigadores durante la cuarentena nacional obligatoria en Colombia en respuesta a la pandemia por COVID-19. Se aplicaron en total 447 encuestas, 150 en Bogotá, 150 en Cúcuta y 147 en Maicao/Riohacha. Además, y se llevaron a cabo 30 entrevistas semiestructuradas, 10 en cada ente territorial.

Como parte del análisis e interpretación de la información y datos que surgieron a partir de encuestas y entrevistas, se abordan temas claves que incentivan o afectan el acceso a la información en derechos y rutas de acceso a protección de derechos entre la comunidad migrante/retornada: la relación entre estar indocumentado y la explotación laboral; la necesidad de una mejor articulación entre las instituciones para direccionar o redireccionar a las personas hacia rutas efectivas de servicios de protección de derechos; las barreras físicas y discriminación que limitan el acceso a la información; la importancia del sentido de comunidad en la diáspora y la experiencia de pares como factor de influencia en la toma de decisiones.

A continuación, y a manera de resumen, se presentan los **principales hallazgos** de esta evaluación.

NECESIDADES DE INFORMACIÓN:

La falta de documentos son el primer eslabón en la cadena de vulnerabilidades.



Más allá de la inminente necesidad de información de servicios de salud en el contexto de la pandemia por COVID-19, se destacan la información migratoria y la información laboral entre las principales necesidades de información de la población migrante. En abril de 2020, según datos de Migración Colombia, sólo el 33,4% de los 2 034 669 de migrantes venezolanos contaba con el PEP. Entre los migrantes encuestados, el 58,2% se encontraba laborando, y de ese total, un 80,8% lo hacía de manera informal, sin contratos o beneficios de seguridad social. Los Permisos Especiales de Permanencia (PEP) son el primer eslabón en la cadena hacia mejores condiciones de vida: con una situación migratoria legal, los migrantes pueden acceder a trabajo en condiciones dignas, lo que a su vez les permite cubrir sus necesidades básicas: salud, techo, alimentación. Sin acceso a documentación que acredite su permanencia en el país, los migrantes ingresan a ciclos de vulnerabilidades en los que la prioridad informativa es cómo sobrevivir día a día.

“

HACE UN MES TUVE UN PROBLEMA CON UNA SEÑORA QUE NO ME QUERÍA PAGAR COMPLETO UN TRABAJO, VI A UN POLICÍA Y LE DIJE LO QUE ME HABÍA OCURRIDO, ME PIDIÓ DOCUMENTOS, AL DECIRLE QUE NO TENÍA, ME DIJO “NO PUEDO AYUDARLO” Y SE FUE. “COLOMBIA NO SABE QUE YO ÉXITO, ES TRISTE.” ”

- Hombre migrante en Cúcuta, 45 años

PANORAMA DE LA INFORMACIÓN:

Estar informados es complicado y no es una prioridad.



Para los migrantes, la información disponible en las páginas web de las entidades es compleja, no siempre visible y para llegar a ella se requiere tiempo para investigar: **El 74,2% de los participantes en las tres regiones que abordó en este IEA manifestaron no poder acceder, o sólo acceder a veces, a información precisa y clara sobre la manera de acceder a sus derechos como migrante/retornado en Colombia.** A nivel regional (Bogotá, Cúcuta y Maicao/Riohacha) esta tendencia se mantiene. De acuerdo con datos del GIFFM Colombia (R4V, junio 2020), el 31% de los hogares compuestos por migrantes venezolanos en Colombia no tiene acceso a internet, un 13% tiene acceso por celular con internet permanente y un 46% tiene acceso por celular con recarga. En el mismo estudio se identifica que las tres principales necesidades percibidas por los hogares son alimentación (92%), apoyo de vivienda, por ejemplo, ayuda para pagar el arriendo (66%) y acceso a empleo o medios de vida (53%).

En el esquema de supervivencia en el que se encuentran los migrantes en condiciones más vulnerables, dedicar el tiempo a informarse sobre las rutas de acceso a sus derechos no constituye una prioridad. El tiempo del cuál disponen para ir directamente a las entidades a informarse es limitado. También son limitados los recursos económicos para acceder a herramientas como internet, minutos o datos móviles.

En el panorama de información también es importante destacar que, aunque exista la información de cada entidad, **falta articulación informativa entre las instituciones.** A partir de las entrevistas realizadas con líderes de la comunidad migrante en las tres regiones, se destaca que cuando un migrante acude a una entidad en búsqueda de información o servicios y no llega a la entidad que presta el servicio requerido, no es redireccionado a la entidad competente o adecuada.

“

HE ENCONTRADO INFORMACIÓN DIFUSA Y CONFUSA. A PESAR DE QUE TRABAJAMOS SOBRE EL TEMA Y DIALOGAMOS CON LAS INSTITUCIONES AL MENOS UNA VEZ A LA SEMANA, NO HAY UNA REGULACIÓN CLARA Y UNIFICADA SOBRE SUS DERECHOS COMO MIGRANTES Y RETORNADOS.”

- Mujer migrante Líder en Bogotá, 39 años.

PRODUCCIÓN Y MOVIMIENTO:

estar conectado es muy distinto a estar informado



El 85,23% de los encuestados afirma tener y utilizar redes sociales, pero estos usuarios reportan que tienen una baja satisfacción informativa (25,7%) en lo que se refiere a recibir información útil y de calidad sobre sus derechos. Teniendo en cuenta los niveles de conectividad y costos, entre otros factores, los migrantes encuestados afirman que utilizan las redes sociales e internet para comunicarse con familiares y amigos y no para la búsqueda de información (ver información detallada en **página 15**). Por otra parte, los migrantes encuestados en este IEA se caracterizan por ser receptores de información frente a sus derechos, pero no se identifican como productores de información útil, pues el tiempo destinado a supervivencia es inversamente proporcional a la sistematización de la experiencia.

“

LAS REDES SOCIALES ES MEJOR PORQUE PODEMOS RECIBIR INFORMACIÓN MIENTRAS INTENTAMOS COMUNICARNOS CON NUESTROS SERES QUERIDOS. ES MÁS ECONÓMICO QUE UNA LLAMADA Y ESTÁ ALLÍ CUALQUIERA PUEDE LEERLO INTERPRETAR Y COMPARTIR EN LA COMUNIDAD. ”

- Mujer retornada líder en Maicao/Riohacha de 47 años

DINÁMICA DE ACCESO:

A las barreras físicas se suma la discriminación



Las personas que marcan la dinámica de acceso a la información son los líderes comunitarios y los empleados de servicios generales de las entidades. Los líderes comunitarios, pese a sus buenas intenciones para brindar información a quienes no tienen acceso a teléfono, internet o tiempo de acercarse a las entidades, transmiten información propensa a subjetividades, reinterpretaciones y vacíos que pueden inducir al error. Los empleados de las entidades que hacen parte de esta dinámica son aquellos funcionarios no capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los migrantes/retornados, pero que fungen como autoridad y, en muchas ocasiones replican comportamientos de rechazo hacia el migrante/retornado. **El 79,6 %, de los encuestados en las tres regiones manifiestan haber visto, experimentado, escuchado o leído estigmas frente a migrantes venezolanos.** Esta tendencia es más marcada en Bogotá, donde el 88% de los participantes manifiesta haber experimentado estigmas, seguida de Maicao/Riohacha, con el 80,3%, y Cúcuta, con el 70,7% de los encuestados (ver Figura 5).

“

NO PUEDO ACCEDER A LA INFORMACIÓN YA QUE LAS VECES QUE HE IDO A MIGRACIÓN COLOMBIA A BUSCAR INFORMACIÓN, EL VIGILANTE QUE ESTÁ EN LA PUERTA ME DICE “NO ESTÁN ATENDIENDO A NADIE” Y NOS TRATA DÉSPOTAMENTE.”

