

ANÁLISIS DEL ECOSISTEMA DE INFORMACIÓN

de población migrante, retornada y refugiada en



MAYO 2022

CALLI

COLOMBIA



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



building
local
promise.

ABA
AMERICAN BAR ASSOCIATION
Rule of Law Initiative



Local voices. Global change.

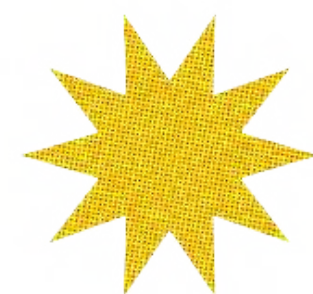
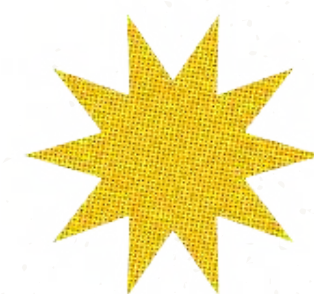


TABLA DE CONTENIDO



INTRODUCCIÓN	3	3. Desinformación	50
I. RESUMEN EJECUTIVO	3	3.1 Percepciones de la población migrante venezolana en Cali	50
Principales hallazgos	4	3.2 El voz a voz principal medio de transmisión de rumores y estigmatización a migrantes	51
Recomendaciones	11	3.3 La verificación de información como medida de protección	52
II. CONTEXTO	15	3.4 Desinformación relacionada con el ETPV	53
III. CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS	17	4. Impacto de la información	54
IV. METODOLOGÍA	21	4.1 Tipos de discriminación	55
V. PANORAMAS DE MEDIOS	22	4.2 Principales actores de la discriminación	55
VI. HALLAZGOS	26	4.3 Orientación y apoyo en caso de discriminación	57
1. Necesidades de información	26	4.4 Temores y expectativas en la transición a un nuevo período de Gobierno (2022-2026)	58
1.1 Temas sobre los que se necesita información	26	5. Percepciones sobre el ETPV	61
1.2 Temas sobre los que se recibe información	31	5.1 Estatus migratorio y documentos de identificación	61
1.3 Comunicación con autoridades locales	32	5.2 La mediación de los liderazgos y organizaciones sociales	62
1.4 Confianza e influenciadores	36	5.3 La irregularidad principal barrera para la satisfacción de necesidades básicas	63
2. Acceso a la información	39	5.4 Dificultades para el acceso al PPT	63
2.1 Frecuencia de uso y confianza en los Medios tradicionales	39	IV. BIBLIOGRAFÍA	65
2.2 Uso de los Medios Digitales	43		



CEAF	Centro de Estudios Afrodiaspóricos de la Universidad Icesi
ETPV	Estatuto Temporal de Protección a Migrantes
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
GIFMM	Grupo Interagencial sobre Flujos Mixtos Migratorios
IEA	Análisis del Ecosistema de Información
OIM	Organización Internacional para las Migraciones de las Naciones Unidas
NNA	Niñas, niños y adolescentes
PEP	Permiso Especial de Permanencia
PPT	Permiso de Protección Temporal
RUMV	Registro Único de Migrantes Venezolanos
PNPI	Población con Necesidad de protección Internacional
Usaid	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo

INTRODUCCIÓN

El presente documento responde al Análisis del Ecosistema de Información (IEA) de la población migrante, con necesidad de protección internacional y retornada, en Santiago de Cali, en el marco del proyecto Conectando Caminos por los Derechos de Usaid.

Bajo la metodología de IEA propuesta por Internews se evaluaron ocho dimensiones del ecosistema: el panorama de medios locales, las necesidades de información, producción y movimiento de la información, las dinámicas de acceso a medios, el uso e impacto de la información, la confianza social y la influencia de actores.

El estudio es producto de la triangulación de metodologías cualitativa y cuantitativa, que incluyó la revisión documental de fuentes secundarias, entrevistas semiestructuradas, grupos focales y encuestas. Los hallazgos estuvieron encaminados a identificar la dinámica y flujo de la información con relación a los servicios de protección y respuesta a la violación de los derechos humanos de la población migrante, con necesidad de protección internacional y retornada de Cali. Este estudio se desarrolló entre los meses de febrero a junio de 2022.



AGRADECIMIENTOS

El equipo de investigación quiere agradecer el generoso apoyo en tiempo y conocimientos brindado por las fundaciones Fundatransvida, Alianzas Solidarias, a los líderes y lideresas de la población migrante.

PRINCIPALES HALLAZGOS



RECOMENDACIONES

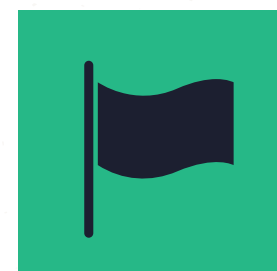
PRINCIPALES HALLAZGOS

RESUMEN EJECUTIVO



327 PERSONAS*
(de 18 años en adelante)

205 mujeres
121 hombres
1 personas transgénero



NACIONALIDAD

92.4% Venezolana
6.4% Doble nacionalidad
1.2 % Colombianos retornados



LUGAR DE RESIDENCIA

Entre 2012 y 2022 hayan vivido en Venezuela y ahora residen en Cali en condición de migrantes, refugiados o retornados.

*(Esta caracterización corresponde a las personas encuestadas)

Necesidades y acceso a la información de la población migrante en Cali



La principal información que la población migrante, refugiada y retornada manifiesta necesitar para su vida en Cali, Colombia es:

78.3% sobre necesidades primarias, como acceso a servicios de salud, techo y alimentación

62.1% sobre medios de subsistencia, como información laboral, educación y participación en la vida comunitaria

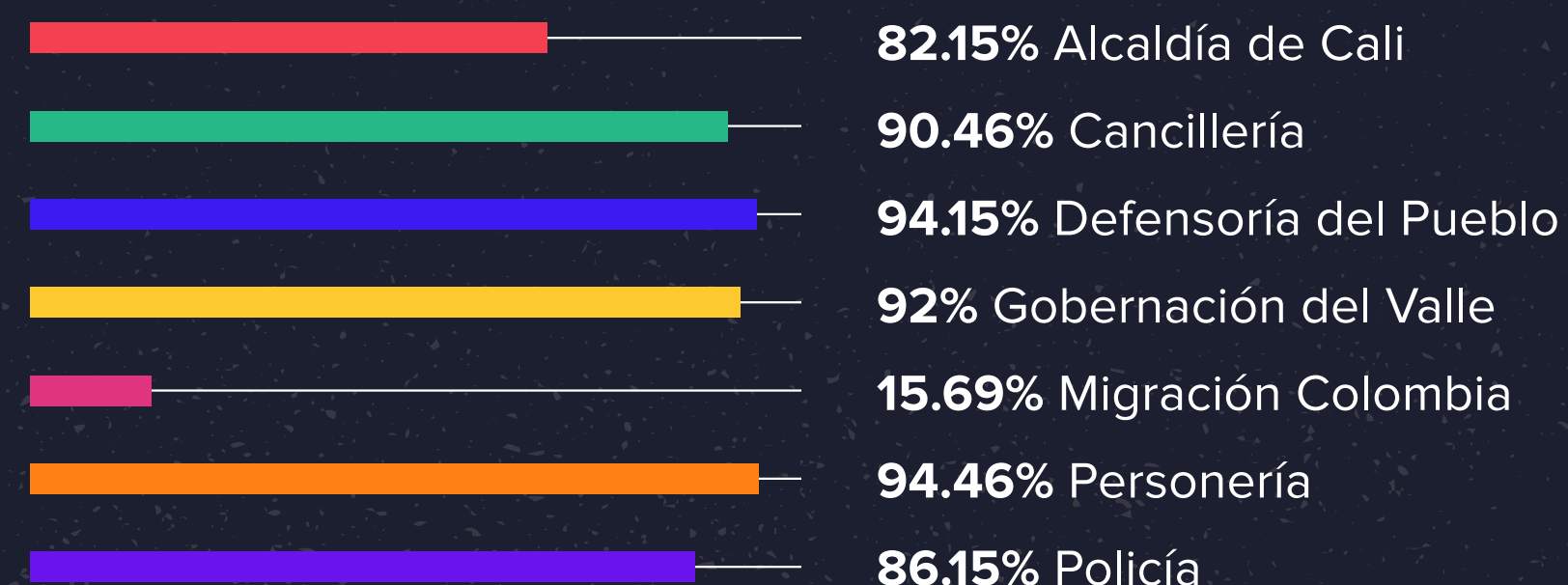
51.7% sobre información legal, como nuevas leyes migratorias, orientación para la protección de derechos humanos, orientación para registros civiles y amparo a NNA

Los migrantes también han encontrado la mayoría de las barreras en el acceso a los servicios en estas áreas. Tanto la salud como la educación son temas considerados de alta prioridad por los encuestados, especialmente en lo que respecta a los menores de edad.

Barreras de acceso a la información



La comunicación de la población migrante con las autoridades locales no es frecuente ni permanente. **Según manifestó el 44.9% de los encuestados, el tipo de comunicación que utiliza y prefiere es el presencial en las oficinas de las entidades.** Los encuestados señalaron que **poco o nunca se comunican con:**



La autoridad local con la que sí manifiestan comunicación permanente es con **Migración Colombia**. El **51.69%** aseguró comunicarse **ocasionalmente** y **casi siempre 14.46%**. Esto se debe a que es la autoridad local encargada de regular la situación migratoria de la población encuestada, a través de las jornadas de asistencia presencial, como el pre-registro, registro biométrico, entrega de PPT y el envío de información de su proceso de registro a través de correo electrónico.



Desde la comunidad migrante hay dificultades para entender el entramado burocrático del país. Desconocen cuáles son las instituciones a las que pueden acudir y cuáles son las competencias de cada una. Solicitan que la información sobre las rutas de atención se exprese de manera tal que la pueda entender alguien que no esté familiarizado con el país y con su funcionamiento.



La capacidad estatal de difusión y socialización de nuevas leyes migratorias, mecanismos de regularización, procesos de formalización y acceso a servicios y protección a derechos no es suficiente, por lo que las fundaciones, organizaciones de base y líderes comunitarios realizan gran parte de la difusión de esta información, principalmente por canales de mensajería instantánea, el voz a voz y acercamiento con la comunidad.



Las mujeres experimentan diversas barreras para el acceso a la justicia debido al desconocimiento de las instituciones y a su condición de irregularidad migratoria, lo que permite que se agudicen las violencias de género que muchas experimentan.



Se realizó un barrido de medios locales entre mayo de 2021 y marzo de 2022 enfocado en publicaciones de YouTube realizadas por los canales de televisión pública local. Los resultados del ejercicio coinciden con lo expresado por participantes de los grupos focales: el contenido de canales y noticias no supe las necesidades de información prioritarias para la población migrante, como las necesidades básicas y los medios de subsistencia. Pese a no suplir la necesidad informativa, los noticieros son el tipo de programas de mayor consumo entre los encuestados.

Actores clave en el ecosistema de información:



Familiares o amigos son los mayores proveedores de información sobre los principales temas que la población migrante, refugiada y retornada necesita para su vida en Colombia, así lo manifiesta el 78.29% de los encuestados; adicionalmente, desde su llegada a la ciudad, el 99.4% de los encuestados señala que sus amigos y familiares son su principal fuente de orientación y apoyo.



Las organizaciones sociales y líderes de población migrante o las agencias de cooperación, en muchos casos tienen mayor impacto en la difusión de la información de interés para la vida en Colombia de la población migrante, a través del voz a voz y de canales de mensajería instantánea.

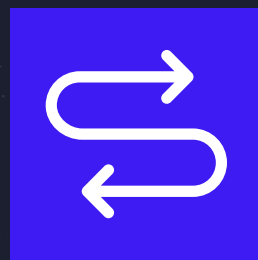


Los líderes y las lideresas comunitarias son el puente que conecta directamente a la población en territorio. Son actores clave que bajan la información y la hacen más entendible para la población. Estos liderazgos pueden ser agenciados por nacionales o por migrantes venezolanos que han ido capitalizando información útil para el desarrollo de la vida en Colombia de los migrantes.



La mediación que han asumido los líderes sociales, especialmente entre Migración Colombia y la comunidad focalizada, suele asociarse con asuntos como el lenguaje técnico o terminología y burocracia desconocida, y la forma de transmitir la información necesaria para regularizarse.

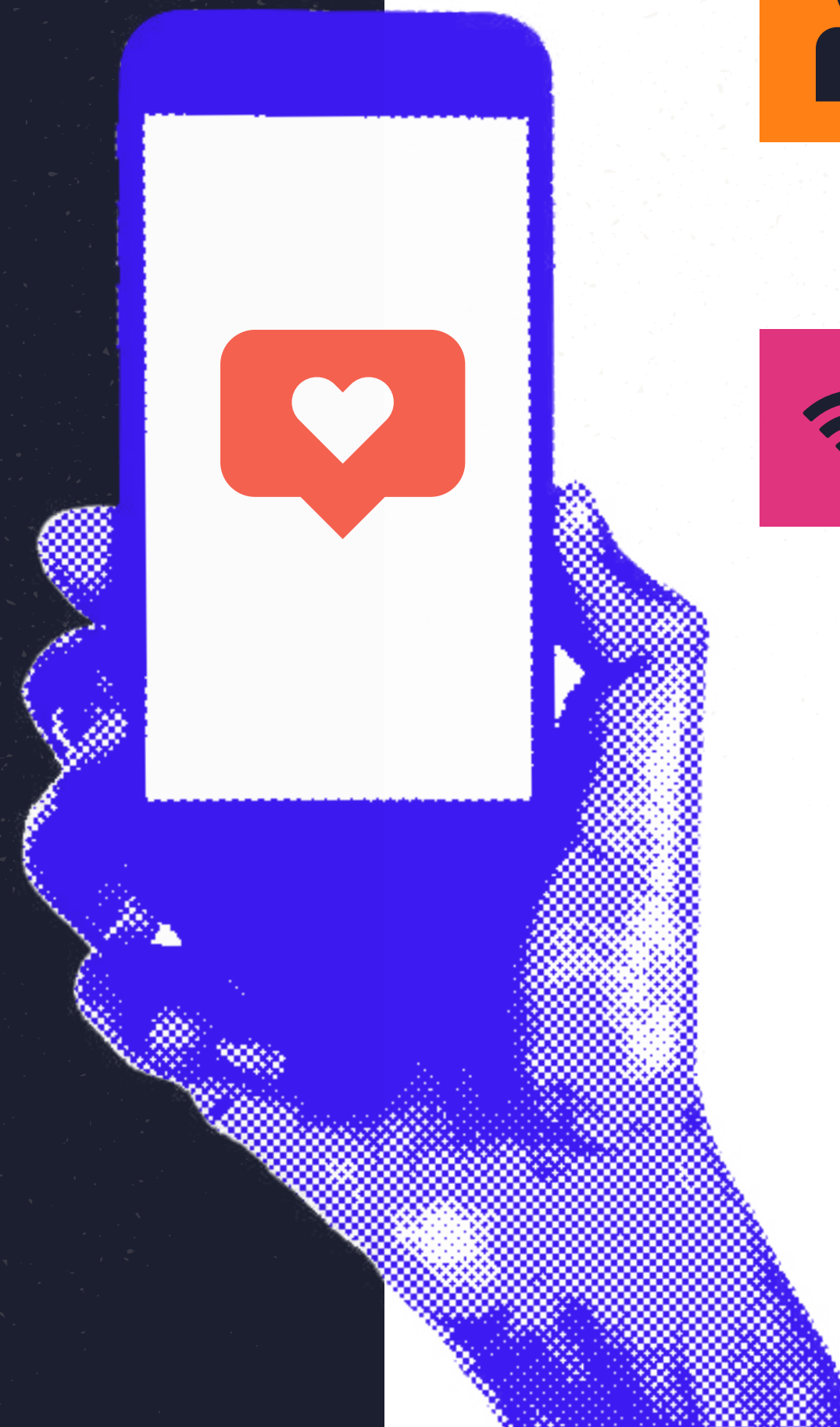
Acceso a la información



En Cali, la población migrante ha cambiado radicalmente sus dinámicas cotidianas de acceso a los medios de comunicación en comparación al consumo de medios e información en su país de origen. Esto se explica por el aumento de las barreras económicas para el acceso a dispositivos como la televisión o la radio y la facilidad de acceder a la información por demanda a través de Internet a través de dispositivos móviles.



Los grupos de WhatsApp son el medio por excelencia a través del cual los migrantes se acercan a las organizaciones. La información constante y verificada que brindan suele ser la forma a través de la cual logran ganarse la confianza de los migrantes.



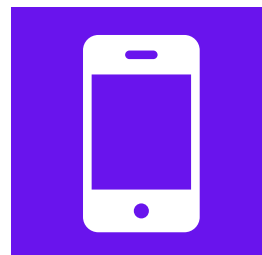
El medio de comunicación tradicional que genera mayor confianza entre la población migrante en Cali es la televisión. El 85% la prefiere, por encima de la radio, que solo es usada por el 12%, y del 3% que consulta medios impresos, como periódicos y revistas.



Las cifras nacionales de consumo de medios, telefonía móvil e Internet domiciliario pueden presentar un subregistro e invisibilización de la comunidad migrante, principalmente, debido a su estatus legal y su incapacidad para adquirir dichos servicios a título propio.