- Hombre migrante en Cúcuta de 45 años

CONFIANZA E INFLUENCIADORES:

En la toma de decisiones y rutas de acceso a derechos, la experiencia de pares es lo más importante



Se preguntó a los participantes **¿cuál era su fuente de información más confiable?** Si bien un número importante de los participantes (29,3%) establecieron que confían en la información proveniente de las entidades del gobierno y fuentes oficiales para informarse sobre las rutas de acceso efectivo a los derechos, **la sumatoria de fuentes no oficiales o no gubernamentales representan el 65,5% de las fuentes de información que generan mayor confianza entre migrantes/refugiados.** En este grupo de fuentes no oficiales se encuentran las redes sociales (12,3%), los amigos, familiares (15,9%), los miembros (8,9%) o los líderes en la comunidad, como sacerdotes, jefes o arrendadores (14,3%) y las entidades no gubernamentales o fundaciones locales (14,3%). Los participantes confían en la legitimidad de la información publicada por los entes oficiales, pero en el acceso a los canales de información y en la toma de decisiones hay una **influencia importante desde la experiencia de sus pares.**

“

NO ES SOLO QUE LA INFORMACIÓN EXISTA, SINO QUE LA RUTA FUNCIONE... ”

- Mujer, 39 Años. Bogotá

“

CONFÍO EN ELLOS (FUNDACIONES LOCALES) PORQUE SON LAS ORGANIZACIONES QUE “CAMINAN” CON LAS PERSONAS Y SABEN EL DÍA A DÍA, LA VIDA “REAL” NO SOLO LA NORMATIVA. ”

- Mujer migrante en Bogotá, 39 años.

USO DE LA INFORMACIÓN:

los migrantes son principalmente receptores y replicadores de información



Entre los participantes que afirman usar las redes sociales, el 68,5% indicó usarlas para informarse sobre lo que está ocurriendo en su comunidad, en la región, en el país y en el mundo; el 44,7% indicó que las utiliza para comunicarse con su familia, y el 42,1% como miembro de grupos de interés especiales (opción de respuesta múltiple).

En cuanto a la información sobre las rutas de acceso a los derechos se destaca el uso de las aplicaciones de mensajería instantánea (Whatsapp, Messenger). En estos canales cobran especial relevancia los influenciadores (líderes comunitarios) como productores, distribuidores y reinterpretadores de información, y el migrante/retornado que no ejerce liderazgos solo como receptor y redistribuidores de este tipo de información:

“

LOS INMIGRANTES SIEMPRE SE HAN ORGANIZADO DESDE QUE LLEGARON A LA COMUNIDAD. HAY LÍDERES Y ENTRE LÍDERES SE COMUNICAN Y LUEGO SE CORRE LA VOZ TODO POR WHATSAPP EN DONDE VEO LOS ESTADOS DE LOS LÍDERES Y POR ALLÍ ME INFORMO Y TRANSMITO LA INFORMACIÓN A LOS GRUPOS (DE WHATSAPP).”

- Mujer migrante líder en Cúcuta, 42 años.

I. CONTEXTO – SITUACIÓN MIGRATORIA EN COLOMBIA

Según el Plan de Respuesta para refugiados y migrantes de Venezuela de las Naciones Unidas, más de cinco millones de venezolanos han abandonado su país desde 2015 (*Regional Inter-agency Coordination Platform R4V, 2020*). De esos cinco millones, a mayo de 2020, Colombia reportó el ingreso regular y permanencia de 1'764 883 migrantes, refugiados y solicitantes de asilo venezolanos (R4V OIM y ACNUR, 2020); sin embargo, fuentes oficiales alternas a Migración Colombia, como la Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH) del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2020a) estiman que en el país hay más de 2 034 669 migrantes venezolanos, de los cuales sólo 680 000 contaban con el Permiso Especial de Permanencia (PEP1) a abril de 2020 (Migración Colombia - Comunicado Oficial, 2020a).

La cuarentena a nivel nacional y el cierre de fronteras, medidas preventivas desde marzo 24 hasta el 31 de agosto, periodo durante el cual se desarrolló esta investigación, han impactado particularmente a los migrantes que se encuentran en situación irregular, quienes en gran proporción dependen de trabajos informales o asistencia para subsistir. Entre marzo y agosto de 2020, a raíz de la pandemia por la COVID-19 se está limitando el número de estadísticas disponibles por parte de entidades gubernamentales, pero Migración Colombia ha comunicado que entre junio y agosto el número de ciudadanos venezolanos radicados en Colombia disminuyó. A septiembre de 2020, más de 110.000 ciudadanos venezolanos regresaron voluntariamente a Venezuela, mil por semana de acuerdo con el flujo de entrada permitido por las autoridades de Venezuela (Migración Colombia, 2020b). Desde la dirección de Migración Colombia se calcula que, al reabrir los pasos fronterizos en noviembre de este año regresarán a Colombia aproximadamente 200 mil ciudadanos venezolanos (Migración Colombia, 2020c).

Desde 2015, cuando se produce el cierre de la frontera colombo-venezolana², se registran aproximadamente 21.000 colombianos que han solicitado el reconocimiento de la condición de retornados, lo que les permite participar en los programas de atención especial del gobierno colombiano. En estas cifras de retornados se cuentan igualmente, 1.217 repatriados, 409 expulsados, y 6 146 deportados (Cancillería de Colombia, 2019).

De acuerdo con los resultados de la encuesta de la OIM a través de la DTM de 2020, las cinco ciudades donde se identificó mayor número de población migrante proveniente de Venezuela con intención de permanencia en Colombia fueron Bogotá (37,44 %), Cúcuta (9,62 %), Barranquilla (8,36 %), Cali (8,33 %) e Ipiales (5,33 %).” (OIM, 2020, pág. 6). Esta Evaluación Rápida del Ecosistema de Información en derechos de la comunidad venezolana migrante y retornada en Colombia se aplica en las ciudades de Bogotá, Cúcuta y Maicao/Riohacha; estos últimos dos municipios, si bien no se encuentran entre las ciudades con mayor número de registros de población migrante, cobran particular relevancia por la población pendular, la población indígena y el cruce irregular por las más de 260 trochas en la frontera entre el departamento y Venezuela.

1 Es un documento de identificación válido para los nacionales venezolanos en territorio colombiano que les permite permanecer temporalmente en condiciones de regularización migratoria y acceder a la oferta institucional en materia de salud, educación, trabajo y atención de niños, niñas y adolescentes en los niveles nacional, departamental y municipal.

2 Se refiere al cierre unilateral de los pasos fronterizos por parte de Venezuela el 15 de agosto de 2015, a raíz del ataque a una patrulla militar venezolana en la población fronteriza de San Antonio (municipio Bolívar del estado Táchira).

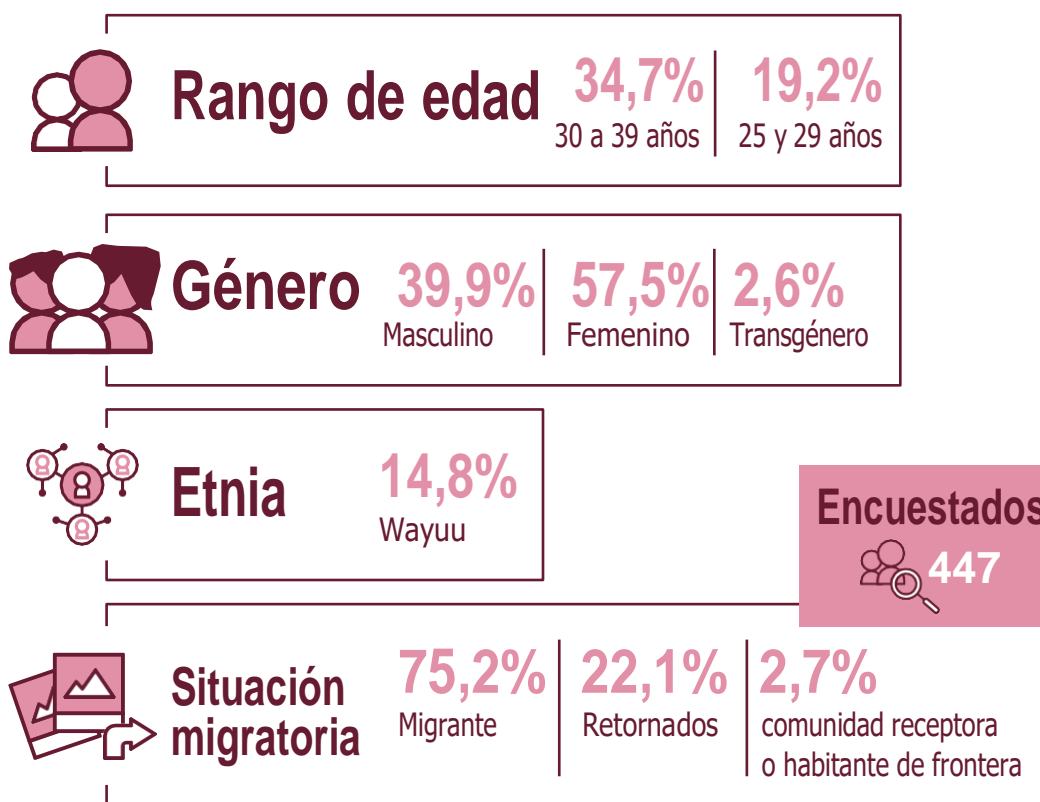
II. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