Entre la comunidad migrante en Cali existe una frecuencia importante y generalizada de uso del Internet. El 84.4% de los encuestados manifestó que accede diariamente. Los migrantes que más utilizan Internet son los adultos mayores de 74 a 81 años, para quienes constituye su fuente de información en el 100% de los casos. El 90.8% de los adultos entre 26 y 33 años consulta diariamente Internet para informarse, mientras que la población que está entre 34 y 41 años lo consulta en un 87.8%. Los migrantes que están entre 42 y 49 años lo hacen en un 80.4% y muy similar se comporta la población joven, entre 18 y 25 años, que utiliza Internet para informarse, con una frecuencia del 80.6%.

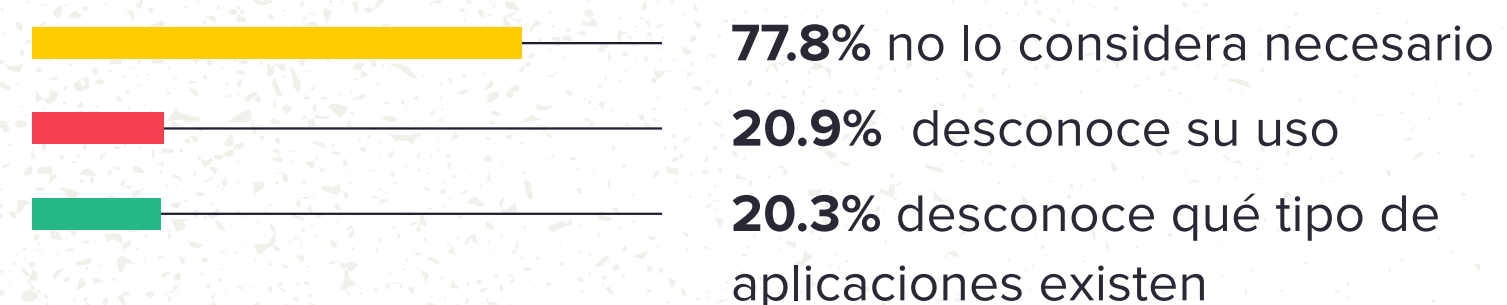


El uso de la telefonía móvil o plan de voz se evidencia en el 93.5% de los migrantes. Está intrínsecamente relacionado con el uso de las redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea, lo que implica la necesidad primordial de acceso a Internet para estar conectado con su círculo cercano. El uso más frecuente del teléfono móvil para la población migrante venezolana en general es en un 88% para llamar a sus amigos y familiares; el 49.7% de los casos se utiliza para acceder a redes sociales y el 41.7% lo utiliza para trabajar o realizar negocios.

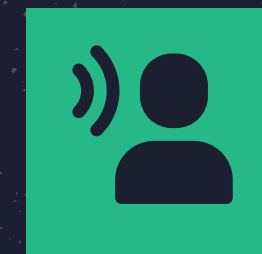


El 78% de los encuestados mencionaron que no usan aplicaciones móviles diferentes a WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube o TikTok; el 48.3% no está dispuesto a descargar una aplicación móvil para mantenerse informado sobre sus derechos como migrante, refugiado o retornado. La mayoría de los encuestados prefiere el uso de aplicaciones que puedan ser tipo zero-rating, como WhatsApp y Facebook, que al no consumir datos son una de las mejores opciones para mantenerse conectado.

Algunas de las razones por las que no descargan aplicaciones móviles (Apps) son:



Desinformación



El 41.28% de los encuestados ha escuchado rumores sobre las personas migrantes, retornadas o refugiadas. Para estas personas, los medios por los que más circulan dichos rumores, información engañosa o de dudosa procedencia son el voz a voz 80.60%, las redes sociales 46.76%, y aplicaciones de mensajería instantánea 28.36%.



Entre los rumores más comunes se identificaron:

- El aumento de desempleo de colombianos por contratación informal de venezolanos.
- La destinación del presupuesto nacional para la atención a migrantes.
- La entrega de cédulas a migrantes para que participen en las jornadas electorales.
- La percepción de que ha aumentado la criminalidad y los cordones de pobreza en la ciudad.

RESUMEN EJECUTIVO



Compartir información considerada de interés para otras personas migrantes, retornadas o refugiadas es una actividad importante para el **89.6%** de los encuestados; comparten la información, tanto en interacciones personales con familiares, como en las aplicaciones de mensajería instantánea.



El **80.1%** de los encuestados afirma que verifica la información que recibe o que les produce desconfianza, utilizando métodos como:

63.03% intenta confirmar el origen o fecha de publicación de la información a través de otras personas migrantes o comunidad de acogida..

46.18% explora si otras fuentes como organizaciones, medios de comunicación de alta reputación en radio, TV, sitios web o prensa reportan la misma información.

42.73% comprueba a través de redes sociales la confiabilidad de la persona, organización o medio de comunicación que publicó la información.

36.64% busca en Internet el sitio web por separado y compara las URL para comprobar que la dirección es correcta.

29.77% Identifica números de teléfono y llama a la organización o entidad en cuestión a pedir mayor información.

Impacto de la información



El **37.9%** de las personas encuestadas ha experimentado, escuchado o conocido situaciones de discriminación, violencia o agresión, asociadas a la nacionalidad en la ciudad. La comunidad de acogida es identificada como el principal agresor de la población migrante.



El **21.4%** de los encuestados indicó que durante el período electoral se incrementaron conductas discriminatorias como censura a la opinión pública, agresiones verbales y físicas hacia ellos mismos o hacia otras personas de la comunidad migrante, refugiada y retornada. El 6%, indicó conocer casos en que pagaron o presionaron a un migrante para hacer campaña en contra o a favor de un candidato o partido político.

Adaptación de migrantes venezolanos a la vida en Cali, Colombia



Permanencia en la ciudad. El 92% de los encuestados afirmó que aspira a permanecer en Cali y, entre los argumentos que sustentan esta posición, está que el 82% tiene familia y amigos en la ciudad.



Etnia y raza. Las categorías etnia y raza aumentan la discriminación y la exclusión de los migrantes y limita el acceso a las políticas y servicios. La población migrante en Cali no se identifica necesariamente con estas categorías, como lo señalaron los participantes de la encuesta y grupos focales.



Acceso a salud. De los encuestados, el 40.6% se encuentra en estado regular,¹ entre estos, el 26,5% no está afiliado en el sistema de salud, lo cual da cuenta de la vulnerabilidad social que sigue enfrentando la población migrante y refugiada, independientemente de su condición o estatus migratorio.

¹ Entiéndase como regular aquellas personas extranjeras que cuentan con documentos de identificación que son válidos para ejercer actividades legales en territorio colombiano, como: Cédula de extranjería; PEP (permiso especial de permanencia) y PEPFF (ambos sustituidos por el permiso de permanencia temporal -PPT-), PPT, salvoconducto por ser solicitante de refugio y visa en pasaporte. Todos estos documentos deben estar vigentes.



Acceso al empleo. De 205 mujeres encuestadas, la mayoría indicó que su principal fuente de ingresos son los trabajos informales, las ventas callejeras, las remesas o ayudas humanitarias. Solo el 6,3% obtiene sus ingresos por medio del trabajo formal². **El sector informal³ fue considerado por algunos entrevistados como el escenario laboral más propicio para que se presenten rencillas o actos de discriminación, entre otras situaciones.**



La generación de destrezas y aptitudes que les permita integrarse en el campo laboral es una de las dificultades más mencionadas en los grupos focales.



Acceso a educación. Existen limitaciones para la inclusión al sistema escolar de niños, niñas, jóvenes, adolescentes y aquellos en condición de discapacidad, debido a su estatus migratorio. Ser migrante es una capa más que se superpone a las realidades de una persona menor de edad en condición de discapacidad, lo cual incrementa significativamente las desigualdades al momento de acceder a la educación.

² Para este análisis, se entenderá por trabajo formal aquel en el que se hacen los aportes mensuales a la seguridad social, prestaciones, impuestos y todo lo que demanda la ley laboral.

³ De acuerdo con el DANE (2009), el empleo informal se refiere a aquellas actividades económicas de mercado que operan a partir de los recursos de los hogares, pero sin constituirse como empresas con una personalidad jurídica independiente de esos hogares. Por otro lado, “se considera que los asalariados tienen un empleo informal si su relación de trabajo, de derecho o de hecho, no está sujeta a la legislación laboral, al impuesto sobre la renta, a la protección social o a determinadas prestaciones relacionadas con el empleo. El empleo informal engloba las siguientes características de los trabajadores: i) los empleados particulares y los obreros que laboran en establecimientos, negocios o empresas que ocupen hasta cinco personas en todas sus agencias y sucursales, incluyendo al patrono o socio; 2) Los trabajadores familiares sin remuneración; 3) Los trabajadores sin remuneración en empresas o negocios de otros hogares; 4) Los empleados domésticos; 5) Los jornaleros o peones; 6) Los trabajadores por cuenta propia que laboran en establecimientos hasta cinco personas, excepto los independientes profesionales; 7) Los patronos o empleadores en empresas de cinco trabajadores o menos” (DNP, 2020).

Percepciones sobre el ETPV



De las 279 personas encuestadas que aplicaron al estatuto, al 2,86% le exigieron un pago para realizar el proceso del Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV).



De doce personas solicitantes de refugio encuestadas, dos de ellas manifiestan haberse sentido presionadas a renunciar al salvoconducto para acogerse al ETPV y a una de ellas le negaron el PPT por tener salvoconducto en calidad de solicitante de refugio. Algunos participantes de los grupos focales que son solicitantes de refugio expresaron que sienten presión por parte de la autoridad encargada para que desistan de su proceso y se acojan al ETPV.



Los participantes de grupos focales de migrantes y líderes de organizaciones sociales manifiestan que, entre los funcionarios, servidores públicos, agentes del Estado y comunidad de acogida **es generalizado el desconocimiento del proceso y la adopción de medidas como el ETPV**. A esto se suman las barreras técnicas para adoptar dicho documento en plataformas para la identificación y acceso de la población migrante a derechos y servicios.



RECOMENDACIONES

Potencializar canales de comunicación entre autoridades locales, líderes y organizaciones sociales.

Se recomienda a las autoridades locales implementar el mismo sistema de transferencia piramidal de la información utilizada por las ONG de ayuda humanitaria, en la que los líderes y organizaciones sociales son el principal puente de comunicación con la población migrante. Lo anterior con el fin de buscar la satisfacción de las necesidades de información más importantes para la población migrante, como acceso a la salud, oportunidades laborales y situación legal, así como implementación del ETPV y medidas relacionadas con el estatus migratorio.

En ese sentido, los líderes y organizaciones sociales utilizan WhatsApp como principal medio de difusión de información a la población migrante, por lo que establecer un canal de comunicación directa y permanente entre líderes y autoridades locales garantiza que la información pertinente se distribuya efectivamente al tiempo que se reconoce su importante papel en la ciudad.

Medios de comunicación tradicionales para difundir información y combatir la xenofobia.

Las autoridades locales y el Gobierno nacional pueden implementar campañas informativas dirigidas a población migrante y estructurar campañas pedagógicas para sensibilizar a la población general sobre la xenofobia. A partir de los resultados de este estudio se puede decir que estos canales pueden ser: en televisión: Caracol y RCN; en radio: Olímpica, Tropicana y Radio Uno; en prensa: Q'Hubo; además de medios de comunicación digitales con alta circulación en redes como los aportados en este informe.

Implementar campañas informativas sobre el funcionamiento de los diferentes organismos del Estado y las autoridades locales con sus respectivos canales de información.

Un directorio de entidades y funciones para orientar a la población migrante sobre el funcionamiento de las instituciones puede permitir que el conocimiento sobre las dinámicas institucionales se expanda y no se concentre solamente en líderes y organizaciones sociales, lo que permite una mayor integración.

A la cooperación internacional e instituciones estatales.

Centralizar información para la población migrante a través del desarrollo de aplicaciones móviles (Apps) específicas para este fin no es recomendable debido al bajo interés de la comunidad por descargar otras aplicaciones ya que se presentan dificultades técnicas y económicas por el consumo de datos; además, pueden existir implicaciones de privacidad y manejo de datos que terminen vulnerando su derecho a la intimidad; por lo tanto, se recomienda utilizar los canales ya confirmados en este estudio: a través de líderes y organizaciones sociales con sus bases de datos en WhatsApp; de los medios tradicionales más consumidos en sus horarios de noticias; en redes sociales a través de medios de comunicación digitales, entre otros.

A las organizaciones internacionales que financian proyectos con población migrante.

Se recomienda reforzar la implementación de proyectos que fomenten la verificación de información, la seguridad digital, la prevención ante la desinformación y la producción de contenidos comunicativos propios que permitan tomar decisiones informadas y prevenir impactos negativos en la comunidad migrante.

Accionar por parte de las autoridades locales.

El fenómeno de la migración presenta dinámicas diferentes de acuerdo con el contexto en el que se desarrolla, por esto es indispensable que la Alcaldía de Santiago de Cali, Concejo Distrital y demás autoridades realicen un diagnóstico de la situación actual de la población migrante, con necesidad de protección internacional y retornada, y que se puedan promover políticas locales que permitan dar respuesta a las necesidades de la población.

Autorreconocimiento étnico racial entre la población migrante.

El gran reto que se viene es encontrar nuevas formas para medir mejor y de manera más pertinente esta variable, pues, si bien la comunidad migrante en su mayoría no se reconoce bajo las categorías de negro, mestizo, indígena, etc. el nuevo entorno al que llegan sí los lee a partir de ellas, lo que agudiza, desde un enfoque de interseccionalidad, los patrones de discriminación y exclusión. Ante esta situación, organizaciones como OIM no aplican estas categorías, pero recomiendan brindar información y sensibilizar a los migrantes para que puedan tener claridad sobre las categorías y las diferencias entre las mismas.

Activar mecanismos de diálogo y acción conjunta.

Se recomienda establecer o reactivar la mesa de trabajo con seguimiento periódico y con la participación de las organizaciones sociales de migrantes y líderes de esta población para el mejoramiento de rutas de atención y la difusión de información. Se recomienda reconocer el importante papel que desempeñan estas organizaciones en la mediación y organización de la comunidad migrante.

Vulneración de los derechos laborales.

Se evidenció que un alto porcentaje de la población encuestada tiene un trabajo, pero su vinculación no se encuentra garantizada con el velo protector de los principios del derecho laboral, se encuentran desvinculados de la seguridad social y llegar a ser víctimas de abusos y explotación laboral. Se recomienda realizar campañas orientadas al sector privado para que conozcan el marco normativo, los trámites para contratar y las implicaciones legales de contratar a nacionales venezolanos sin las debidas condiciones.

Sensibilización a funcionarios, empleados y contratistas.

Se recomienda sensibilizar y educar a trabajadores del sector público y privado, enfocado en el buen trato hacia las personas migrantes, retornadas y refugiadas, con el fin de generar conciencia de los efectos negativos de la xenofobia y brindando elementos para combatir y evitar la estigmatización y discriminación de la población.

Al sector financiero y de servicios de telecomunicaciones.

Es importante que al sector financiero y de servicios de telecomunicaciones se socialicen los alcances del permiso de permanencia temporal (PPT) y del salvoconducto para contratar servicios financieros y de telecomunicaciones por parte de la población migrante y solicitante de refugio, ya que se evidenció en las encuestas y grupos focales que existen barreras de acceso para abrir cuentas bancarias y abrir líneas móviles; esto obstaculiza el acceso a información y a contar con canales formales para recibir remuneraciones en caso que estén vinculados laboralmente.

Reconocimiento del PPT.

Se recomienda avanzar en la integración económica de la población migrante o con necesidad de protección internacional, habilitando en sus sistemas y bases de datos el reconocimiento del PPT como documento válido para contratar servicios bancarios y adquirir productos de telecomunicaciones. Esto le permitirá un mayor ingreso a la formalidad laboral, a la formalización de su perfil como consumidores y a la creación de su historial crediticio.

A los medios de comunicación y gobierno nacional.

Informar claramente sobre recursos para atención de política migratoria. Miembros de la comunidad migrante manifestaron la necesidad de que desde los medios de comunicación, el gobierno nacional y local se hagan esfuerzos para informar de dónde salen los recursos para atender la política migratoria formulada en el país, pues el desconocimiento de las diversas fuentes de financiación de programas sociales, de salud y subsidios dirigidos a esta población profundizan la desinformación, en tanto la población colombiana suele suponer que los recursos provienen únicamente del presupuesto de la Nación, desconociendo el aporte de la cooperación internacional.

Se recomienda a Migración Colombia, como entidad que más referencian los encuestados, una atención más cercana y directa.

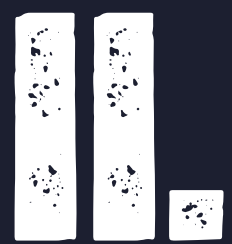
En muchas ocasiones se limitan a colocar la información en las puertas de acceso a las oficinas o remitirlos a la página web para recibir información, desconociendo que un porcentaje importante de la población no tiene acceso a internet o desconoce su uso, que o requieren una explicación de urgencia que no reciben oportunamente. Se observó un alto reconocimiento de esta entidad por parte de la población migrante o retornada, la conciben como un referente importante y la entidad con mayor concurrencia en comunicación. Resulta indispensable seguir fortaleciendo canales de comunicación efectivos y accesibles para todos.

Informar claramente sobre la implementación del ETPV.

Luego del vencimiento del plazo para hacer el pre-registro virtual y la encuesta de caracterización socioeconómica se hace necesario reforzar la difusión de información sobre aspectos como la situación migratoria de las personas que ingresaron al país luego del tiempo definido en el ETPV; además es necesario abrir nuevas jornadas de registro para las personas que por diferentes factores no alcanzaron a realizarlo o que fueron víctimas de estafas para acceder al PPT.

A las ONG y las entidades gubernamentales.

Es importante que reconozcan cuáles son los canales y los medios de uso frecuente por parte de la población para evitar acciones desalineadas con la realidad. Un ejemplo de desarticulación es la promoción de desarrollo de aplicaciones (APP) que, además de ser difíciles de descargar, no son soportadas por los celulares de baja gama. Se recomienda difundir información por medio de aplicaciones de mensajería instantánea, como Telegram y Whatsapp, y de redes sociales, como Facebook e Instagram.



CONTEXTO

A mediados de 2022, fecha de entrega de esta IEA, se estima que 5.087.495 Venezolanos refugiados y migrantes se encuentran en diferentes países de América Latina y el Caribe (R4V, 2022). Colombia, que comparte con Venezuela más de 2.219 kilómetros de frontera (Cancillería de Colombia, 2022) ha recibido cerca de dos millones de personas provenientes del vecino país. Entre 2017 y 2022 la migración se ha multiplicado por 10; esto ha obligado al Gobierno actual a tomar medidas urgentes a corto y mediano plazo para atender esta población en materia de derechos, necesidades básicas e integración socioeconómica (Conpes 4100, 2022).

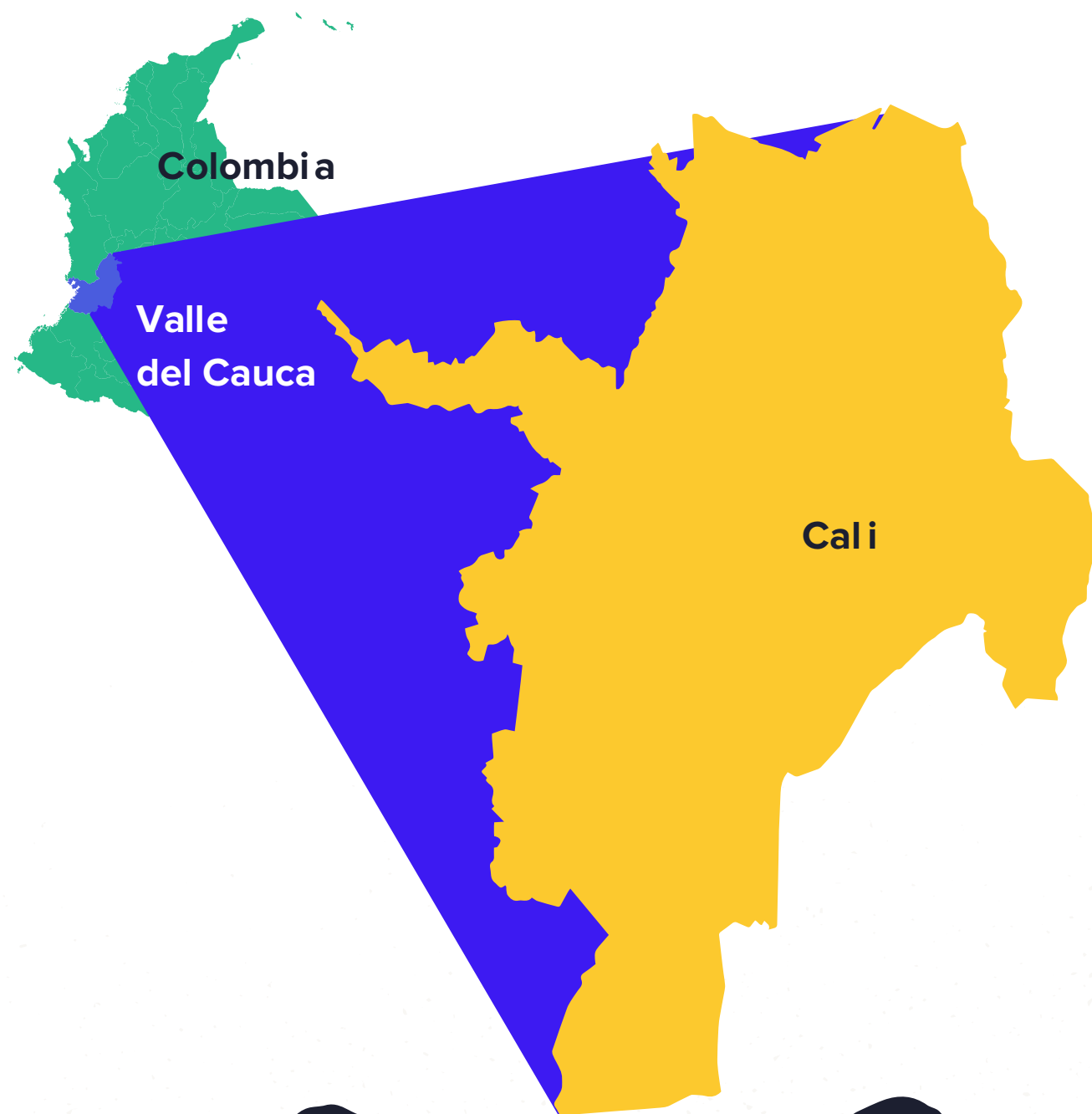
EL 31% DE LOS
HABITANTES DE
LA CIUDAD NO ERAN
ORIUNDOS DE CALI
NI DEL VALLE DEL
CAUCA.



Los flujos migratorios mixtos provenientes de Venezuela generaron una revolución en la política migratoria interna de Colombia. Más allá de los canales de regularización establecidos, el Estado colombiano ha generado desde 2017 diferentes modalidades de documentos de tránsito, estadías temporales y permisos especiales de protección. Actualmente todos ellos se articulan en el Permiso de Protección Temporal (PPT), reglamentado por el gobierno nacional en 2021⁴.

Este mecanismo es un ejemplo a nivel mundial según su alcance e implementación (Presidencia, 2022), y permite a los 2.384.141 migrantes venezolanos registrados a junio del 2022 (Migración Colombia, 2022) permanecer en el país y acceder a la oferta completa de bienes, servicios y derechos, exceptuando los derechos políticos. No obstante, la población venezolana que ingresó al país después del 28 de mayo de 2022 debe cumplir otros requisitos de regularización como establece el Decreto 216 de 2021.

⁴ Decreto 216 de 2021 y su resolución de Migración Colombia [No. 971 de 2021](#).



Pese a los esfuerzos realizados por el Gobierno nacional, los entes territoriales, las ONG de ayuda humanitaria y las organizaciones sociales, se estima que hay 845.000 colombianos retornados de Venezuela ([Acnur, 2022](#)), pero no existen registros claros en el Registro Único de Retornados (RUR), lo que dificulta la medición del acceso real a la oferta institucional para los nacionales que decidieron regresar en el marco de la crisis migratoria.

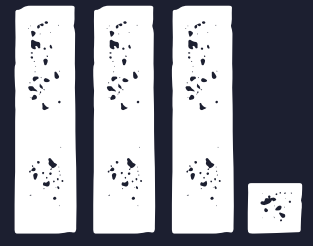
A nivel departamental, en el Valle del Cauca, un aproximado de 160.000 ciudadanos venezolanos se han registrado en el RUMV, mayoritariamente en los meses de mayo y junio de 2021 ([Migración Colombia, 2022](#)). El grupo con mayor número de registros en el histórico de datos es el grupo poblacional de 18 a 29 años. En el caso concreto de Cali, la ciudad concentra el 51% de la migración venezolana del departamento, lo que la posiciona como la quinta ciudad a nivel nacional con mayor número de migrantes provenientes de Venezuela ([Migración Colombia, 2021](#)).

Santiago de Cali es la capital del Valle del Cauca, es la tercera ciudad más poblada del país con una población total de 2,252,616 habitantes según cifras del Censo Nacional de Población y Vivienda de 2018 realizado por el DANE. Desde una mirada local, Cali resulta importante como ciudad principal a nivel regional y nacional, enmarcada en el contexto de la movilidad humana; adicionalmente enfrenta grandes retos a pesar de estar familiarizada con procesos forzados de movilidad humana internos, provenientes, mayoritariamente, del Pacífico colombiano. Según la Secretaría de Bienestar Social Distrital, Cali es la tercera ciudad receptora de migrantes del país ([Alcaldía de Cali, 2022](#)), y de acuerdo con la encuesta de Corpovisionarios, citada por [El País, 2018](#), el 31% de los habitantes de la ciudad no eran oriundos de Cali ni del Valle del Cauca.

En el contexto de la migración venezolana, esta ciudad del suroccidente colombiano no solo ha sido tránsito hacia países contiguos, como Perú, Chile y Ecuador; también ha sido foco de migrantes que buscan residir en ella y que se han extendido a municipios importantes, cercanos del departamento, como Palmira, Jamundí, Tuluá, Cartago y Bugalagrande, entre otros. Actualmente en Cali se registran 85.000 migrantes provenientes de Venezuela según cifras proporcionadas por Migración Colombia a la secretaría de Bienestar Social ([Alcaldía de Cali, 2022](#)).

Las 327 personas consultadas para el desarrollo de este estudio migraron a Colombia y a Cali entre 2015 y 2021, siendo 2018 y 2019 cuando la ciudad recibió la mayor cantidad de los migrantes encuestados. Para los años subsiguientes, esta ola migratoria disminuyó, posiblemente por la emergencia sanitaria asociada al Covid-19. Estas cifras son consistentes con lo publicado por Migración Colombia en sus reportes de Flujos migratorios, ([Migración Colombia, 2022](#)) tanto a nivel nacional como a nivel departamental.

La vocación de permanencia de la población migrante en la ciudad implica grandes retos para la administración municipal. Las estrategias de integración y garantía de derechos como a la salud, la vivienda digna, la educación y el trabajo todavía están en construcción. A esto se suma la falta de conocimiento de los canales de comunicación e información a los que pueden acceder las personas migrantes para conocer dichas estrategias. Partiendo de lo anterior, surge el presente estudio que indaga las necesidades y flujos de información que las personas migrantes experimentan en la ciudad.



CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

Con el propósito de identificar las necesidades de información de la población migrante venezolana y retornada en Cali, se encuestaron 327 personas de 18 años en adelante, que entre 2012 y 2022 hayan vivido en Venezuela y ahora residen en Cali en condición de migrantes, refugiados o retornados. La encuesta incluyó un apartado de caracterización sociodemográfica que resulta útil para efectos de este estudio e insumo para instituciones y entidades que están abordando el fenómeno migratorio en el país y en la ciudad.

NACIONALIDAD

92.4%
venezolanos

6.4%
doble
nacionalidad

1.2%
nacionales
colombianos
retornados

En la fase cualitativa y en la cuantitativa predominó la participación de personas de género femenino, como se puede ver en la gráfica 1. Por su parte, la gráfica 2 muestra que los participantes se encuentran entre los 18 y 81 años, concentrando el 69.7% de mujeres y hombres participantes en el grupo etario de 18 a 41 años.

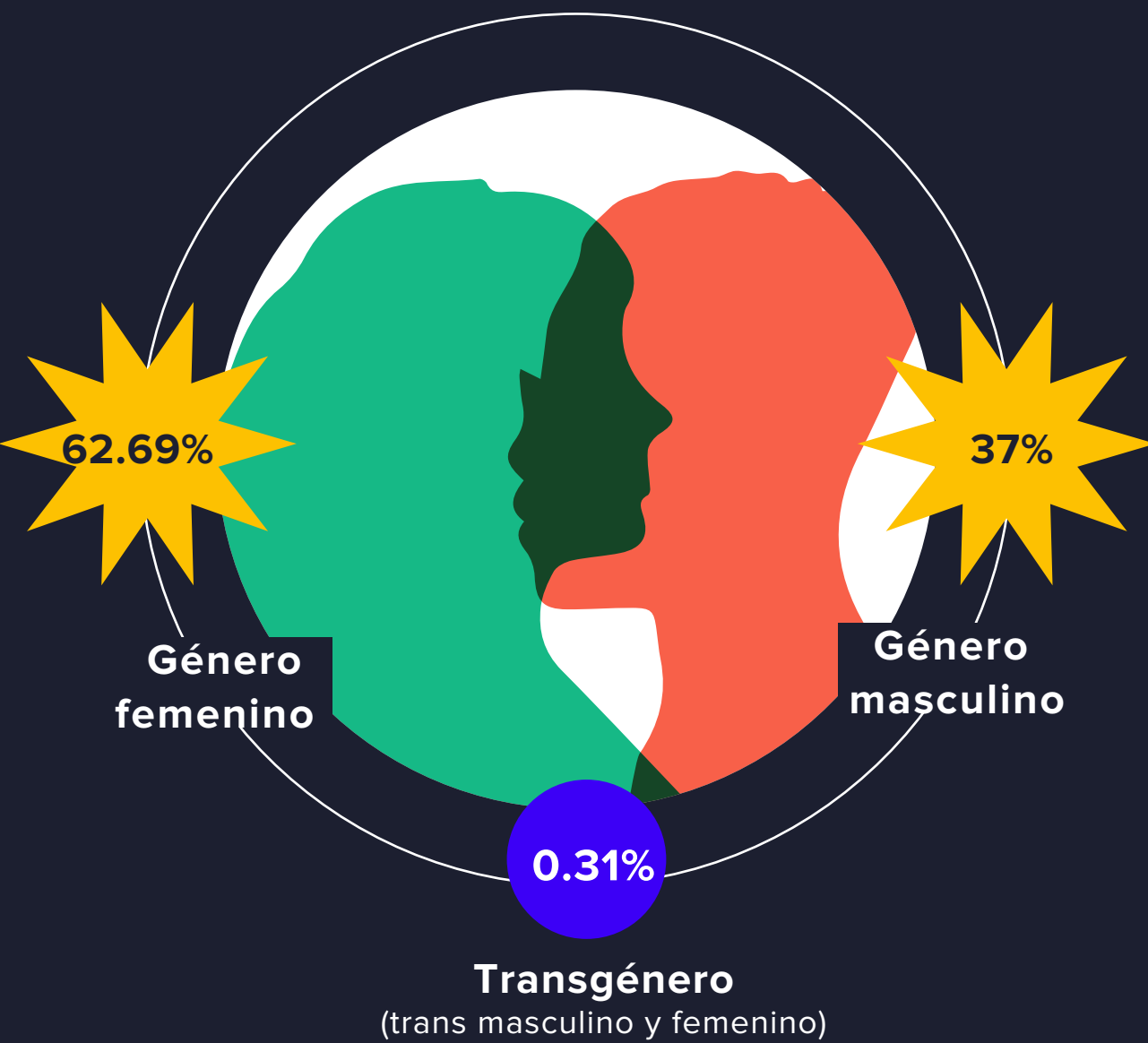
Cabe mencionar que el predominio de mujeres encuestadas no fue intencional, sino que respondió a una mayor disponibilidad de ellas para desarrollar este tipo de ejercicios, pues, por lo general, la participación de los hombres en diversas actividades se dificulta ya que se encuentran laborando. Esto refleja dinámicas marcadas de división sexual del trabajo, que responden a los roles socialmente asignados a cada género y que se profundizan por su situación migratoria, un aspecto para tener en cuenta a la hora de analizar a esta población.

En términos generales, la población joven encuestada, entre 18 y 25 años, representa el 20.8%. La población adulta, que está entre los 26 y 57 años corresponde al 71.8% y la población adulta, mayor de 58 años, representa el 7.4% de todos los encuestados.

En la gráfica 3 se puede ver que el **94.5% de la población encuestada todavía utiliza su cédula venezolana como documento de identificación, mientras que** solo el 29.1% cuenta con el Permiso de Protección Temporal (PPT). No tener un documento de identificación válido en territorio colombiano genera gran número de barreras para acceder a derechos y servicios, como se observa en los hallazgos de esta investigación.

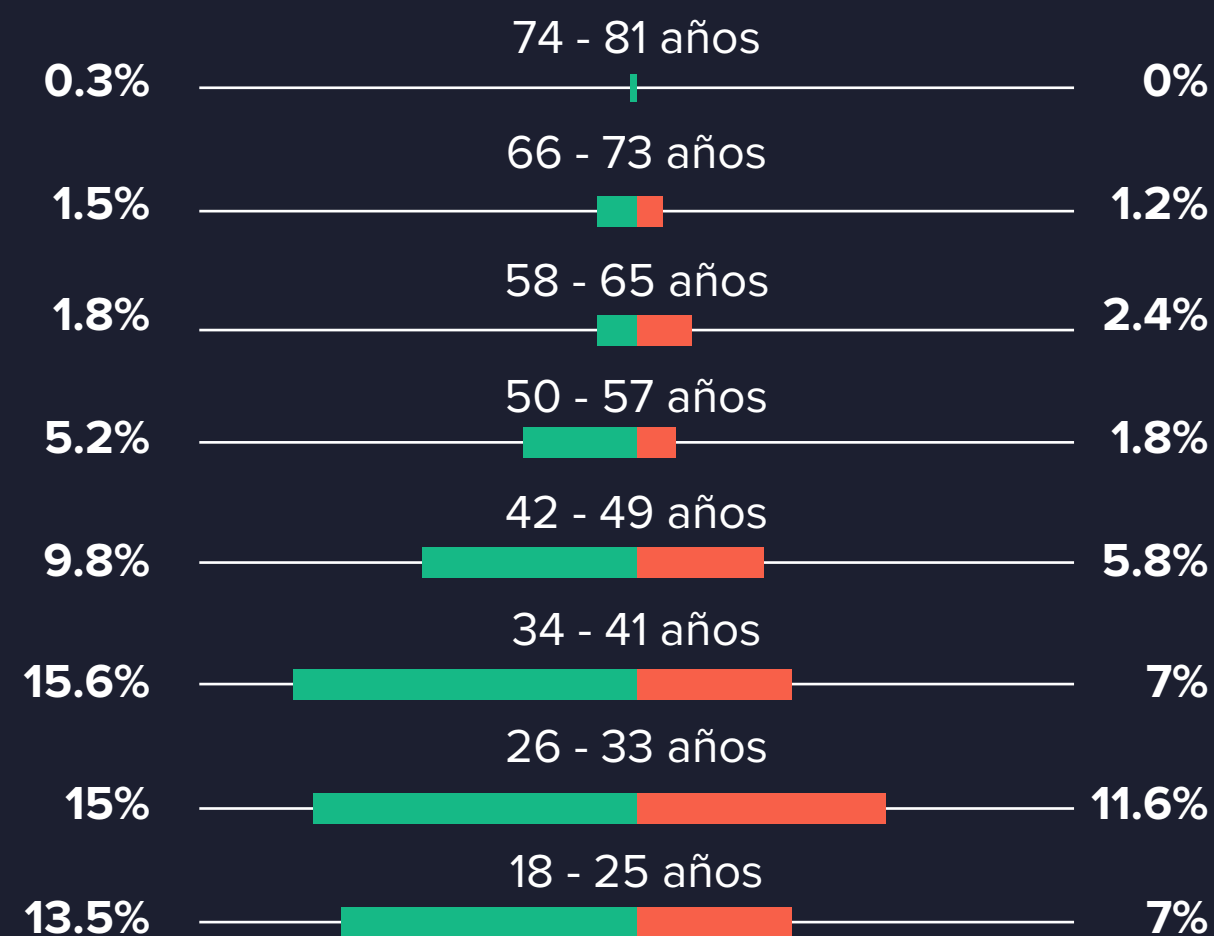
Gráfica 1. Distribución por encuestados por género

Fuente: Elaboración propia (2022).