Edad: La mayoría de los encuestados se encuentra en el rango de edad productiva laboral; todos los participantes fueron mayores de edad. El mayor porcentaje de encuestados, 34,7% (n=155), se ubica en el grupo etario de 30 a 39 años, seguido por el grupo entre 25 y 29 años, 19,2% (n= 86).

Género: La mayoría de los encuestados se identifican como mujer. El 39,9% (n=178) de los encuestados se identifica con el género masculino; El 57,5% (n=257) de los encuestados se identificó con el género femenino, y 2,6% (n=11) se identificaron como transgénero (mujeres trans) ([Ver consideraciones metodológicas](#)).

Etnia: El 14,8% (n=66) de los encuestados se identificó como perteneciente a un pueblo indígena (pueblo Wayuu).

Situación migratoria: La mayoría de los encuestados es población migrante venezolana en Colombia. De los 447 encuestados, el 75,2% se encuentra en el país en condición de migrante, el 22,1% como retornados y un 2,7% se identifica como comunidad receptora o habitante de frontera. Quienes se identificaron como receptores sólo se identificaron como tal en el departamento de La Guajira (Maicao/Riohacha) y, a su vez, hacían parte de la comunidad Wayuu.

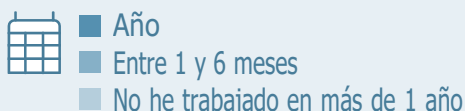
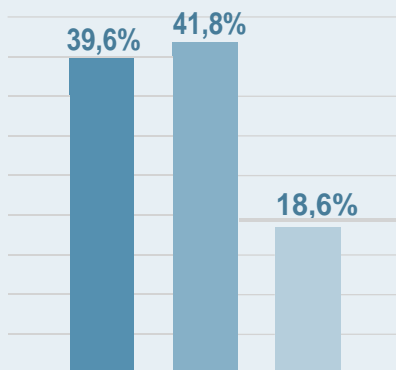


III. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS

Situación laboral: Más del ochenta por ciento de los encuestados labora de manera informal en Colombia. A la pregunta "¿Ha trabajado/laborado en el último año?" (Ilustración 1), el 18,6% respondió que no había trabajado en el último año. En cuanto a la situación laboral al momento de la encuesta, el 41,8% indicó no estar trabajando o laborando (Ilustración 2). Del 58,2% que se encontraba laborando al momento de la encuesta, el 80,8% (Ilustración 3) lo hacía de manera informal.

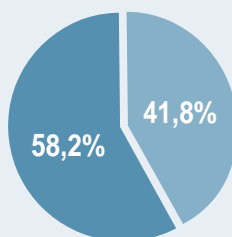
Ilustración 1

Situación laboral actual



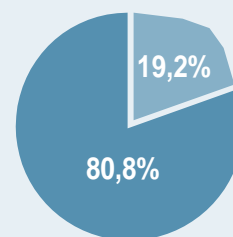
Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

¿Se encuentra trabajando en la actualidad?



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

Trabajo Formal vs. Informal



El desempleo afecta en mayor medida a las mujeres: Entre los participantes, el 28,6% de las mujeres afirmó no trabajar, pero solo el 13% de los hombres reportó estar sin trabajo formal o informal.

A nivel regional, la tendencia de desempleo es igual a la nacional: el desempleo afecta en mayor medida a las mujeres. En Bogotá, la diferencia entre mujeres y hombres desempleados es de 4,9 puntos porcentuales, en La Guajira la diferencia es de 1,8 puntos porcentuales y, en Cúcuta la diferencia es la más notoria con 8,9 puntos porcentuales.



III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

1. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Determinar las necesidades de información de los migrantes/ retornados en Colombia fue un aspecto fundamental en este IEA. A partir de las respuestas de los participantes se identificaron los tipos de información fiable que requiere esta población vulnerable dentro de su proyecto migratorio, así como también la relevancia o importancia que le confieren a este tipo de información. **Son varios los temas que los participantes consideran prioritarios, pero priman aquellos que contribuyen a la cohesión social.**

Desde la óptica del migrante, la cohesión social se traduce en aquella información que requieren para prosperar de manera independiente en el país de acogida: obtener la documentación necesaria para poder trabajar de forma legal y de tal manera poder acceder a servicios de salud y cubrir sus necesidades básicas.

Es importante destacar que la muestra y la aplicación de instrumentos es mucho más representativa de la población migrante que de la población retornada. Si bien la migración de retorno se considera un tipo de migración, los retos de esta población son particulares y no siempre equiparables a quienes se encuentran en situación de migrante en Colombia. Los retornados, como nacionales colombianos tienen retos particulares y serán abordados de forma independiente en una iteración de IEA.

Teniendo en cuenta que el estudio se llevó a cabo durante el período de la pandemia, es evidente que las necesidades en el terreno de la salud resultan las más imperiosas (35,8%, n= 160) así como las necesidades básicas insatisfechas, agudizadas como resultado de la cuarentena nacional obligatoria y la imposibilidad de obtener ingresos.

“

HAY UN MITO QUE SI NO TIENEN CEDULA COLOMBIANA NO TE ATIENDEN LOS MÉDICOS, QUE, SI NECESITAS UN ESPECIALISTA NO TE LO LLAMAN Y ASÍ, Y AHORA CON EL CORONAVIRUS NECESITAMOS SABER A DÓNDE ACUDIR. ESA INFORMACIÓN DEBERÍA ESTAR PEGADA EN TODAS PARTES PARA DESMENTIR ESE MITO PORQUE TAMBIÉN TENEMOS DERECHOS.”

- Hombre migrante en Maicao/Riohacha, 42 años

“

PARA MÍ ES MÁS IMPORTANTE TENER INFORMACIÓN PARA LA REGULARIZACIÓN (PERMISO PARA ESTAR AQUÍ), YA QUE MI ESPOSO Y YO NO TENEMOS EL PEP (PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA), NI PASAPORTE, TAN SOLO EL CARNÉ FRONTERIZO Y CON ESO NO PODEMOS TRABAJAR DE MANERA LEGAL. TAMBIÉN INFORMACIÓN DE ACCESO A LA SALUD, NO TENGO SEGURO, SI ME ENFERMO DEBO PAGAR EL SERVICIO PRIVADO EN UNA CLÍNICA Y NO TENGO.”

- Mujer migrante en Cúcuta, 42 años.

2. PANORAMA DE LA INFORMACIÓN

En esta dimensión de análisis se destaca la relación con los proveedores de información y los **cambios de patrón comunicativo** al interior de las comunidades migrantes/ retornadas en Colombia a raíz de las medidas adoptadas

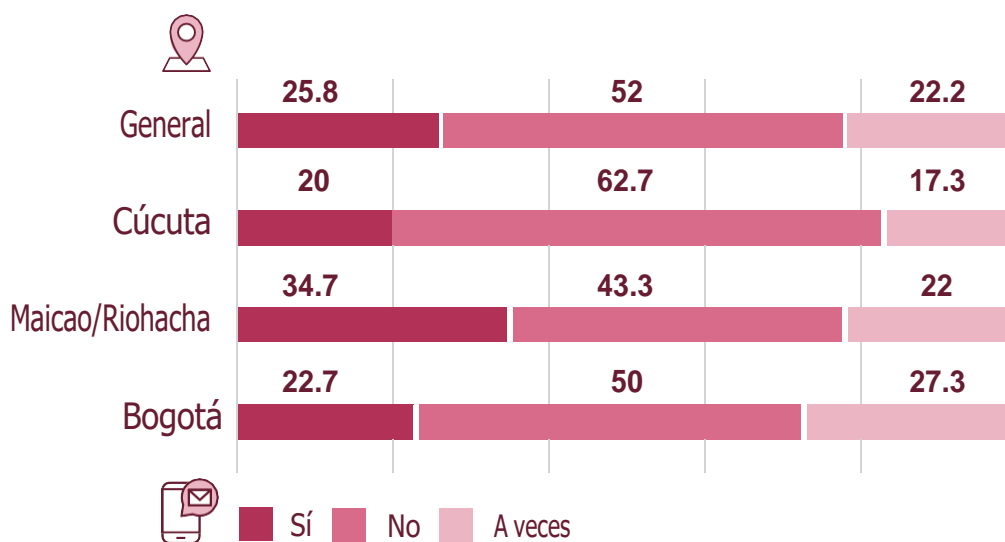
III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

durante la pandemia por COVID-19, acontecimiento que influyó notablemente en las prácticas de acceso a la información. (Ver Anexo 1. Gráfica 2).

Si bien el acceso a derechos de los migrantes/retornados en Colombia está establecido en el Bloque de Constitucionalidad [1], el acceso a la información sobre sus derechos u otra información práctica que facilite su integración es limitado. **Sólo el 25,7% de los participantes manifestaron poder acceder a información precisa y clara sobre la manera de acceder a sus derechos como migrante/retornado en Colombia** (ver Figura 1). El 74,2% de los participantes en las tres regiones que abordó este IEA manifestaron no poder acceder, o sólo acceder a veces, a información precisa y clara sobre la manera de acceder a sus derechos como migrante/retornado en Colombia. A nivel regional, esta tendencia se mantiene, aunque en Cúcuta el porcentaje de inconformismo frente a la información supera en 10,7 puntos la tendencia general para las tres regiones abordadas.

Figura 1: Panorama de la información

¿Ha podido encontrar información precisa y clara sobre la manera de acceder a sus derechos como migrante/retornado en Colombia?



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

“

NO LO HE LOGRADO, PERO LO HE INTENTADO MUCHAS VECES DE MANERA INFRUCTUOSA. CUANDO NECESITÉ ESA INFORMACIÓN SOBRE MI DOCUMENTACIÓN, ME DIRIGÍ DIRECTAMENTE A LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y DE ALLÍ ME ENVIARON A LA PERSONERÍA, ALLÍ ME DIJERON QUE NO ME PODÍAN AYUDAR, QUE FUERA A MIGRACIÓN Y ALLÍ FUE LO MISMO.”

- Hombre migrante en Bogotá, 35 años..

Siendo esta una evaluación desde la perspectiva de los usuarios es interesante ver la manera cómo éstos se refieren a los proveedores de información y a la claridad de la información disponible. La información, si se logra acceder a ella, no es clara. Adicionalmente, falta articulación entre las instituciones para direccionar o redireccionar eficientemente al individuo a la entidad adecuada.

“

CONSEGUIR INFORMACIÓN SOBRE CUÁL ES LA REALIDAD DEL PROCESO REGULATORIO ES SUPREMAMENTE COMPLICADO, DESDE LOS CAMBIOS DE MIGRACIÓN COLOMBIA Y EN LA GERENCIA DE FRONTERA, NOSOTROS QUE SOMOS ORGANIZACIONES QUE TRABAJAMOS CON ELLOS (MIGRANTES) ES DIFÍCIL DE ENTENDER.”

- Mujer, 39 Años. Bogotá.

“

NO PUEDO ACCEDER A ESA INFORMACIÓN CON FACILIDAD PORQUE EN LAS PÁGINAS APARECEN ALGUNOS REQUISITOS E INSTRUCCIONES QUE NO SE ENTIENDEN.”

- Hombre migrante en Cúcuta, 46 años.

A estos señalamientos sobre los problemas de acceso a la información, se suman los canales de información a los cuales están acudiendo los migrantes/retornados para obtener información. Del encuentro frente a frente, en un proceso dialógico en círculos laborales o espacios informales como el mercado y la calle se ha pasado al mensaje virtual sin contexto. Con la aparición del COVID-19, las prácticas comunicativas entre los migrantes/retornados se han modificado, esto debido a las restricciones propias de aislamiento y distanciamiento social, fomentando en mayor medida el uso de internet y las redes sociales (Ver Figura 2).

“

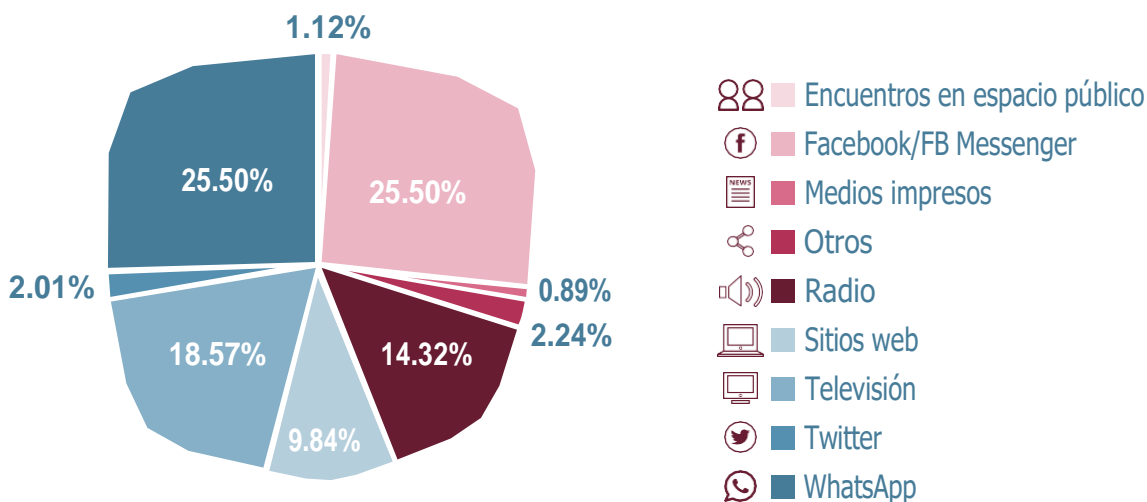
AHORA TODO ES POR WHATSAPP. CON NORMALIDAD (ANTES DE LA PANDEMIA) IBA PERSONALMENTE A LAS AGENCIAS DE LA ONU O AL SERVICIO JESUITA DE REFUGIADOS, AVERIGUO Y LUEGO TRANSMITO LA INFORMACIÓN A LOS GRUPOS DE WHATSAPP.”

- Mujer migrante líder en Cúcuta, 42 años.

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

Figura 2: Información de acceso a derechos de Migrantes/Retornados

¿A qué canal de información le es más fácil acceder en general?



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

3. PRODUCCIÓN Y MOVIMIENTO

La dimensión de producción y el movimiento analizan la variedad de información, quién la produce y la diversidad de contenido dentro de un ecosistema de información. Esta dimensión también examina el rol de internet y los medios móviles como nuevas fuentes de información.