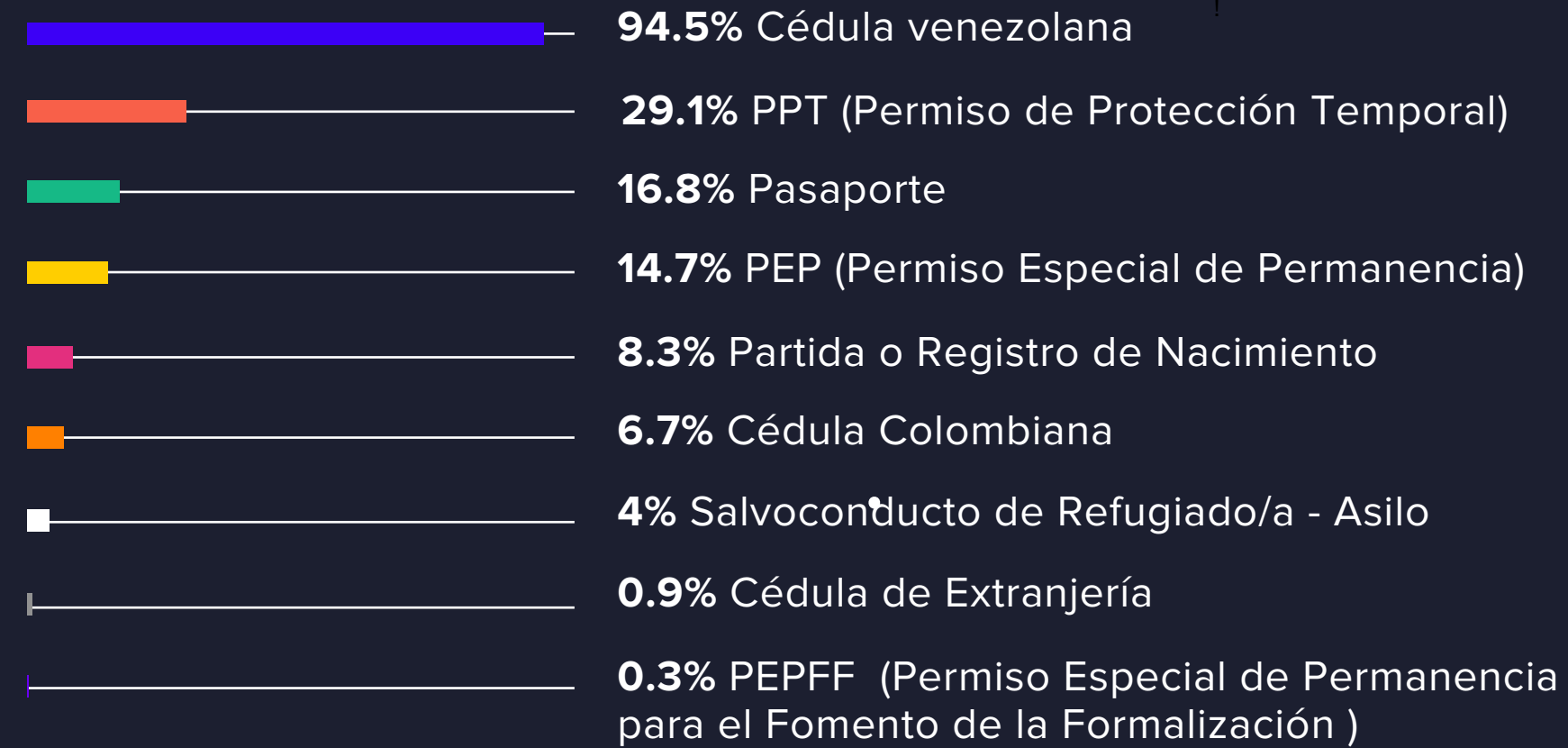
Gráfica 2. Pirámide demográfica según el género y la edad

Fuente: Elaboración propia (2022).



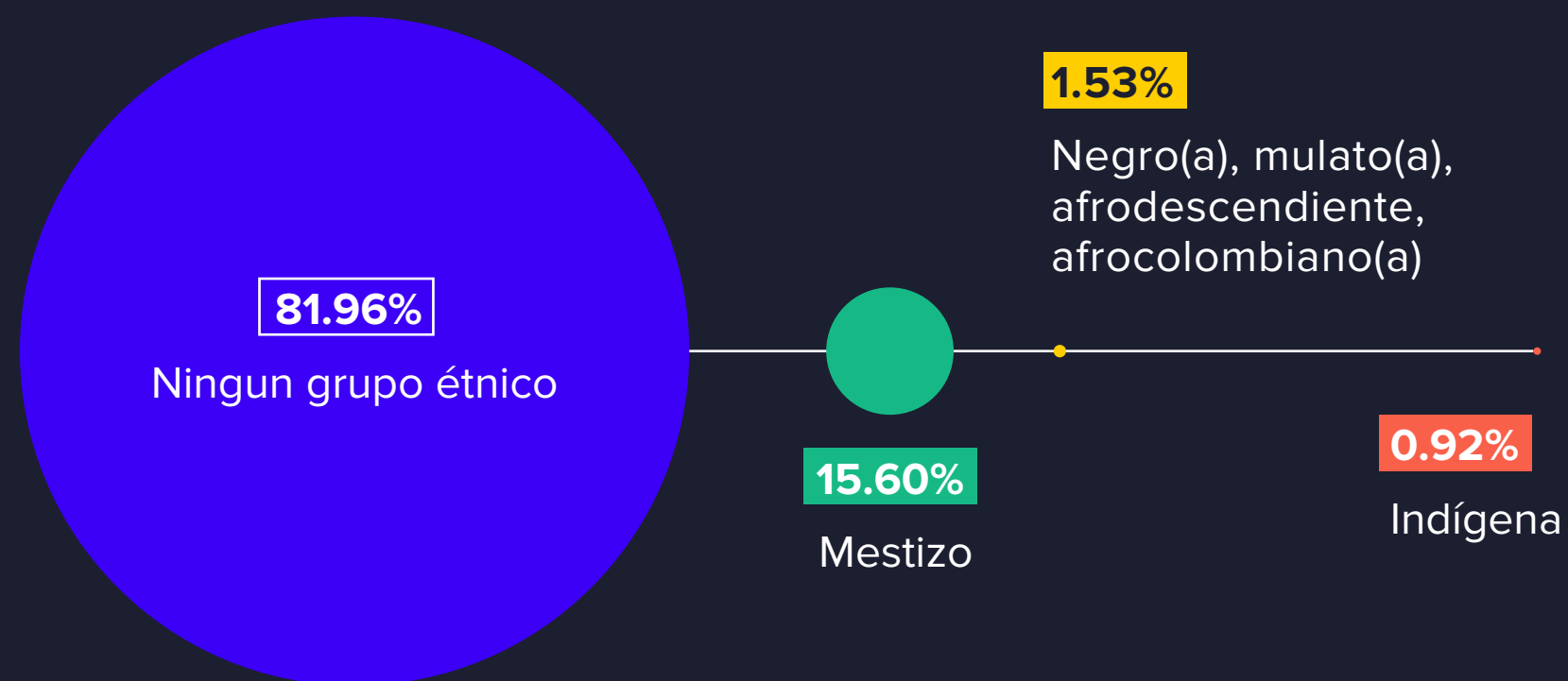
Gráfica 3. Distribución de encuestados (AS) por documento de identificación

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 4. Grupo étnico de la población refugiada, retornada y migrante

Fuente: Elaboración propia (2022).



AUTORRECONOCIMIENTO ÉTNICO RACIAL

En relación con la variable étnico racial, la gráfica 4 muestra las categorías que se tuvieron en cuenta durante la investigación; las mismas son las empleadas por el DANE: Indígena, Mestizo(a); Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a); Gitano-Rrom, raizal o palenquero(a), y Ningún grupo étnico. La mayoría de la población no se identifica con estas categorías, en gran medida por desconocimiento de este enfoque poblacional, según lo expresado por participantes de los grupos focales y por el mismo equipo encuestador. Este aspecto resulta ser problemático por las implicaciones sociales, culturales, demográficas y políticas que conlleva.

En una de las entrevistas realizadas para este estudio, desde el Centro de Estudios Afrodiaspóricos CEAF de la Universidad Icesi, se expone que el no reconocimiento de la población migrante en términos étnicos-raciales se puede explicar por las diferencias en los procesos históricos, sociales y políticos que han experimentado Colombia y Venezuela. En el caso colombiano, el autorreconocimiento de los ciudadanos a partir de esas categorías no se desarrolla en el vacío, sino que responde a un proceso político específico que llevó un tiempo de maduración y que tiene que ver con el proceso de la Asamblea Constituyente y la creación de la Constitución de 1991, pues desde entonces inician las discusiones sobre la condición del país como pluriétnico y multicultural.

CALI COMO CIUDAD DE RESIDENCIA

La encuesta revela que el 90.1% de la población migrante consultada actualmente reside en barrios pertenecientes a los estratos económicos 1, 2 y 3 (Mapa 1). El estrato 3 resulta ser prevalente, con un 40.7% de participación, seguido por el estrato 2 con un 31.9% y el estrato 1 con 17.4 %.

El 91,7% de los encuestados afirmó que aspira a permanecer en Cali y, entre los argumentos que sustentan esta posición, está que el 82% de los encuestados cuenta con familia y amigos en la ciudad; este es un elemento que favorece la migración a Cali, ya que **las amistades y los familiares funcionan como polos de atracción y puntos de apoyo e información clave para los nuevos migrantes.**

Adicional a esas redes de apoyo, Cali es considerada por los asistentes a los grupos focales como una ciudad abierta y receptiva a la población migrante y, en consecuencia, como una ciudad en donde se tiende a experimentar menos xenofobia que en otras partes de Colombia. Una explicación generalizada entre la comunidad migrante a esta particularidad de la ciudad es que la población caleña históricamente ha sido receptora de migrantes internos a causa del conflicto armado que ha experimentado el país.

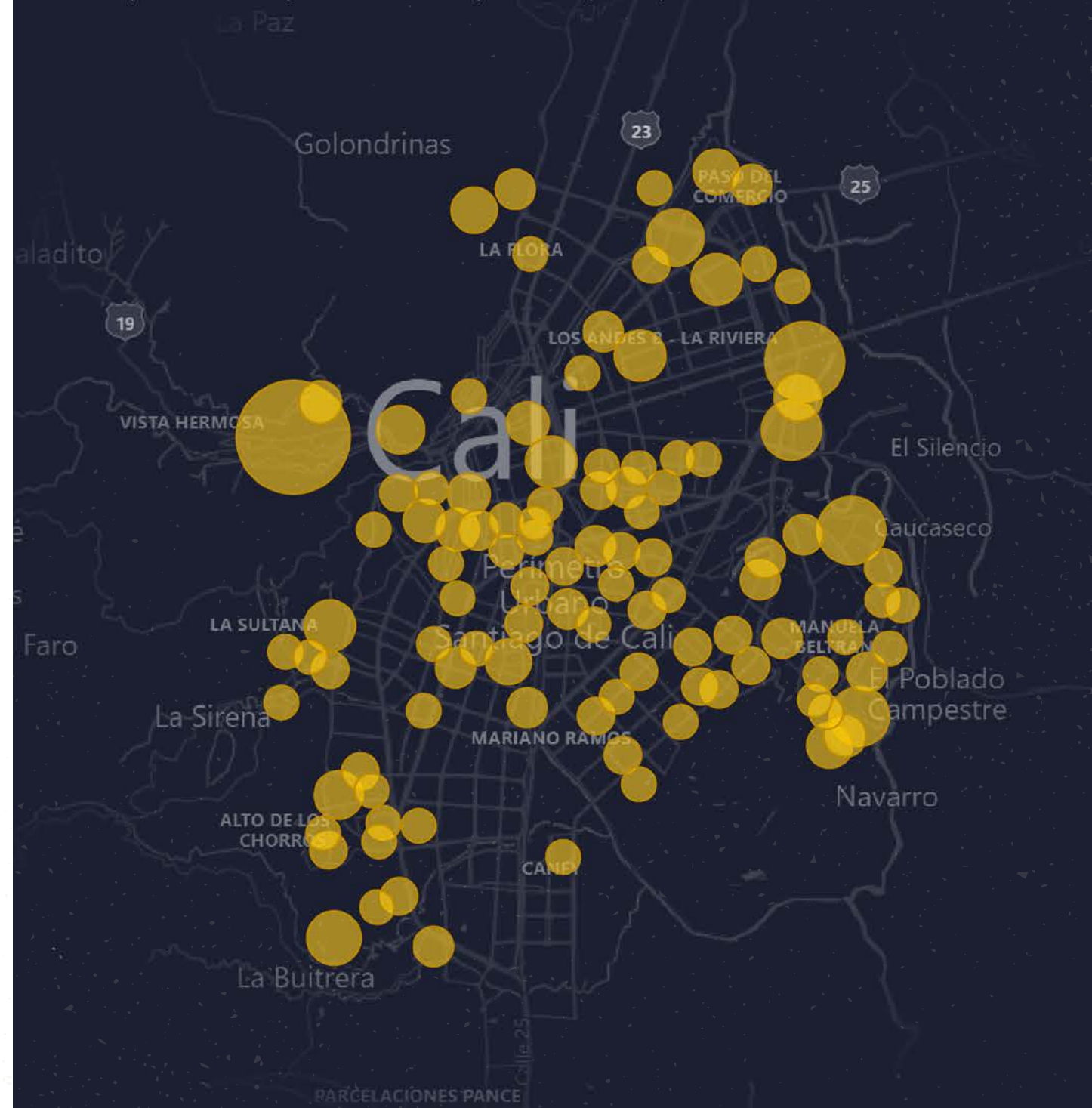


Puedo decir que fue Cali, porque, en general, las personas -no podemos decir que la totalidad- pero tienen bastante receptividad hacia el venezolano. Y me parece que, para otros venezolanos que la han tomado como ciudad de acogida, es precisamente esa bienvenida calurosa, ese trato caluroso que le han dado. Y es como que se pareciera un poco, inclusive, hasta en la temperatura de muchas ciudades en Venezuela.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante

Mapa 1. Distribución espacial de las personas encuestadas por barrio

Fuente: Elaboración propia mediante la herramienta Openstreetmap-Microsoft Corporation (2022).



Porcentaje	Zona	Comunas
33,5%	Oriente	7, 13, 14, 15, 16, 21
24,5%	Oeste	1, 19, 18, 20
22,9%	Centro	3, 8, 9, 10, 11, 12
17,4%	Norte	2, 4, 5, 6
1,5%	Sur	17, 22

Esta distribución tiene sentido en la medida que son los estratos donde se encuentran arrendamientos y servicios públicos más económicos.

Otro aspecto que favorece la vocación de permanencia de la población migrante en Cali puede deberse a que la ciudad tiene un costo de vida mucho más bajo comparado con otras ciudades como Bogotá y Medellín. En 2018, la revista Forbes consideró a Cali como uno de los lugares del mundo más baratos para vivir, entre las razones se destacó que en la ciudad las tarifas de alquiler eran entre un 25% y un 30% más baratas que en Medellín ([Forbes, 2018](#)).

Actualmente, junto con Bucaramanga y Barranquilla, Cali es de las ciudades del país con los cánones de arriendo más económicos ([La República, 2022](#)), y según la última medición del Índice de Precios al Consumidor (IPC), la ciudad se ubica entre las menos costosas, junto con Florencia y Popayán, con un IPC anual del 7.85% (DANE, 2022). Esta ventaja en el costo de vida fue resaltada entre los participantes de los grupos focales como uno de los mayores atractivos para radicarse en la ciudad.

De hecho, por los bajos costos de arrendamiento y de servicios públicos, la comunidad migrante se tiende a ubicar en barrios como Terrón Colorado, Montebello, Aguacatal, Floralia, entre otros. A esto se suma una percepción generalizada entre la comunidad migrante y de acogida de que es justamente en esos barrios, en donde habita la gente con menores ingresos, en donde se suele brindar mayor apoyo a la población migrante.