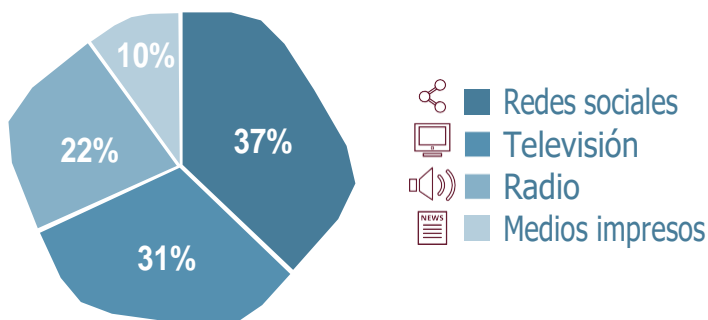
Para esta evaluación se preguntó a los migrantes/retornados **¿cuál sería la mejor manera de recibir información útil y de calidad sobre sus derechos?** En la coyuntura de aislamiento social no sorprende que las mejores prácticas identificadas hagan referencia al uso de las **redes sociales, y el rol de internet** como fuente de información predominante para esta población vulnerable (Ver Anexo 1, Gráfica 3); el 65% (n=102) de los participantes informó acceder a internet a través de teléfonos móviles.

A partir de las herramientas aplicadas en el IEA evidenciamos dos tipos de comunicación claves para la comunidad migrante/retornada: la comunicación directa y la comunicación mediada por las aplicaciones de mensajería instantánea. En primera instancia está el diálogo directo entre individuos; aquí se resalta la importancia de espacio público como sitio de encuentro (el mercado, la calle, el transporte público, entre otros). Del otro lado, está la comunicación entre individuos mediada por aplicaciones de mensajería instantánea, las cuales fueron identificadas como el principal instrumento de acceso y de producción de información en este IEA. **Dos redes sociales, WhatsApp y Facebook, conforman más del 50% de los mecanismos utilizados por los migrantes/retornados participantes para informarse sobre rutas de acceso a derechos.** Los participantes en las tres regiones respondieron que, entre junio y julio de 2020, el 85,23% accedió y consumió información en redes sociales. En cuanto al consumo de información a través de otros medios en el mismo periodo, los participantes resaltaron que los utilizan en menor proporción: televisión el 72,3% (n=323); radio, el 50,3% (n=225); y a medios impresos, 22,8% (n=102) (ver Figura 3).

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

Figura 3: Consumo por canales en junio - julio 2020

Consumo por canales en el último mes (junio - julio 2020)



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

“

LAS REDES SOCIALES ES MEJOR PORQUE PODEMOS RECIBIR INFORMACIÓN MIENTRAS INTENTAMOS COMUNICARNOS CON NUESTROS SERES QUERIDOS. ES MÁS ECONÓMICO QUE UNA LLAMADA Y ESTÁ ALLÍ CUALQUIERA PUEDE LEERLO INTERPRETAR Y COMPARTIR EN LA COMUNIDAD.”

- Mujer retornada líder en Maicao/Riohacha de 47 años.

“

...LAS REDES SOCIALES SON LA MEJOR MANERA DE OBTENER INFORMACIÓN SOBRE TEMA DE MIGRACIÓN, PORQUE CUANDO UNO MIGRA, NO CONOCE LOS MEDIOS LOCALES, POR ESO UNO NO CONSUME ESTOS MEDIOS, PERO EN LAS REDES SOCIALES AYUDAN A TENER MÁS INFORMACIÓN MIENTRAS MONITOREA LO QUE PASA EN EL ENTORNO QUE DEJÓ.”

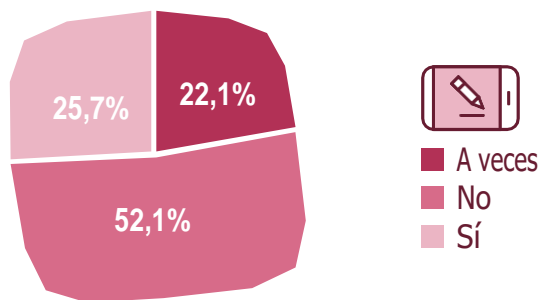
- Hombre migrante en Maicao/Riohacha, 30 años.

Cabe resaltar que El 85,23% de los encuestados afirma tener Facebook, pero el uso que dan a esta red no está en relación directa con la búsqueda de información útil sino con la comunicación entre familiares y amigos. Los participantes que utilizan Facebook reportan que tienen una baja satisfacción informativa (25,7%) en lo que se refiere a recibir información útil y de calidad sobre sus derechos (Figura 4).

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

Figura 4: Satisfacción informativa

¿Ha podido encontrar información precisa y clara sobre la manera de acceder a sus derechos como migrante/retornado en Colombia?



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

La dificultad de producir información por parte de los migrantes/retornados está dada por el uso de tiempo y recursos: entre la población vulnerable, el tiempo destinado a supervivencia es inversamente proporcional a la sistematización de la experiencia; los participantes son entonces receptores de información, pero no se identifican como productores de información útil.

4. DINÁMICA DE ACCESO

Esta dimensión se centra en los flujos y barreras de flujo de información que puedan limitar la interacción y participación de los migrantes/retornados dentro del ecosistema. Para identificar aquellos factores que afectan la dinámica de acceso se establecieron cinco categorías de análisis: La primera de ellas se refiere a la **procedencia u origen de la información**, aspecto determinante para reducir los **obstáculos de acceso a la información**. Las otras categorías identificadas son los **obstáculos a la participación inclusiva** de los migrantes/retornados, y los diferentes **contextos de exclusión** relevantes para aquellas **personas u organizaciones que divulgan la información** pertinente para los migrantes/retornados. (Ver Anexo 1, Gráfica 4)

Para entender el flujo de información al cual tienen acceso los migrantes/retornados es importante identificar las barreras iniciales, aquellas barreras físicas propias de los individuos que en su proyecto migratorio hacen sacrificios para poder satisfacer sus necesidades más básicas:

1	Procedencia u origen de la información
2	Obstáculos de acceso a la información
3	Obstáculos a la participación inclusiva
4	Contextos de exclusión
5	Personas u organizaciones que divulgan la información

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

“

CUANDO UNO SE VIENE PARA ACÁ (COLOMBIA) SE VIENE SOLO CON LA ROPA EN LA MALETA; EN MI CASO ME TOCO VENDER MI CELULAR PARA PODER COMER AL PRINCIPIO, ALLÍ PERDÍ CONTACTO CON LOS MEDIOS. EN ESTO HAY MUCHAS PERSONAS QUE SOBREVIVEN EN LA CALLE, NO SE PREOCUPAN SINO POR SOBREVIVIR UN DÍA A LA VEZ. QUE SUCEDE, UNO NORMALMENTE PODRÍA RECURRIR A UN AGENTE POLICIAL, O FUNCIONARIO PÚBLICO QUE ESTÉN EN LA CALLE Y PUEDAN BRINDAR INFORMACIÓN, PERO CASI NUNCA SE DA ESO.”

- Hombre migrante en Maicao/Riohacha, 32 años.

Bajo estas condiciones, sin elementos de comunicación, los migrantes/retornados encuestados afirmaron que se busca **información a través de personas u organizaciones** que la misma comunidad migrante identifica como líder comunitario y líderes o representantes de fundaciones u otras organizaciones que trabajan localmente con la comunidad. Frente a la pregunta de respuesta múltiple **¿Cuál sería la mejor manera de recibir información útil y de calidad sobre sus derechos?** (Ver Figura 5) dejando de lado los canales de información que requieren dispositivos o conectividad (redes sociales, televisión, radio, correo electrónico o mensajes de texto), las dinámicas de acceso se refieren a líderes al interior de la comunidad y no autoridades gubernamentales o fuerza pública: “Otra persona humanitaria”, “líder”, “familiar o amigo”, “evento en comunidad y “otro” suman el 58,8%, mientras que las “fuerzas de seguridad” y las “autoridades locales” sólo representan el 17,6%.