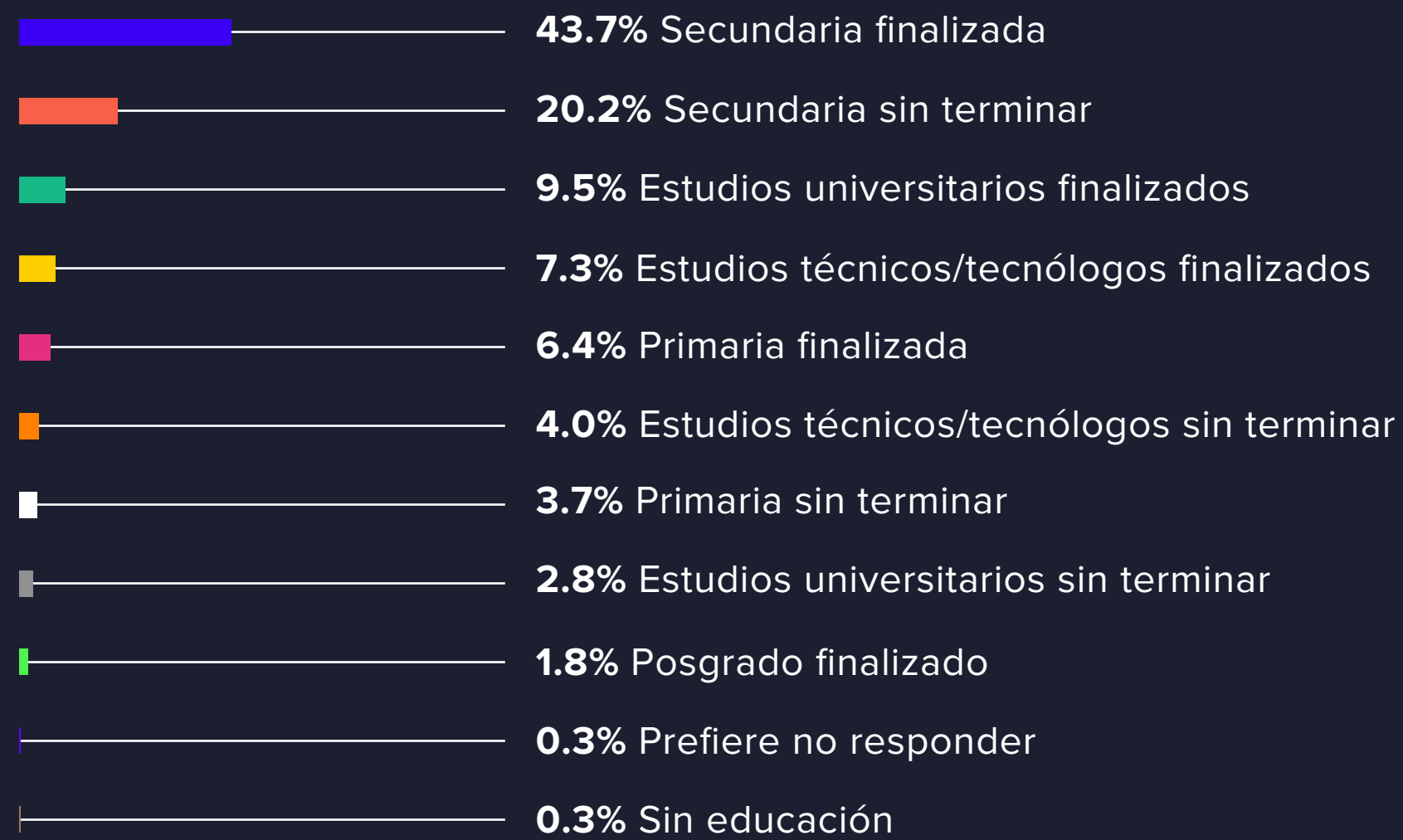


Por lo menos, en donde yo vivo hay personas que tienen menos recursos que hasta nosotros mismos, pero, sin embargo, cuando llegamos, “mira, vecina. Toma esto”, “ten esto para el niño, ten esto para ti”.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante

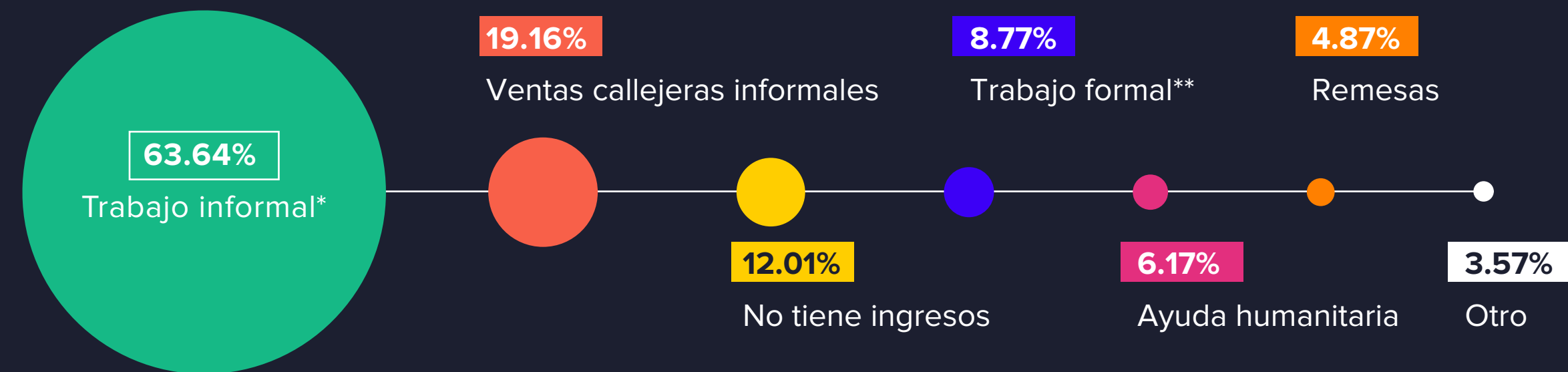
Gráfica 5. Distribución de encuestados (as) por nivel educativo

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 6. Fuente de ingresos de la población migrante, refugiada y retornada de Venezuela

Fuente: Elaboración propia (2022).



* Tiene en cuenta los casos donde existe un "empleador" que exige horarios, labores, sin embargo, no cuenta con prestaciones sociales y/o sin contrato

** Contrato laboral y/o prestación de servicios

NIVEL EDUCATIVO

De acuerdo con el nivel educativo de la población encuestada que se muestra en la gráfica 5, se encontró que si bien cerca del 44% alcanzó la secundaria completa, solo un bajo porcentaje de los consultados cuenta con estudios universitarios o técnicos finalizados. Del 18.7% de encuestados que tienen finalizados sus estudios técnicos, universitarios o de posgrado, solo el 3.28% afirmó haber convalidado sus títulos, lo que claramente limita el mejoramiento de las condiciones económicas de esta población. **El bajo porcentaje de convalidación de los títulos profesionales, según las entrevistas y los grupos focales, se debe a que los costos del trámite son altos y se presentan muchos problemas con el consulado.**

FUENTES DE INGRESOS Y EMPLEABILIDAD

Finalmente, en cuanto a las formas de ingreso para su sustento, tan solo el 8.8% de los encuestados cuenta con un trabajo formal. **Como se muestra en la gráfica 6, la mayoría, señaló que obtiene sus ingresos a través del trabajo informal, esto equivale a relaciones laborales encubiertas, sin seguridad social y sin condiciones dignas para los trabajadores.**

Los resultados en este aspecto revelan una evidente desprotección en el ámbito laboral y vulnerabilidad económica, que puede conllevar a escenarios de explotación laboral, pagos injustos de salario, la desafiliación a seguridad social que implica falta de cobertura en salud de los trabajadores y de sus familias, situación que se agrava al mencionar que el 52.6% es responsable económico de una dos o tres personas.

Lo anterior no resulta extraño en una ciudad como Cali, en donde encuentran un contexto muy favorecedor, dado que la ciudad suele presentar altas tasas de informalidad laboral. Al menos para el trimestre móvil febrero-abril de 2022, el DANE reportó que la proporción de personas ocupadas informales en Cali fue del 48% (DANE, 2022), lo que superó las tasas de ciudades capitales como Bogotá, que tiene un 33.1% de informalidad, y Medellín, que tiene 42.2%. **De hecho, en esa facilidad para incorporarse a la informalidad laboral se explica lo expresado por los migrantes que participaron en los grupos focales sobre Cali como una ciudad en la que "hay más oportunidades".**

IV



METODOLOGÍA

El objetivo de la presente investigación es desarrollar el Análisis del Ecosistema de Información (IEA)⁵ para la ciudad de Cali. Con el IEA se pretende comprender y describir la relación de todas las dimensiones entre la oferta y la demanda de información. El estudio se estructuró bajo una metodología mixta con diseño descriptivo secuencial, aplicando varias técnicas de recolección de datos cualitativos y cuantitativos, como revisión documental, encuestas, grupos focales y entrevistas semiestructuradas.

En la siguiente tabla se muestra un resumen del alcance de las metodologías aplicadas en el estudio:

⁵ Busca mapear la cantidad y la calidad de los medios disponibles de información de la población objetivo (oferta), así como comprender la forma en que las personas, especialmente la población migrante ubicada en Cali, encuentra, entiende, se relaciona, comparte, valora y confía en la información existente en su propio contexto local, ya sea que provengan o no de los medios de comunicación (demanda).

Tabla 1. **Etapas de investigación**

Fuente: Elaboración propia (2022).

	UBICACIÓN	RESPUESTAS	CANTIDAD
Encuestas	Cali	Personas migrantes venezolanas, solicitantes de asilo y colombianas retornadas	327
Grupos focales	Cali	Comunidad migrante en general, líderes de organizaciones sociales, comunidad de acogida, comunidad migrante - mujeres	48 personas participantes
Entrevistas	Cali	ONG Internacionales, fundaciones locales, autoridades locales, grupos académicos, líderes locales	8 personas entrevistadas
Revisión documental	Nacional y local (Cali)	Medios tradicionales, medios digitales, acceso a Internet	

La segunda etapa de recolección de información, asociada a los datos cuantitativos construidos por medio de un cuestionario físico presencial fue llevada a cabo en el área urbana de la ciudad de Cali. La aplicación de la encuesta a nivel espacial se realizó de forma aleatoria y buscando espacios en los cuales se logrará afluencia de población y diversidad de los encuestados, tal como se muestra en la tabla 2.

Tabla 2. **Ficha técnica de la encuesta**

Fuente: Elaboración propia (2022).

POBLACIÓN	Personas migrantes venezolanas y colombianas, retornadas ubicadas en Cali, y mayores de 18 años
Fecha de realización	05 abril de 2022 a 01 mayo de 2022
Universo	59.571*
Muestra	327 encuestas
Error de estimación	7%
Nivel de confianza	93%
Tipo de muestreo	Aleatorio simple
Técnica de recolección	Encuesta física presencial

* Número de migrantes en Cali según informe de Migración Colombia a 31 de enero de 2021.

Adicionalmente se realizó un **barrido de medios locales entre mayo de 2021 y marzo de 2022**, enfocado en publicaciones de YouTube realizadas por los canales de televisión local. Los resultados de este barrido hacen parte de los hallazgos en la categoría de acceso a la información.

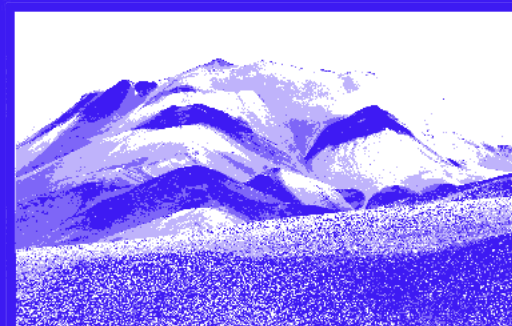
V



PANORAMA DE MEDIOS

En Colombia, la Constitución Política en su Artículo 20, ampara el derecho a la libertad de expresión y a la información, de manera expresa señala:

Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura (Constitución Política, 1991, Art. 20)



Al reconocer la importancia del derecho a la información como medio para “interrelacionarse en diferentes contextos y a través de diversas herramientas y canales (incluyendo las TIC), intercambiando información, ideas opiniones para el enriquecimiento mutuo” (Mintic, 2021), en el país existe una oferta variada de medios de comunicación que se esquematiza a continuación, destacando que las fuentes consultadas no disponen de información que permita determinar el acceso y uso de la población migrante de manera específica.

TELEVISIÓN

Se revisó la oferta de medios de comunicación tradicional: televisión y radio. En cuanto a la televisión se evidencia que el 89,7% de los hogares, según cifras de 2019, tiene acceso a un televisor. Su acceso es mayor en la zona urbana con un 93.8% de preponderancia, frente al 76.3% de los hogares de la zona rural.

Con los avances en tecnología, la televisión digital ha permitido ampliar el acceso al servicio en las zonas rurales del país de manera gratuita. Colombia dispone de cuatro canales públicos, dos privados y más de ocho regionales que difunden diferentes tipos de información (Mintic, 2022). Los privados son Caracol TV y RCN, que a su vez reportan la mayor audiencia. También existe una oferta de operadores de televisión paga que, además de los canales mencionados, ofrecen canales internacionales.

RADIO

La radiodifusión sonora, el medio de mayor cobertura nacional, cubre los 32 departamentos del país con 1.704 emisoras, un 80% de estas en la frecuencia FM, entre las que se cuentan: 624 emisoras comerciales, 756 comunitarias y 324 de interés público (Mintic, 2022).

De acuerdo con el Estudio Continuo de Audiencia Radial (ECAR), entre noviembre de 2021 y febrero de 2022, las audiencias de radio del país prefirieron acceder a emisoras musicales. Esta tendencia también se replica en Cali, donde hay 35 estaciones registradas, en su mayoría de cadenas nacionales con programación local, además de contar con “radios pirata”, emisoras ilegales que ofrecen programación musical, religiosa e informativa.



Entre las emisoras más escuchadas en la ciudad están Tropicana Estéreo y Radio Uno. Tienen una programación mixta entre musical y noticiosa, con informativos de carácter popular que integran música, noticias y participación de la audiencia. Adicionalmente, la población cuenta con dos emisoras comunitarias, ubicadas en las frecuencias 93.8 FM y 96 FM, y que tienen alcance geográfico restringido.

MEDIOS IMPRESOS

Los periódicos impresos, aunque de amplia cobertura nacional, son consumidos por solamente un 13% de la población ([Monitoreo de Medios, 2015](#)). Entre estos se cuenta con periódicos impresos nacionales de grandes casas editoriales como El Espectador, El tiempo y Semana, así como también periódicos libres, gratuitos o de bajo precio, o sensacionalistas.

Dentro de esta última categoría, se destacan Extra y Q'hubo. A nivel local, la ciudad cuenta con un periódico reconocido: El País, el cual constituye el quinto consultado a nivel nacional. Aquellos periódicos populares de menor costo se convierten en la fuente de información de rápido consumo y bajo análisis que se impone entre la audiencia local.

INTERNET Y CONECTIVIDAD

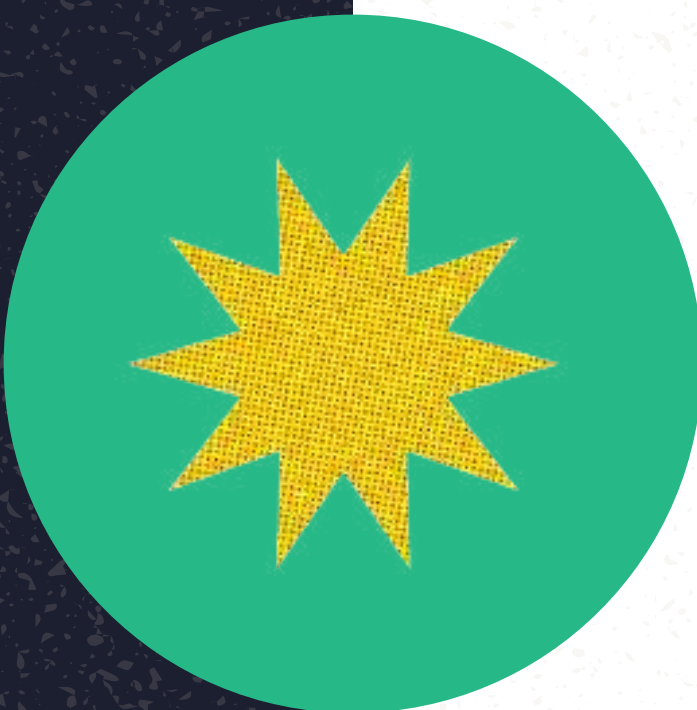
Por otro lado, reconociendo la gran influencia de Internet en la oferta y demanda de información, se investigó acerca de la conectividad en términos de puntos de Internet fijo y móvil. A nivel nacional, existen 8.25 millones de puntos de acceso a Internet fijo con una distribución de 16 habitantes sobre 100. La calidad, acceso y velocidad del servicio depende de la capacidad adquisitiva del usuario, las mayores velocidades las reportan estratos del 4 en adelante (Mintic, 2021). Por su parte, el Internet móvil supera mayormente el acceso a Internet fijo, hay un aproximado de 20 millones de accesos registrados para septiembre de 2021, ubicándolo demográficamente en 39,2 accesos por cada 100 habitantes (Mintic, 2021).