Figura 5: Maneras de recibir información útil y de calidad sobre derechos



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

En La Guajira, en particular en la cultura wayuu, el liderazgo lo asume social y moralmente la tía materna que empieza por liderar procesos familiares y se extiende a la defensa y acompañamiento de la comunidad migrante ubicada en los asentamientos en territorio indígena wayuu. En las zonas urbanas también se perfilan líderes y lideresas que no son electos en asambleas si no que por su don de servicio son reconocidos por la misma comunidad donde desarrollan sus labores. Los líderes comunitarios utilizan múltiples mecanismos para transmitir la información: dialogo directo, grupos de WhatsApp, llamadas y hasta perifoneo por las calles:

“

TODO EL TIEMPO ME BUSCAN, A VECES ME LLAMAN O LAS PERSONAS LLEGAN HASTA MI CASA, O POR CONFLICTOS, O POR SI ESCUCHAN DE ALGUNA AYUDA. DEPENDE DEL INGRESO DE LAS FAMILIAS, ALGUNOS TIENEN PARA LLAMARME Y LA MAYORÍA PREFIEREN VENIR HASTA MI CASA. ”

- Mujer retornada líder en Maicao/Riohacha de 57 años.

Estos líderes comunitarios son las personas que buscan la información en las entidades que consideren pertinentes, o bien replican la información que en su momento les fue útil, y transmiten. Los líderes suelen ser migrantes/retornados que han llegado con anterioridad al país y cuya experiencia les confiere autoridad entre la comunidad. En este esquema de flujo de información es importante resaltar que cuando la información llega al migrante/retornado no proviene directamente de la entidad y por eso es propensa a subjetividades, reinterpretaciones y vacíos que pueden inducir al error.

Otras personas que determinan la dinámica de acceso a la información son los “gatekeepers” informales de las entidades: los guardias de seguridad, recepcionistas y otros funcionarios quienes, en muchas ocasiones, son el primer punto de contacto

con el migrante. Sin embargo, muchas veces estos funcionarios no están capacitados para dar respuesta a las inquietudes de los migrantes/retornados, y en muchas ocasiones replican comportamientos de rechazo hacia estas comunidades:

“

NO PUEDO ACCEDER A LA INFORMACIÓN YA QUE LAS VECES QUE HE IDO A MIGRACIÓN COLOMBIA A BUSCAR INFORMACIÓN, EL VIGILANTE QUE ESTÁ EN LA PUERTA ME DICE “NO ESTÁN ATENDIENDO A NADIE” Y NOS TRATA DÉSPOTAMENTE. ”

- Hombre migrante en Cúcuta de 45 años.

A pesar de los rasgos culturales comunes, historia e idioma compartido, lograr la inclusión social de los migrantes venezolanos en Colombia y la cohesión social en las comunidades de acogida son **procesos limitados por contextos de exclusión**, estigmatización, representación negativa y rechazo al que se enfrenta esta población vulnerable.

El 79,6 % de los encuestados en las tres regiones abordadas manifiestan haber visto, experimentado, escuchado o leído estigmas frente a migrantes venezolanos (Figura 6). Esta tendencia es más marcada en Bogotá, donde el 88% de los participantes manifiesta haber experimentado estigmas, seguida de Maicao/Riohacha, con el 80,3% de los encuestados. En Cúcuta, si bien el porcentaje es menor (70,7%), sigue mostrando una tendencia en alza. Al rechazo hacia el extranjero (xenofobia), se suma además el rechazo al pobre (aporofobia) lo que incrementa los factores de vulnerabilidad, y riesgo de violación de sus derechos.

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

“

NOS DISCRIMINAN, NO NOS VALORAN COMO SERES HUMANOS, NOS RECRIMINAN POR SER MIGRANTES POBRES Y NOS LLAMAN ‘VENECOS’. ESTO OCURRE EN TODOS LADOS, HASTA EN LAS TIENDAS O BODEGAS DEL BARRIO, ESCUCHAN HABLAR A LOS VENEZOLANOS Y LOS SEÑALAN. ”

- Mujer retornada líder en Cúcuta, 56 años.

En espacios sociales se manifiestan estigmas de “ladrones” hacia los hombres y de “prostitutas” a las mujeres.

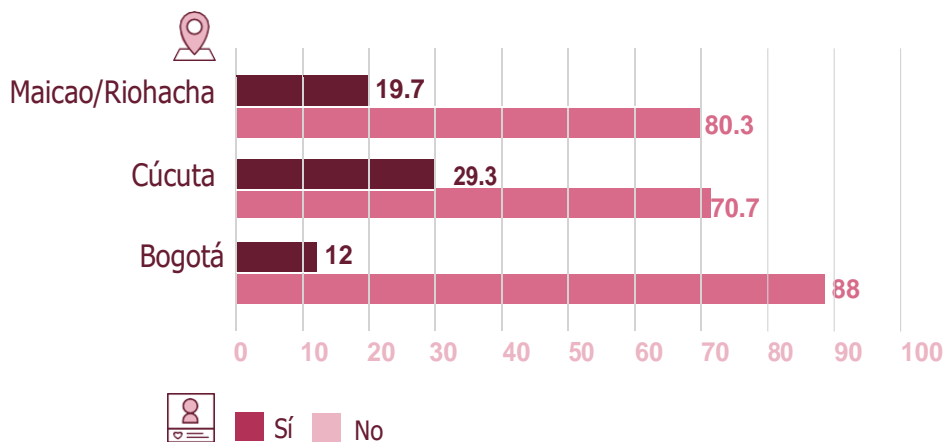
“

SI TODO EL TIEMPO UNO ESCUCHA A VECES HASTA DE LOS MISMOS AMIGOS QUE DICEN: PUES COLOMBIA ESTABA BIEN HASTA QUE LLEGARON LOS VENEZOLANOS Y SE DISPARARON LOS ÍNDICES DE ATRACOS DE VIOLACIONES, MUERTES, PROSTITUCIÓN, VENTA DE DROGAS O SEA TODO MALO SE DISPARÓ EN COLOMBIA A RAÍZ DE LA LLEGADA DE LOS VENEZOLANOS”. ”

- Hombre retornado en Maicao/Riohacha de 36 años.

Figura 6: Evidencia de estigmas contra migrante/retornados

¿Ha visto, experimentado, escuchado o leído estigmas en contra de inmigrantes/retornados en Colombia?



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

“

NOS DICEN, POR EJEMPLO: ‘VAYA A SU TIERRA QUE ACÁ YA ESTAMOS COMPLETOS. SON UNOS LADRONES. TODO LO QUIEREN GRATIS. COMO YA DESTRUYERON VENEZUELA AHORA VIENEN A DESTRUIR NUESTRO PAÍS’; COSAS ASÍ. ”

- Mujer migrante en Maicao/Riohacha, 46 años.

“

HACE UN MES TUVE UN PROBLEMA CON UNA SEÑORA QUE NO ME QUERÍA PAGAR COMPLETO UN TRABAJO, VI A UN POLICÍA Y LE DIJE LO QUE ME HABÍA OCURRIDO, ME PIDIÓ DOCUMENTOS, AL DECIRLE QUE NO TENÍA, ME DIJO “NO PUEDO AYUDARLO” Y SE FUE. “COLOMBIA NO SABE QUE YO ÉXITO, ES TRISTE. ”

- Hombre migrante en Cúcuta, 45 años.

Es preocupante que en los medios de comunicación tradicionales, como radio y prensa, los espacios que podrían utilizarse para difundir información que genere rutas de acceso a derechos y promueva la cohesión social estén permeados por los prejuicios de los comunicadores y representaciones discriminatorias:

“

AYER ESCUCHE EN LA RADIO “LA VOZ DE LOS BARRIOS” QUE A “CÚCUTA LA CONVIRTIERON EN UNA LETRINA POR HABER DEJADO ENTRAR TANTOS VENEZOLANOS”.

- Hombre migrante líder en Cúcuta, 42 años ”

En el ámbito laboral en ocasiones califican a los migrantes como mano de obra barata y son susceptibles a la explotación laboral. A partir de las respuestas de los encuestados se establece que, a nivel regional, la tendencia de desempleo es igual a la nacional: el desempleo afecta en mayor medida a las mujeres. En cuanto al trabajo informal, hay un equilibrio entre hombres y mujeres que se dedican al trabajo informal y los estigmas y vulneración de derechos laborales se presentan por igual:

Pese al alto porcentaje de encuestados que se siente claramente estigmatizado (79,6%), y que prefiere callar para no ser identificado como extranjero, encontramos que alrededor de un 20% de los participantes hacen caso omiso a los estigmas o niegan su existencia. Estos factores de silencio e invisibilización son una barrera de acceso adicional para los migrantes/ retornados quienes se censuran o autocensuran en entornos sociales y laborales para no ser re estigmatizados.