Este servicio es prestado en su mayoría por cuatro operadores privados. En Cali, en el mapa de cobertura de redes publicado por la aplicación “nPerf”, que se alimenta por mediciones realizadas en terreno por los usuarios, se encontró que la red 4G de Tigo, Claro y Movistar muestran baja cobertura en las comunas del oriente de Cali, a pesar de ser los operadores más utilizados. Las zonas de menor acceso a Internet por temas de cobertura son: comunas 21, 14, 15, 16 y en la zona de ladera occidental como la comuna 1, 20 y 18, sectores de la ciudad en los que se ubican el mayor porcentaje de barrios de estratos 1 y 2 ([Nperf, 2022](#)).

Tabla 4. Medios informativos digitales – Cali

Fuente: elaboración propia

NOMBRE	REDES	AUDIENCIA
Todos por Cali	Twitter @TodosporCali_	24,4 mil seguidores
Cali noticias	@calinoticias3	405 seguidores
¡Qué pasa en Cali, ve!	@quepasaenlive	26,3 mil seguidores
	https://www.facebook.com/quepasaenlive/	239,972 seguidores
Web Noticias Cali	@WNCOCali	2,133 Seguidores
	https://www.facebook.com/WNCOCali	7,674 seguidores
CaliWeb	@CaliWebCo	145,9 mil seguidores
Cali OK Noticias	@calioknoticias	22,4 mil seguidores
EIPueblo	@EIPuebloCali	26,9 mil seguidores
Cali 24 Horas	@Cali24Horas	14,7 mil seguidores
CALI ES CALI	@CaliesCaliCOL	153,9 mil Seguidores
	https://www.facebook.com/CaliesCaliOFICIAL/	829,772 seguidores
Entérate, Cali	https://es-la.facebook.com/EnterateCali/	642,877 seguidores
	@EnterateCali	403,7 mil seguidores
Tu Barco	@tubarconews	40,9 mil seguidores
	https://www.facebook.com/tubarco/	597,917 seguidores



El acceso a Internet garantiza, a su vez, el acceso a información abundante. Es el caso de los medios digitales disponibles a un clic de distancia, alternativas que nacen exclusivamente para Internet o redes sociales, y que contribuyen a nuevos procesos de culturización, apropiación y resignificación de saberes. No solo se accede a las versiones digitales de los medios tradicionales, sino también a iniciativas comunicativas digitales con vocación informativa. En Cali, 11 iniciativas de este tipo (ver Tabla 4) proveen información producida por organismos estatales del nivel local, de agencias de noticias y medios de entretenimiento nacional e internacional y de figuras influyentes; sin embargo, no con profundidad y análisis, ni con referencia a fuentes.

Frente a la información relevante para la población migrante, las entidades públicas, ONG regionales y locales han liderado la difusión a través de entornos digitales y redes sociales que permiten orientar, promover y promocionar actividades que los beneficien.

CANALES DE COMUNICACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y ONG REGIONALES Y LOCALES

En Cali, diversas entidades públicas y privadas, organizaciones sociales y organismos de gobierno han tomado el liderazgo frente a la atención de personas migrantes; en este sentido, hacen presencia en los entornos digitales para ofrecer orientación, atención, promoción de actividades y direccionamiento a la población que lo requiere, a través de sus canales como página web y página de Facebook . A continuación, se enlistan algunos de estos canales:

Tabla 5. Listado entidades públicas y OSC con información para migrantes

Fuente: elaboración propia

ORGANIZACIÓN	ACTIVIDAD
Pastoral para los Migrantes - Arquidiócesis de Cali	Hogar de paso, centro de orientación, comedor social, extensión comunitaria y convocatorias.
Embajada de Venezuela - Colombia	Oferta de servicios consulares, información sobre actividades del despacho
Proyecto Migración Venezuela	información periodística, observatorio (Revista Semana)
Migración Colombia	Trámites y servicios de regularización, cifras, PPT
Personería de Cali	Derechos humanos, participación ciudadana, veeduría, protección
OIM ONU Migración Colombia	Orientación, campañas, información, datos y recursos
Acnur Agencia para los refugiados	Orientación, acceso a derechos, protección internacional, asistencia humanitaria, campañas
Alcaldía de Cali	Acceso a salud, educación, orientación, acompañamiento, campañas, garantía derechos
Colombia Check	información, comprobación de rumores, audio boletines
Casa Matria - Subsecretaría de equidad de género	Atención y prevención de violencias basadas en género, rutas de protección, orientación jurídica.
La Fundación Panamericana para el Desarrollo (Fupad)	Convocatorias, fortalecimiento, desarrollo social
Heartland Alliance	Seguridad y justicia, acceso a salud y protección, promoción bienestar
Fundatransvida	Orientación, promoción social
Colonia de Venezolanos En Colombia Colvenz	Orientación, cultura, empleabilidad, deporte, integración social
Fundación Alianzas Solidarias	Orientación, campañas, integración, prevención de violencias basadas en género, educación, bienestar social
Colombia nos UNE	Oficina de Atención al Migrante Valle del Cauca
Consultorio Jurídico Universidad ICESI	Asistencia legal gratuita, orientación

BARRERAS PARA LA REPRESENTACIÓN DE POBLACIÓN MIGRANTE

Durante esta fase de investigación de **la oferta mediática nacional y local, se encontró que las mediciones, cifras y encuestas disponibles actualmente, pueden estar invisibilizando los datos correspondientes a los usos, acceso y consumo de medios y de tecnologías por parte de las personas migrantes que son la comunidad focalizada en el presente estudio.**

Esto con base en la revisión de las fichas técnicas de algunas de las encuestas consultadas, como es el caso del Estudio Continuo de Audiencia Radial ECAR, que toma su muestra de un universo de personas registradas en las bases de datos de servicios públicos a nivel nacional. Las llamadas telefónicas realizadas mes a mes para indagar sobre audiencias radiales, difícilmente encontrarán al otro lado de la línea a personas migrantes, pues en su gran mayoría por su situación irregular o en trámite, no estarán en las bases de datos consultadas.

Una situación similar ocurre con los registros de usuarios de telefonía móvil por demanda o prepago, pues las últimas cifras reportadas por el ente regulador presentan un aumento mayor que el aumento de la población colombiana, pero no se hace referencia a la población migrante que puede estar contribuyendo en gran medida con el crecimiento de estas cifras. **Estas situaciones de subregistro traen una gran desventaja para la integración de esta población, pues se insertan en las dinámicas económicas locales y nacionales, y a la dinamización de los flujos económicos, pero sin ser visibilizados;** esto impide que se tomen en cuenta para la formulación de políticas públicas y que estén expuestos a mayor riesgo de vulneración de sus derechos como usuarios y como trabajadores.

Sin embargo, es importante mencionar que el DANE publicó en octubre de 2021 la encuesta Pulso de la migración, que toma como muestra a las familias migrantes y retornadas identificadas en la Gran Encuesta Integrada

de Hogares (GEIH) de enero a junio de 2021. El objetivo fue recoger

información sobre razones de la migración, acceso a empleo y cambios en el flujo de ingresos y remesas, así como a las violencias de género y xenofobia a las que se exponen, los cambios en la planificación sexual y los métodos para gestionar la menstruación por parte de las mujeres ([DANE, 2021](#)).

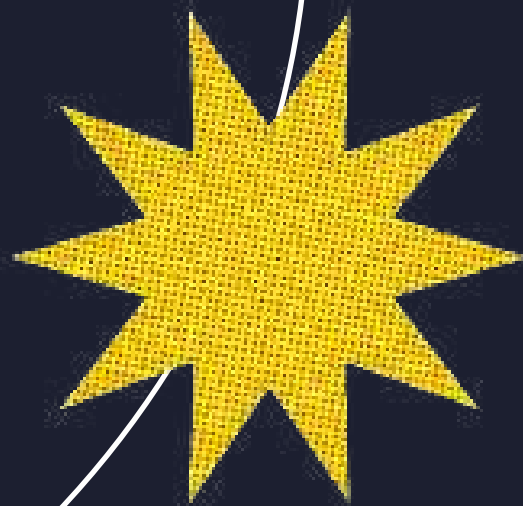
A la pregunta ¿en qué medios buscó o recibió información sobre ciudadanía, residencia y Permiso de Protección Temporal? entre el 57% y 60% de los encuestados respondió que utiliza las redes sociales para acceder a dicha información (DANE, 2021). Estas respuestas dan alguna idea de la importancia que tienen las redes sociales y su papel en el acceso a información. Finalmente, según lo observado en la construcción de este panorama mediático, **el acceso a información confiable y la integración con entornos digitales se constituyen como el primer paso para el reconocimiento y ejercicio de derechos básicos.**

Las herramientas de registro de usuarios de diferentes medios de comunicación generan un subregistro de la población migrante debido a que por su estatus irregular o en trámite no hacen parte de bases de datos o no son titulares de los servicios que usan, esto puede impedir que sean tomados en cuenta a la hora de formular políticas públicas que garanticen su derecho a la información.

Como resultado de las encuestas realizadas, entre el 57% y 60% de los encuestados respondió que utiliza las redes sociales para acceder a información sobre ciudadanía, residencia y Permisos de Protección Temporal. Los medios digitales son clave para el reconocimiento y ejercicio de derechos básicos en la población migrante.



VI



NECESIDADES DE INFORMACIÓN

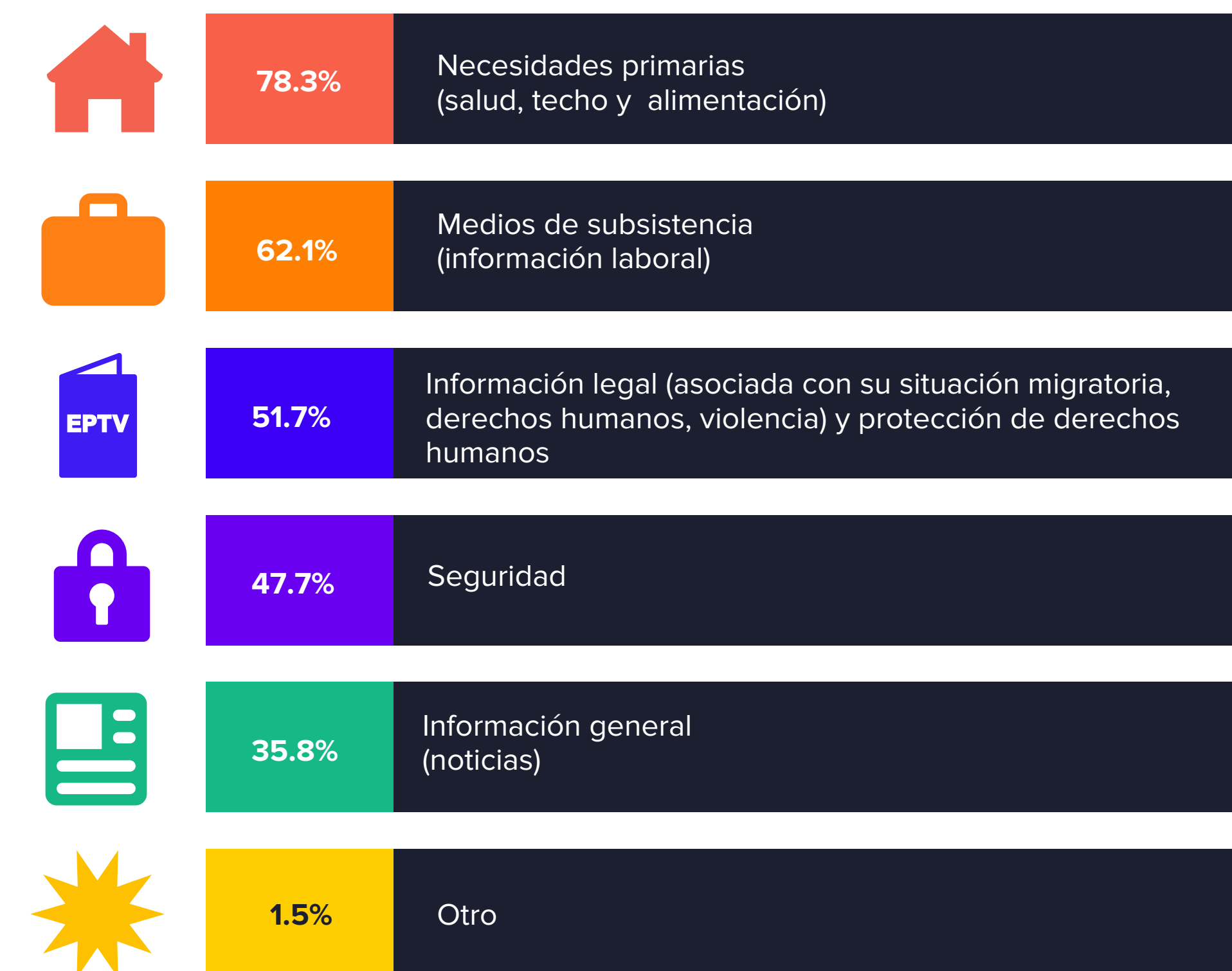
Los hallazgos del cruce realizado entre los grupos focales, las entrevistas y la información cuantitativa obtenida mediante el instrumento aplicado a la muestra de 327 migrantes, refugiados, solicitantes de asilo y colombianos retornados permitió corroborar que los principales temas sobre los que necesita informarse la población migrante venezolana en Cali son, en primer lugar, las **Necesidades primarias**; es decir, **conocer la forma de acceder a los servicios de salud, techo y alimentación** con un 78.3%; seguido de **Medios de subsistencia**, principalmente la obtención de **información laboral** con un 62.1% y, en tercer lugar, se encuentra **la información legal y de protección de derechos humanos**, con un 51.7%.

1. TEMAS SOBRE LOS QUE SE NECESITA INFORMACIÓN

La mayoría de las barreras se encontraron en ámbitos de salud, empleo y educación; estas a su vez son las principales preocupaciones de la comunidad migrante de Cali, como se evidencia en la gráfica 7. Tanto la salud como la educación se consideran temas de alta prioridad, en especial, para las familias con menores de edad.

Gráfica 7. **Temas más importantes sobre los que necesitan informarse para su vida en Colombia**

Fuente: Elaboración propia (2022).



NECESIDADES PRIMARIAS: SALUD, EMPLEO Y EDUCACIÓN

En primer lugar, entre las necesidades de información se encuentra la categoría Necesidades Primarias, en la que el 89% de los encuestados prioriza la necesidad de obtener información sobre cómo acceder a servicios médicos en la ciudad, tal como se evidencia en la gráfica 8. Este porcentaje es relevante si se tiene en cuenta que fue la principal barrera identificada en los grupos focales con migrantes y líderes de la comunidad migrante.

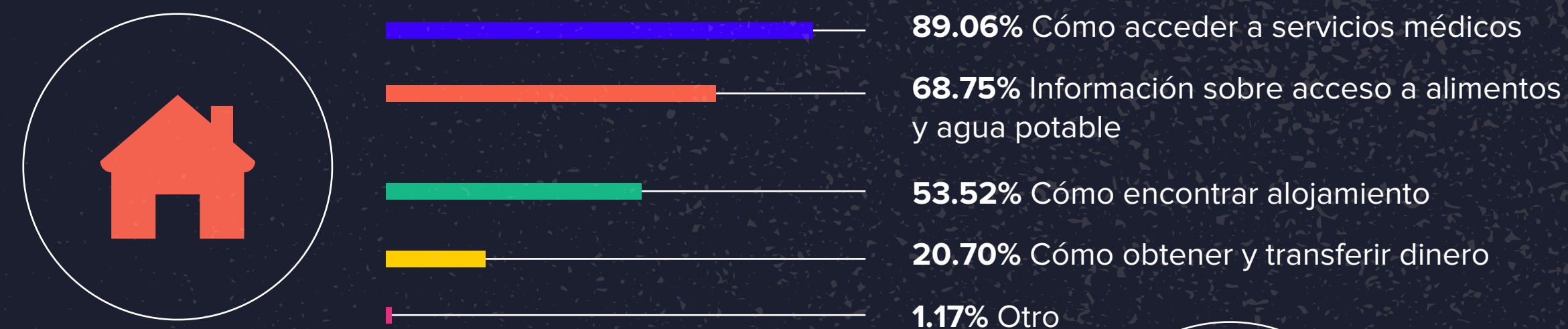
Como se observa en la gráfica 9, **las necesidades de información sobre acceso a servicios médicos está relacionada con el alto número de encuestados que no se encuentran afiliados a ningún régimen de seguridad social.** La mayoría de encuestados en condición de irregularidad manifestó la imposibilidad de acceder a servicios de salud, principalmente por no tener la documentación necesaria para acogerse al régimen subsidiado y para inscribirse en la base de datos nacional por la que se canalizan los beneficios para población vulnerable, como el Sisbén, en el que se encuentran inscritos 371.970 venezolanos, cifra que constituye solo el 17% de la población migrante a nivel nacional ([Sisbén, 2022](#)).

De estas cifras se resalta que el 2.5% de los migrantes en estado irregular cree que está afiliado al régimen contributivo, lo cual no es posible debido a su estatus migratorio y, por ende, evidencia una falta de entendimiento o adaptación al sistema de salud colombiano.

También, **es notable que de los migrantes en estado regular, aún el 26.1% no está afiliado al sistema de salud, lo cual da cuenta de la vulnerabilidad social a la que se enfrenta la población en general, independientemente de su condición o estatus migratorio.**

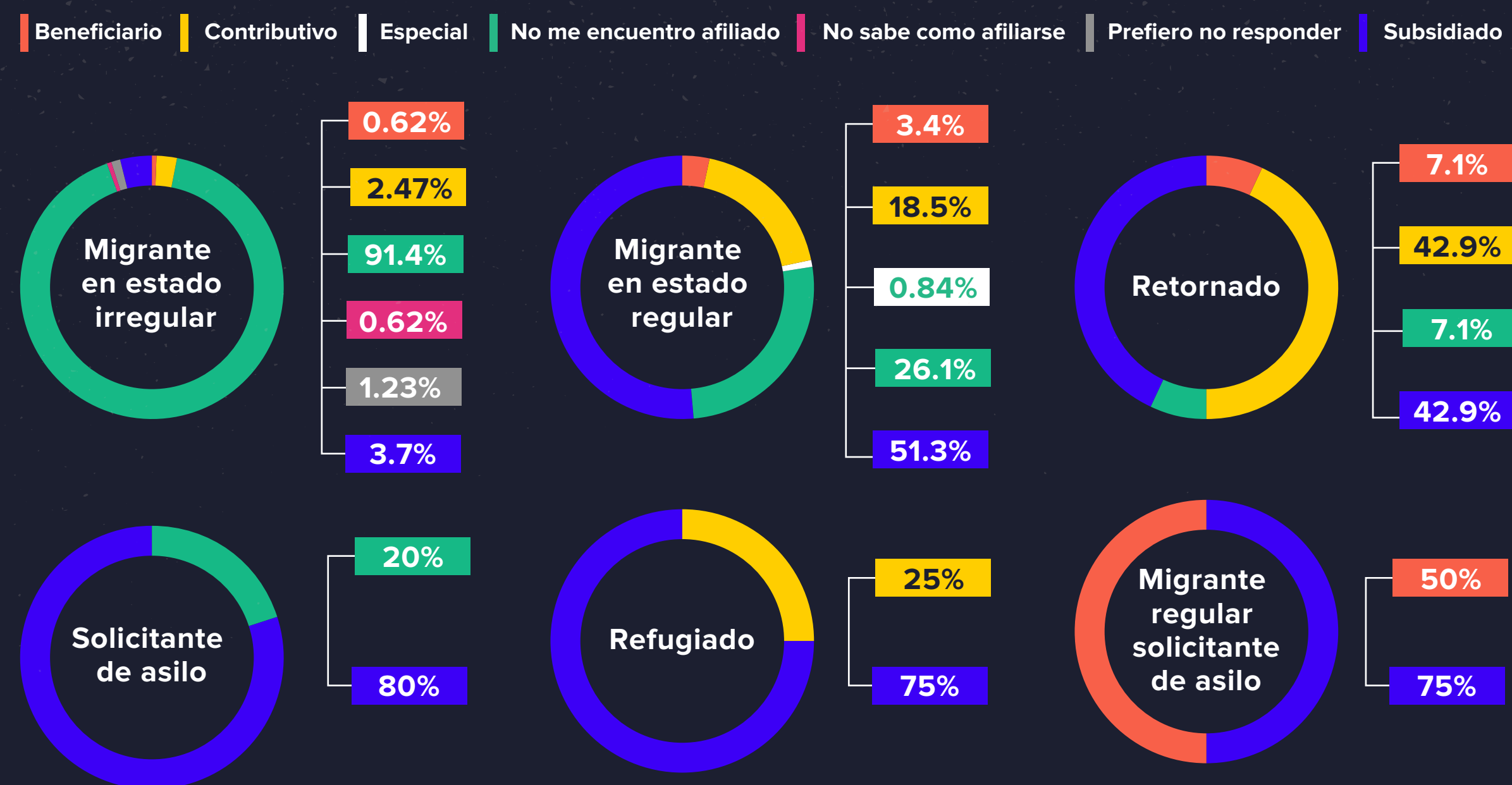
Gráfica 8. Información que necesitan conocer las personas sobre necesidades primarias (salud, techo y alimentación)

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 9. Distribución de encuestados (as) por régimen de seguridad social y estatus legal/migratorio

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 10. Información que necesitan conocer las personas sobre medios de subsistencia (información laboral)

Fuente: Elaboración propia (2022).

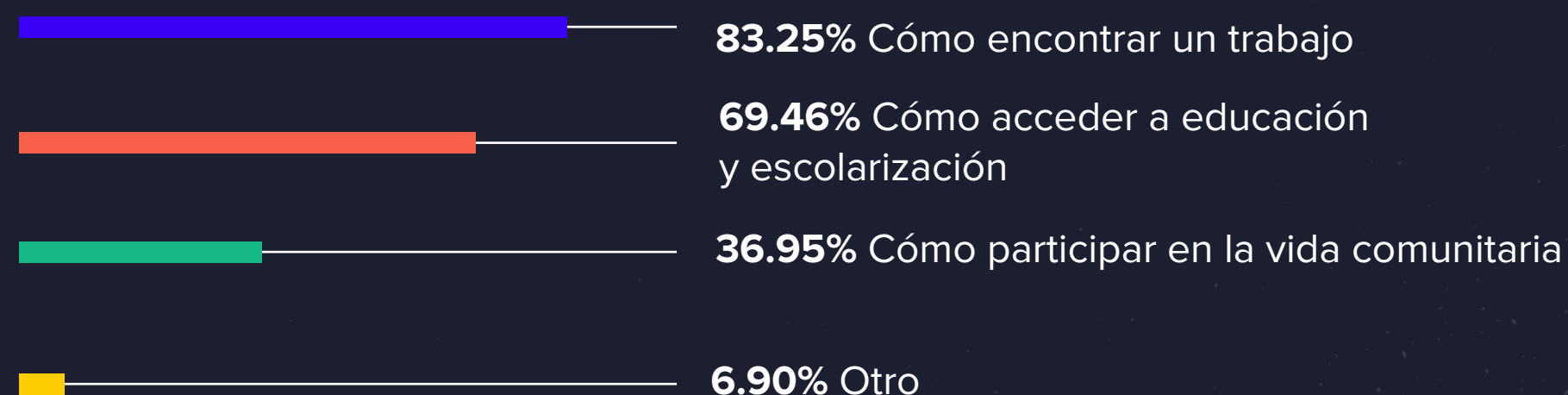


Tabla 6. Distribución de encuestados (as) por formas de ingreso y estatus legal/migratorio

Fuente: Elaboración propia (2022).

Tipo de ingreso	Migrante en estado irregular	Migrante en Estado regular	Migrante regular solicitante de asilo	Refugiado	Retornado	Solicitante de asilo
Ayuda humanitaria (Gobierno, ONG/Coop. Int)	2.5%	11.1%	0%	0%	0%	0%
Remesas	4.3%	4.4%	0%	50%	0%	0%
Sin ingresos (No tiene ingresos)	13.6%	10.4%	33.3%	0%	0%	0%
Trabajo formal	0%	13.3%	0%	25%	37.5%	0%
Trabajo informal por días	74.7%	46.7%	33.3%	75%	25%	80%
Ventas callejeras informales	22.8%	12.6%	0%	50%	12.5%	20%
Otro	3.1%	3.0%	0%	0%	12.5%	0%



En los grupos focales se denuncia con frecuencia la negativa a la prestación del servicio por falta de documentación y, en consecuencia, la exigencia de un pago por la atención. En otros casos, el migrante debe movilizarse por toda la ciudad buscando ser atendido y, por lo general, cuando lo logra, es gracias a la intermediación del personal de la salud o, según lo mencionó un funcionario de la OIM, por el acompañamiento de algún representante de una organización de asistencia humanitaria. Los hospitales San Juan de Dios, Carlos Holmes Trujillo, Alfonso López, Carlos Carmona y Departamental, son los más mencionados por brindar atención a la población migrante en Cali.



Por lo menos en mi caso, yo cuando salí embarazada, me atendieron nada más de los cuatro meses en adelante, porque tenían el tema de que no había convenio, que teníamos que tener los papeles en orden, sino que buscara pago, cosa que a veces a uno se le hace difícil, porque en ese tiempo mi esposo no tenía trabajo.

Mujer, Grupo Focal migrantes

En segundo lugar, se encuentra la categoría de **necesidades de información sobre medios de subsistencia**. Desagregada por tópicos en la gráfica 10, muestra que el **83,2% tiene la necesidad de conocer cómo encontrar trabajo en la ciudad**.

La integración laboral constituyó un tema recurrente en los grupos focales realizados, en los que se pudo corroborar cómo a partir de la red de apoyo de familiares y amigos les resultaba más fácil conseguir empleos informales debido a su condición irregular en el país. Esto coincide con las cifras a nivel nacional, en las que la informalidad entre la población migrante representa el 74,5%, principalmente en el sector de servicios, atención al cliente y ventas callejeras (Sisbén, 2022).



Había unos familiares acá, bueno ni siquiera familiares, sino vecinos de donde nosotros vivíamos en Venezuela y le dijeron: -Pues vente, que aquí hay un poco más de posibilidades". Incluso, en lo que llegó, a la semana ya estaba trabajando en una carpintería y ganaba hasta mucho mejor que los que ya estaban aquí.

Mujer, Grupo Focal migrantes mujeres.

La alta demanda de información sobre cómo encontrar trabajo se relaciona directamente con las cifras de informalidad laboral arrojadas por la encuesta, pues es un tipo de ocupación que se caracteriza por la inestabilidad y por presentarse durante temporadas cortas o solo por algunas horas al día; esto representa una fuente de ingresos inestable e insuficiente para cubrir las necesidades básicas de la población migrante independientemente de su estatus migratorio, lo que les obliga a estar en una búsqueda permanente de oportunidades laborales.

De acuerdo con lo encontrado en la encuesta, el 22.3% de los entrevistados que tiene un trabajo informal menciona que se siente expuesto a sufrir algún daño físico, como lesiones físicas, riesgos de asalto, enfermedad. También experimentan presión psicológica, como miedo o amenazas.

El sector informal fue considerado por algunos entrevistados como el escenario laboral más propicio para que se presenten rencillas o actos de discriminación, entre otras situaciones. Esto se relaciona con lo expresado por participantes del grupo focal con comunidad de acogida, en el que señalan que la presencia de migrantes en esos oficios se interpreta como una disminución evidente de oportunidades de trabajo para los nacionales.

Desde un enfoque de género, cabe resaltar que, de las 205 mujeres encuestadas, la mayoría indicó que su principal fuente de ingresos son los trabajos informales, las ventas callejeras, las remesas o ayudas humanitarias. Como se muestra en la gráfica 11, solo el 6.3% obtiene sus ingresos por medio de un trabajo formal. Al respecto, las mujeres participantes en los grupos focales mencionaron que encuentran mayores dificultades para insertarse y permanecer en el mundo laboral por su condición de embarazadas o porque deben hacerse cargo del cuidado de sus hijos y familiares.

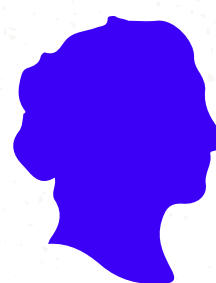
Esto las sitúa en una condición de alta vulnerabilidad por la dependencia económica de sus parejas y familiares.



Por lo general uno siempre tiende a ver muchas mujeres migrantes en condición de embarazo, entonces esto también limita un poco el acceso al empleo. Y cuando uno les pregunta si tienen a alguien que les apoye, no encontramos quién. Son familias muy numerosas, llenas de niños, pero no hay como ese soporte social que les ayude a cuidar sus hijos y se vuelve una barrera.

Mujer, entrevista, Fundación Carvajal

La condición de irregularidad no es la única barrera que limita el acceso al empleo formal. La falta de información por parte de los empleadores también es un factor relevante. Desde la Fundación Carvajal, que lidera proyectos de inclusión laboral para la comunidad migrante, también se mencionan factores como el desconocimiento por parte de los empleadores del PPT y de los procesos y costos asociados a emplear personal extranjero, y por el otro, la edad, puede ser una causal de rechazo para acceder a ciertos empleos.



O sea, tener 38, tener 35, tener 40 años, es viejo para algunos tipos de trabajo. Y eso es duro, pues, te deprime, porque a veces tú dices, ¿qué hago? Es emprender en algo tú mismo, pero tampoco tienes las posibilidades económicas para emprender en algo, o sea, es ver de dónde resuelvo.

Mujer, grupo focal de comunidad migrante

Otra barrera para el empleo formal es la dificultad y los altos costos para convalidar los títulos en estudios técnicos y universitarios. Esto se puede observar en la gráfica 12, en la que las personas con estudios de educación superior finalizados mayoritariamente obtienen sus ingresos del trabajo informal.

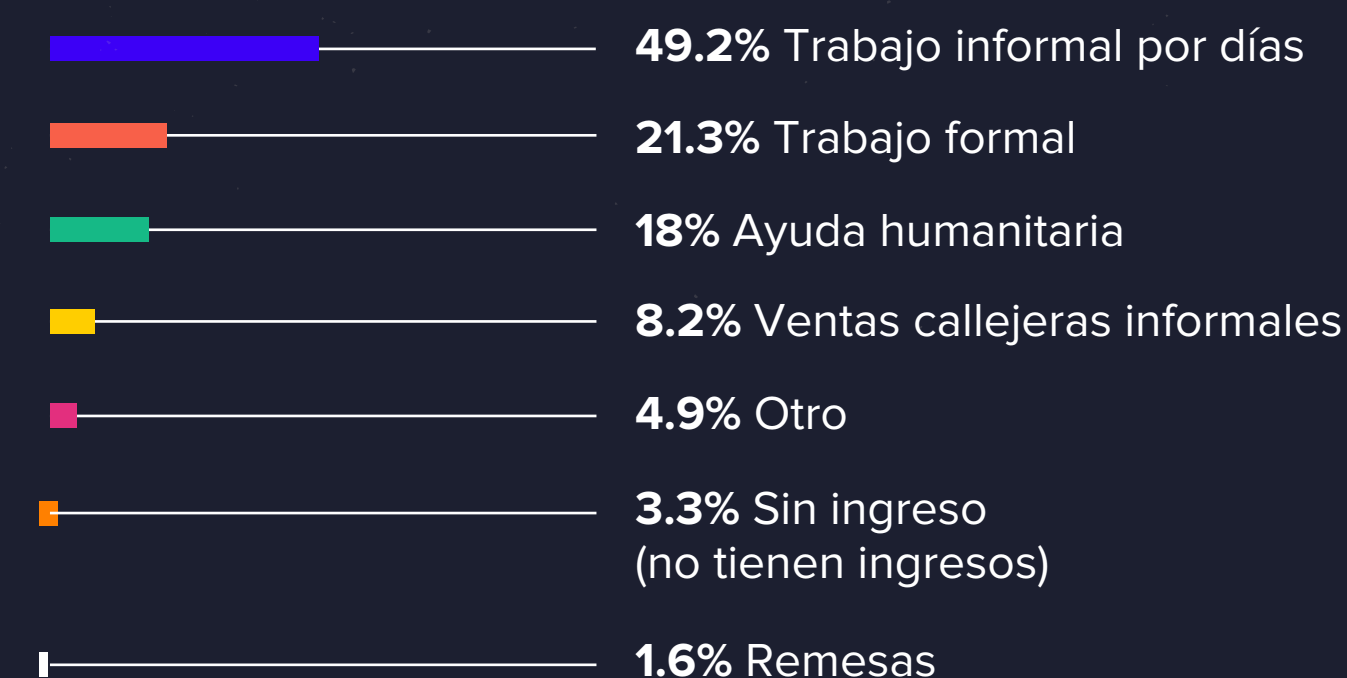
Gráfica 11. Fuente de ingresos de las mujeres encuestadas

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 12. Fuente de ingresos de las personas con estudios técnicos, universitarios y de posgrado finalizados

Fuente: Elaboración propia (2022).



Sólo el 21.3% de los encuestados con estudios en educación superior tiene trabajo formal, sin que necesariamente sean trabajos especializados en su rama de estudio.