5. CONFIANZA E INFLUENCIADORES

Cuando se habla de confianza social dentro de la Evaluación Rápida de este Ecosistema de Información, **se hace referencia a la credibilidad** que tienen las fuentes, el medio y el contenido de los mensajes entre la comunidad migrante/retornada. De igual manera al hablar de confianza se habla de las redes de apoyo entre individuos, aquellos **elementos de asociatividad** que contribuyen a establecer confianza frente a la información de consumo y aquellos **individuos u organizaciones que influyen el flujo de información**.

Se preguntó a los participantes ¿cuál es su fuente de información más confiable? Si bien un número importante de los participantes (29,3%, n=131) establecieron que confían en la información proveniente de las entidades del

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

gobierno y fuentes oficiales para informarse sobre las rutas de acceso efectivo a los derechos, **la sumatoria de fuentes no oficiales o no gubernamentales representan el 65,5% de las fuentes de información que generan mayor confianza entre migrantes/refugiados.** En este grupo de fuentes no oficiales se encuentran los grupos de redes sociales (12,3%), los amigos, familiares (15,9%), los miembros (8,9%) o los líderes en la comunidad, como sacerdotes, jefes o arrendadores (14,3%) y las entidades no gubernamentales o fundaciones locales (14,3%).

Sin embargo, muchos participantes expresaron que, si la información la recibían de “voz a voz” o de una persona que comentaba en la página del grupo o red social, eran más propensos a dudar de esta información, o sentir la necesidad de verificarlo con otras fuentes como la página web de la entidad (Migración Colombia, Ministerio de Salud, etc). Aquí entran en juego el factor vivencial frente a credibilidad y la fuente por parte de quienes consumen la información: los participantes confían en la legitimidad de la información publicada por los entes oficiales, pero en el acceso a los canales de información y en la toma de decisiones hay una influencia importante desde la experiencia de sus pares.

“
(VERIFICO) QUE LA INFORMACIÓN VENGA DE MIGRACIÓN COLOMBIA. PORQUE YA HAN ENGAÑADO A MUCHOS PAISANOS CON INFORMACIÓN FALSA QUE NO SE SABE DE DÓNDE VIENE.”

- Hombre, 28 años, Bogotá.

La credibilidad en la información, y el uso o aplicabilidad que se le da a dicha información, está asociada a la experiencia de los miembros de las redes de apoyo. Esta muestra de **asociatividad** que refleja la evaluación es un elemento clave para lograr la cohesión social dentro de las comunidades de acogida de migrantes/retornados; (Ver Anexo 1, gráfica 5) **los mecanismos comunitarios y la construcción de salidas basadas en la**

solidaridad, son fundamentales:

“

ENTRE TODOS NOS AYUDAMOS. COMO TE DIGO, SÓLO USO LA INFORMACIÓN DEL GRUPO, NO CONSULTO REDES O PÁGINAS PARA BUSCAR INFORMACIÓN, Y EN ESE GRUPO PUBLICA OTRO MIGRANTE QUE YA HA REALIZADO EL TRÁMITE (...) ES VIVENCIAL.”

- Mujer retornada en Maicao/Riohacha, 26 años.

También es importante destacar que los participantes resaltan las redes de apoyo y las fuentes no formales pues por factores de tiempo y acceso es más sencillo recurrir a ellas:

“

APROVECHO A LOS AMIGOS DEL BARRIO Y CLIENTES PARA QUE ME EXPLIQUEN. TAMBIÉN MI JEFE HA ESTADO PENDIENTE DE MI SITUACIÓN COMO MIGRANTES Y DE LAS AYUDAS.”

- Hombre migrante en Cúcuta, 47 años.

“

EN EL BARRIO TENEMOS GRUPOS DE WHATSAPP Y UNA PÁGINA EN FACEBOOK QUE LA ESTÁ REVISANDO MI HIJO MENOR. YO NO TENGO TIEMPO PARA REVISARLA. MI JEFE TAMBIÉN ME ENSEÑA LAS INFORMACIONES (PARA MIGRANTES) QUE SALEN EN LOS PERIÓDICOS Y PÁGINAS.”

- Hombre migrante en Cúcuta, 47 años.

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

Las **personas u organizaciones influenciadoras** son aquellas capaces de generar una acción entre la comunidad migrante/ retornada a partir de la información que comparten o difunden. Aquí se destaca la **cercanía** física de los influenciadores a los migrantes/retornados y la **identificación de rasgos comunes** y experiencias de vida similares:

“

CONFÍO EN ELLOS (FUNDACIONES LOCALES) PORQUE SON LAS ORGANIZACIONES QUE “CAMINAN” CON LAS PERSONAS Y SABEN EL DÍA A DÍA, LA VIDA “REAL” NO SOLO LA NORMATIVA.”

- Mujer migrante en Bogotá, 39 años.

“

CONFÍO EN MIS VECINOS QUIENES SON COLOMBO-VENEZOLANOS Y ELLOS ESTÁN PENDIENTES DE LAS INFORMACIONES QUE LLEGAN.”

- Hombre migrante en Cúcuta, 50 años.

En el entorno cercano, conformado, según las encuestas, por miembros de la familia, amigos, líderes o miembros de la comunidad cobra relevancia el diálogo directo (o mediado por aplicaciones de mensajería instantánea) sobre la situación actual y la búsqueda de alivio para los problemas cotidianos.

“

(CONFÍO) EN LA (INFORMACIÓN) QUE ME ENVÍAN FAMILIARES O AMIGOS POR WHATSAPP, MESSENGER O PERSONALMENTE, SOBRE TODO CONFÍO EN QUIENES YA HAN TENIDO LA EXPERIENCIA DE HACER UN TRÁMITE.”

- Hombre, 27 años, Bogotá.

También es importante el papel que juegan los mediadores, los administradores de las páginas y las ONGs. En este nivel los encargados de los procesos de codificación tienen un reconocimiento muy importante. Las ONGs logran acceder a estamentos superiores, mientras que los administradores de páginas y redes, pueden definir el sentido de los contenidos.

“

YO LEVANTO EL TELÉFONO Y PUEDO LLAMAR A CUALQUIERA QUE TRABAJE EN GOBIERNO...PERO SI ATIENDO A DIARIO CASOS DE PERSONAS QUE NO TIENEN ACCESO A INFORMACIÓN INCLUSO A NIVEL DISTRITAL...”

- Mujer migrante, lideresa, 39 años, Bogotá.

6. USO DE LA INFORMACIÓN

El uso de la información es la dimensión de evaluación que abarca los procedimientos o prácticas a través de los cuales los migrantes/retornados utilizan y difunden la información pertinente a sus intereses.

En cada una de las comunidades abordadas en la evaluación hay particularidades y formas específicas mediante las cuales

III. EVALUACIÓN RÁPIDA DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

los **influenciadores** hacen llegar la información de interés a los migrantes/retornados en condiciones más vulnerables, donde hay mayor desconexión o brecha de conectividad:

“

AYER ME PASARON INFORMACIÓN SOBRE LAS RENOVACIONES DE PEP (PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA), ENTONCES YA ME HE ENCARGADO DE IR A LLEVAR INFORMACIÓN PARA QUE EL QUE TENGA QUE RENOVAR SU PEP, PUES SEPAN DONDE TIENEN QUE ACUDIR A DONDE TIENEN QUE IR, O A QUE PÁGINA SE ESTÉ INGRESANDO PARA QUE ELLOS PUEDAN HACER ESE PROCESO. ME HA TOCADO IR CASA A CASA O YO TENGO TAMBIÉN UN PARLANTE GRANDE RECARGABLE DONDE CON EL MICRÓFONO LO LOGRO SACAR Y LO PONGO CALLE A CALLE Y DOY LA INFORMACIÓN, ESTO LO HAGO DESDE QUE EMPEZÓ LA PANDEMIA. ”

- Mujer retornada líder en Maicao/Riohacha de 47 años.

Entre los participantes que tienen acceso a internet y teléfonos móviles, se destacan las redes sociales que amplifican o suplen el diálogo directo (Whatsapp, Messenger) para recibir información sobre las rutas de acceso a los derechos. Es importante anotar que, **pese a las necesidades de información manifestadas por los participantes, la mayoría no prioriza las redes sociales para buscar información de acceso a servicios de salud, migración o información laboral**. De un total de 450 encuestados y 1091 respuestas múltiples, el 68,5% (n=306 respuestas) de los participantes afirma que usa las redes sociales primordialmente para informarse de eventos que suceden en su comunidad, seguido por aquellos que las utilizan para comunicarse con familiares y amigos 44,7% (n=200 respuestas) (Figura 7). En este sentido cobra relevancia los influenciadores (líderes comunitarios) como productores

y distribuidores de información. Los migrantes que no ejercen liderazgos dentro de la comunidad se convierten en objetos del proceso de producción de contenidos y receptores pasivos.

Figura 7: Propósito en el uso de redes sociales



Fuente: Elaboración propia con base al estudio cuantitativo IEA Colombia migrantes/retornados

Uno de los mayores retos es lograr la apropiación de las redes por parte de los migrantes/refugiados para convertirlos en sujetos activos en el ecosistema de información y productores de contenido en el que su experiencia y necesidades sea tenida en cuenta por los productores de información y generadores de rutas de acceso a derechos. De igual manera lograr conexión en condiciones de indigencia, tener acceso a teléfonos y a Internet se convierte en una necesidad muy importante para los migrantes en condiciones más vulnerables.

RECOMENDACIONES

FORTALECER COMUNICACIÓN INTRA E INTERINSTITUCIONAL:

- Fortalecer la articulación de flujo de información y rutas de acceso entre las entidades que brindan protección a migrantes y retornados. El proceso de coordinación institucional puede fomentarse a través de simulacros de recorrido de rutas de atención donde se verifique el redireccionamiento al usuario según trámite requerido. Será importante gestionar este tipo de actividades a través de articuladores como el GIFMM y la participación de un equipo interdisciplinario.
- Capacitar y sensibilizar en atención al migrante a todos los niveles de las entidades del gobierno es esencial para que no se generen filtros de información adicional frente a los servicios de protección. La capacitación debe incluir a funcionarios de todos los escalafones, desde quienes prestan servicios esenciales y administrativos (guardias, secretarías), hasta los cargos ejecutivos.
- Fomentar que las entidades oficiales hagan una mejor promoción de sus redes sociales, y que los mensajes que se produzcan para distribuirse por redes sociales se traduzcan en un acceso fácil a la información ampliada en las páginas web de las entidades.

DIÁLOGO INTERSECTORIAL:

- Promover el diálogo intersectorial con empresas de telecomunicaciones y cooperación internacional para garantizar la posibilidad de acceso de migrantes/retornados a canales digitales, así como el diálogo con las empresas privadas que puedan intervenir en el acceso a herramientas tecnológicas y servicios de electricidad.

MIGRANTES/RETORNADOS COMO PRODUCTORES DE CONTENIDO:

- Utilizar los canales más utilizados por las comunidades para difundir formas de producir y verificar contenido para que quienes no ejercen liderazgos dentro de la comunidad produzcan contenido referente a sus derechos. Esto será clave para mitigar los efectos de desinformación de un ecosistema donde intervienen tantos intermediarios.

CAPACITACIÓN DE LÍDERES LOCALES EN FUENTES DE INFORMACIÓN Y RUTAS DE ACCESO:

- Incluir a líderes comunales en campamentos que expliquen las rutas de acceso y verificación de información también será clave para la distribución de información actualizada y verificada entre la población migrante.

TRABAJAR CON MEDIOS LOCALES PARA CAMBIAR EL DISCURSO:

- Generar estrategias comunicativas de dos vías con medios y periodistas, haciendo hincapié en la creación de narrativas positivas sobre la inmigración, y estrategias artísticas hiperlocales para contrarrestar discursos discriminatorios donde se originan.

REFERENCIAS

- Cancillería de Colombia (2019). Colombianos, los otros 'migrantes' que retornaron de Venezuela por la crisis. Reseña publicada en el portal de RCN Radio el 28/08/2020. Obtenido de: <https://www.rcnradio.com/recomendado-del-editor/300000-colombianos-los-otros-migrantes-que-retornaron-de-venezuela-por-la>
- Cancillería de Colombia (2020). Acompañamiento al retorno. Ley 1565 o Ley Retorno. Recuperado el 24/08/2020. Obtenido de: <https://www.cancilleria.gov.co/footer/joinus/work/plan#:~:text=La%20Ley%201565%20de%202012,al%20retorno%20de%20los%20connacionales>.
- DANE (2020a). Gran Encuesta Integrada de Hogares (GEIH). Boletín de Investigaciones. Módulo de migración. Recuperado el 14/08/2020. Disponible en: <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ml-migracion/presentacion-geih-migracion-2012-2019.pdf>
- DANE (2020b). Encuesta Nacional de Consumo de Sustancias Psicoactivas (ENCSPA) Recuperado en 08/09/2020 <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/encuesta-nacional-de-consumo-de-sustancias-psicoactivas-encspa>
- DECA (2020) Informe sobre la Evaluación del Sistema Digital, Colombia. Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) Recuperado 17/08/2020 Disponible en: https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/15396/Colombia_DECA_Spanish.pdf
- Migración Colombia (2020a). Venezolanos en Colombia al 30 de junio de 2019. Recuperado de: <http://migracioncolombia.gov.co/index.php/es/prensa/infografias/infografias-2019/12565-infografia-venezolanos-en-colombia>
- Migración Colombia (2020b). Más de 90.000 migrantes venezolanos han regresado a Venezuela desde Colombia. Reseña publicada en el portal del VOA el 21 de julio de 2020. Recuperado el 15/08/2020. Disponible en: <https://www.voanoticias.com/america-latina/retorno-migrantes-venezolanos-desde-colombia-hacia-venezuela>
- [Migración Colombia \(2020c\) cierre de frontera se extenderá, inicialmente, hasta el próximo 01 de noviembre](https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/cierre-de-frontera-se-extendera-inicialmente-hasta-el-proximo-01-de-noviembre) Disponible en: <https://www.migracioncolombia.gov.co/noticias/cierre-de-frontera-se-extendera-inicialmente-hasta-el-proximo-01-de-noviembre>
- Ministerio de Relaciones exteriores Colombia. Infografías. Radiografía de Venezolanos en Colombia, 31 de Mayo de 2020. Recuperado 16/08/2020 <https://www.migracioncolombia.gov.co/infografias/venezolanos-en-colombia-corte-a-31-de-mayo-de-2020>
- OIM. (Abril de 2020). Encuesta DTM Vocación de Permanencia en Colombia. Obtenido de Disponible en <https://www.globaldtm.info/>
- Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V). (Noviembre de 2019). Evaluación regional sobre Necesidades de información y Comunicación Entendiendo las necesidades de información y comunicación de las personas refugiadas y migrantes en la Situación de Venezuela. Obtenido de <https://r4v.info/es/working-group/236?sv=39&geo=0>
- R4V OIM y ACNUR. Evaluación Conjunta de necesidades ante COVID-19. GIFMM COLOMBIA. Junio 2020 <https://r4v.info/es/documents/download/77776>
- R4V OIM y ACNUR. (10 de Agosto de 2020). Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela. Obtenido de <https://data2.unhcr.org/es/situations/platform>
- Ramírez, T. (2019). Migración proveniente de Venezuela en Bogotá. Cuadernos de Desarrollo Económico, N° 44. Secretaría de Desarrollo Económico. Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. http://observatorio.desarrolloeconomico.gov.co/sites/default/files/files_articles/cuaderno_44.pdf

Octubre 2020

COLOMBIA



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