En cuanto a la información sobre educación y escolarización, el 69.46% de los encuestados manifestó necesitar este tipo de información. Los grupos focales con población migrante refieren desconocimiento de la ruta de atención que la Secretaría de Educación de la Alcaldía ha dispuesto para la inserción escolar de los menores y falta de acceso por la condición de irregularidad. También señalaron la barrera que existe para la inclusión al sistema escolar de niños, niñas, jóvenes, adolescentes y aquellos en condición de discapacidad. **Desde un enfoque de interseccionalidad, ser migrante es una capa más que se superpone a las realidades de una persona menor de edad en condición de discapacidad, lo cual incrementa significativamente las desigualdades al momento de acceder a la educación.**



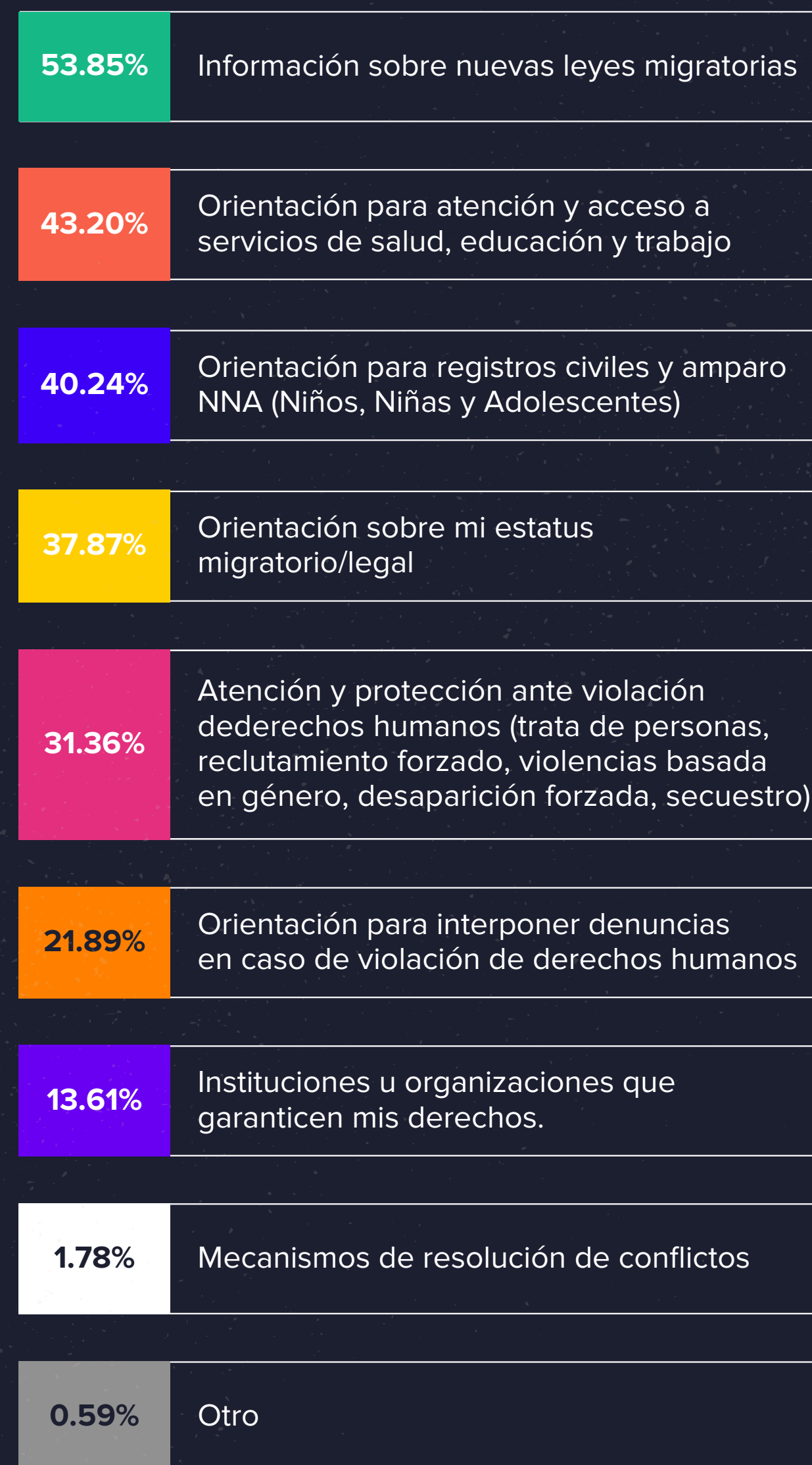
La polémica radicaba en la regularidad, porque tenía un familiar, pues que vinieron de manera irregular, incluso mi hermano para inscribir a los niños fue muy duro, o sea nos tocó hacer infinidad de cosas. En cambio, por lo menos en mi caso con el permiso especial, pues lógicamente mis hijos desde el inicio tuvieron acceso a la educación.

Mujer, grupo focal de comunidad migrante

En tercer lugar, entre las necesidades de información se encuentra la categoría de **información Legal** que se evidencia en la gráfica 13, la cual muestra que de las 169 personas que manifestaron su interés por dicha información, el 53.8% prioriza la información sobre nuevas leyes migratorias.

Gráfica 13. Información que necesitan conocer las personas sobre información legal y protección de derechos humanos

Fuente: Elaboración propia (2022).



La triangulación de la información recogida permitió constatar que de 2015 a 2021 los requisitos exigidos, los trámites, los tiempos de respuesta y convenios interagenciales han tenido modificaciones constantes⁶, lo que afecta la claridad de la información en materia migratoria y protección de derechos. A escala nacional, debido al creciente flujo migratorio, el Estado colombiano ha tenido que sobre legislar el fenómeno migratorio y adoptar nuevos procedimientos administrativos, contenciosos y disciplinarios de acceso y cobertura para la población proveniente de Venezuela.

Sobre este punto, **la capacidad estatal de difusión y socialización de nuevas leyes migratorias, mecanismos de regularización, procesos de formalización y acceso a servicios y protección a derechos no alcanza a ser suficiente**, por lo que el rol de las vocerías, asistencias y acompañamientos a la población proveniente de Venezuela lo ejercen las fundaciones, organizaciones de base y líderes comunitarios, principalmente por canales de mensajería instantánea, el voz a voz y acercamiento con la comunidad.



No sé cuántos tienen las fundaciones, pero nosotros manejamos alrededor de 30 grupos de WhatsApp de 200 personas cada uno. Entonces por ahí se va la información, donde podemos focalizar mucho más rápido a la población.

Lideresa de migrantes, Grupo Focal migrantes

⁶ Para más información puede revisarse el compendio: Sistema único de información Normativa: Protección de los derechos de los migrantes <https://www.suin-juriscol.gov.co/legislacion/proteccionmigrantes.html>

1.2 TEMAS SOBRE LOS QUE SE RECIBE INFORMACIÓN

De acuerdo con la Gráfica 14, los temas en los cuales la población migrante, refugiada y retornada **ha recibido más información** son:



1. Necesidades primarias en relación con salud, techo y alimentación con un 53.5%. El 78.3% de esta población indicó que la información fue dada por **familiares o amigos**, el 57.1% dijo que por vecinos y el 23.4% por líderes comunitarios o religiosos.



2. En segundo lugar, se ubicó la información general con un 46.8%, la cual fue dada a los encuestados en el 83% de los casos **por familiares o amigos**, en el 53.6% por vecinos y en el 32% de los casos se obtuvo por **medios de comunicación digital, como redes sociales, correo electrónico y WhatsApp**.



3. En tercer lugar, se ubicó la información legal con un 45.6%, la cual fue brindada por familiares o amigos en el 42.3% de los casos; un 38.9% por medios de comunicación digital, como redes sociales, correo electrónico y WhatsApp. Finalmente, el 15.3% de las personas indicó que la información que ha recibido ha sido clara.

El análisis cuantitativo de este informe indica poca diferencia porcentual entre los temas de los que recibe información la población proveniente de Venezuela en Cali. Sin embargo, **resulta interesante que quien les provee la información, son los familiares o amigos, en mayor medida; estas relaciones comunicativas se refuerzan por medio del uso de canales de**

mensajería instantánea, como WhatsApp. Estas aplicaciones de mensajería instantánea fomentan la transmisión de información entre amigos y familiares, y promueven actividades para la integración.

Ante la imposibilidad de las agencias de Gobierno de crear cercanía con la población proveniente de Venezuela, así como de generar canales más adaptados con las tendencias de uso y consumo de la información por parte de dicha población, **las organizaciones sociales y líderes de población migrante o las agencias de cooperación han tenido mayor impacto en la difusión de la información a través del voz a voz y de canales de mensajería instantánea.**



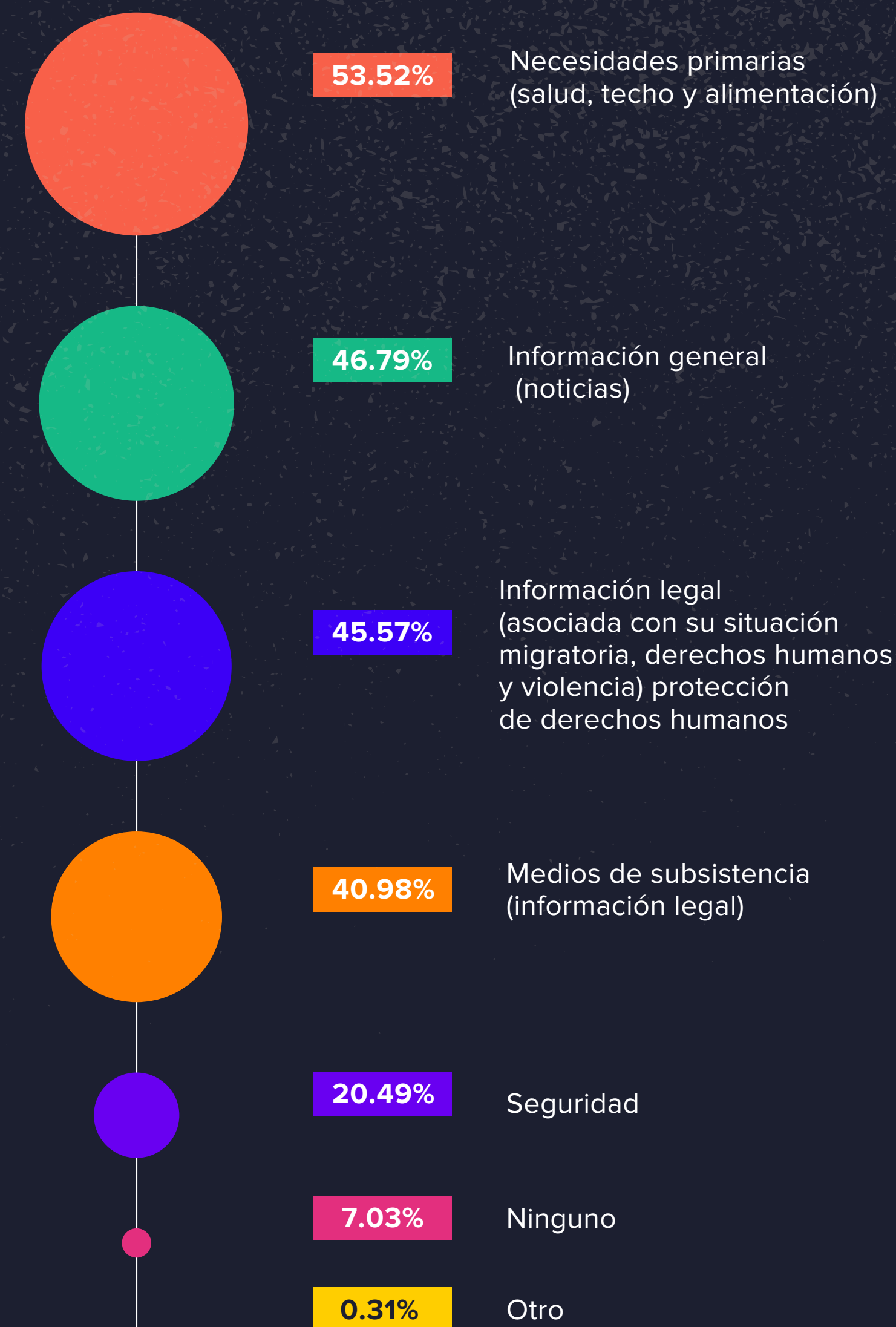
Primero, es tener una relación muy cercana con algunas de las organizaciones de ciudadanos y ciudadanas venezolanas que están en Cali y que tienen una relación directa con la población, que pueden movilizar esa información con facilidad y hacerla llegar a las personas sobre las cuales se dirigen las acciones... Segundo, a través de relaciones con organizaciones que tienen actividades directas con la población y, finalmente el “voz a voz”, cuando se va a hacer una estrategia, los líderes y lideresas se encargan, a través de ese mecanismo, que parece un poco simple y no muy elaborado, pero es bastante eficaz a la hora de asegurar que se baje en la información.

Hombre, entrevista, Gerencia de Fronteras

Las fundaciones locales concuerdan en que el fenómeno de transferencia de información piramidal que menciona el entrevistado de Gerencia de Fronteras es la mejor manera de garantizar que se conozcan los programas existentes para

Gráfica 14. Temas en los que han recibido información

Fuente: Elaboración propia (2022).



la población proveniente de Venezuela. También mencionan que **se deben implementar el uso de Whatsapp como canal de difusión y programación de actividades, un aspecto que tomó relevancia debido al contexto mundial de la pandemia.**



Nosotros nos articulamos con líderes sociales, ir con líderes sociales venezolanos sí que están trabajando en Comunidad, entonces nos articulamos con ellos para promocionar nuestros programas. Sí, también lanzamos como información a nuestros medios de comunicación. Por el tema de la pandemia, porque da la casualidad de que cuando llegan los programas para los venezolanos se abre todo el tema de la pandemia. Sí, eso hace que nos volquemos a todo un tema de comunicación digital, comunicación por WhatsApp, comunicación por medio de redes sociales.

Mujer, entrevista, Fundación Carvajal

Persisten importantes necesidades de información de cara a la perspectiva de permanencia y establecimiento en la ciudad, por ejemplo, la generación de destrezas y aptitudes que les permita integrarse en el campo laboral es una de las dificultades más mencionadas en los grupos focales, a pesar del trabajo mancomunado que han llevado a cabo las fundaciones; la institucionalidad; la comunidad de acogida, y la comunidad migrante, solicitante de asilo y retornada.



Me hubiese gustado saber, cuando llegué acá, y que todavía me gustaría saber bien sobre lo de empleabilidad, más que todo en la cuestión de llenar una hoja de vida, en llenar la “bendita” hoja Minerva, que para mí todavía se complica. He hecho talleres, he ido al Sena empleo e hice un taller para llenar esa hoja de vida.

Mujer, Grupo Focal migrantes

1.3 COMUNICACIÓN CON AUTORIDADES LOCALES

Para este apartado se analizaron las dinámicas de acceso a información en términos de frecuencia y formas de comunicación de la población migrante, retornada y refugiada con las autoridades locales, entendidas como Alcaldía de Cali, Cancillería, Defensoría del Pueblo, Gobernación del Valle, Migración Colombia, Personería, Policía.

Según los datos arrojados por la encuesta, **la comunicación de la población migrante con dichas autoridades no es frecuente ni permanente y como mecanismo más utilizado para esta comunicación, la mayoría prefieren los canales presenciales.** Al preguntar por la frecuencia con la que la población migrante se dirige a las autoridades locales en busca de información, como se muestra en la Tabla 7, **con un porcentaje de respuesta importante, la población migrante nunca se comunica con las autoridades locales.** Sin embargo, ocasionalmente acude a Migración Colombia, a la Policía y a la Alcaldía de Santiago de Cali.

Tabla 7. **Frecuencia de comunicación con autoridades locales**

Fuente: Elaboración propia (2022).

Atributo	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Ocasionalmente	Siempre (a diario)
Alcaldía de Santiago de Cali	9.23%	1.85%	82.15%	6.46%	0.13%
Cancillería	3.08%	1.23%	90.46%	4.92%	0.31%
Defensoría del Pueblo	3.38%	0%	94.15%	2.15%	0.31%
Gobernación del valle	4.00%	0%	92.00%	4.00%	0%
Migración Colombia	13.54%	14.46%	15.69%	51.69%	4.62%
Personería	3.38%	0%	94.46%	2.15%	0%
Policía	7.08%	0%	86.15%	6.46%	0.31%

En cuanto a las formas que la población prefiere para dirigirse a las autoridades que se muestran en la gráfica 15, el estudio encontró que el 44% prefiere hacerlo presencialmente en las oficinas de las entidades, seguido del teléfono y en menor medida a través del correo electrónico. **Esto es coherente al observar que la autoridad local a la que acceden con mayor frecuencia es Migración Colombia, la cual organiza jornadas de asistencia presencial, como pre-registro, biométrico, y les envía información de su proceso de registro a través de correo electrónico.**

Gráfica 15. Mecanismos de comunicación con autoridades locales

Fuente: Elaboración propia (2022).



*Whatsapp, Messenger de Facebook, Telegram, otra

** Facebook, Instagram, WhatsApp, YouTube, TikTok

Por otra parte, el bajo porcentaje de personas que menciona a las organizaciones de la sociedad civil y a las ONG contrasta con los hallazgos de los grupos focales y entrevistas. Al respecto, la comunidad migrante, los representantes de autoridades locales y de las ONG de ayuda humanitaria afirman que precisamente son estas organizaciones las que tienen un papel de intermediación muy importante entre las autoridades locales y la comunidad migrante en general. Esto puede deberse a un desconocimiento generalizado de las autoridades locales. También, el bajo porcentaje de personas que menciona los eventos comunitarios revela que hay desconocimiento de las jornadas realizadas en los barrios y comunas, aunque estos eventos se vieron muy restringidos a causa de la pandemia.

En cuanto a la frecuencia con que esta población recibe información de las autoridades locales, tal como se menciona en la tabla 8, el 19.6% destaca a Migración Colombia como la autoridad de la cual la población migrante recibe información casi siempre y el 44.2% menciona que la recibe ocasionalmente.

Tabla 8. Frecuencia de recepción de información por parte de las autoridades locales

Fuente: Elaboración propia (2022).

Atributo	Casi nunca	Casi siempre	No lo sé	Nunca	Ocasionalmente	Siempre (a diario)
Alcaldía de Santiago de Cali	8.90%	2.15%	0.31%	78.83%	7.98%	1.84%
Cancillería	2.76%	0.92%	0%	89.26%	6.44%	0.61%
Defensoría del Pueblo	2.76%	0.31%	0%	94.17%	2.45%	0.31%
Gobernación del valle	2.76%	0.31%	0%	89.57%	6.44%	0.92%
Migración Colombia	9.20%	19.36%	0.31%	19.94%	44.17%	6.75%
Personería	3.99%	0%	0%	93.87%	2.15%	0%
Policía	5.21%	0.92%	0%	86.81%	6.75%	0.31%

El bajo porcentaje de comunicación generalizado de las autoridades locales también se debe a que estos entes territoriales no contaban con la capacidad instalada para intervenir un flujo de migrantes tan alto, por lo que se les ha canalizado a través de subsecretarías o divisiones especializadas en atención a población víctima del conflicto o en condición de vulnerabilidad, lo que dificulta que existan rutas claras

y específicas para su atención. Este hecho es reconocido por los líderes de la comunidad migrante, quienes instan a las autoridades a activar mecanismos de diálogo y acción conjunta.



También queremos que los entes gubernamentales nos escuchen y crear un medio como para poder hacer una mesa de trabajo y poder solucionar, porque son demasiadas cosas que se les escapan a ellos y nosotros tenemos que hacerle ver a ellos cuáles son nuestras necesidades.

Mujer, grupo focal de líderes y lideresas

Tal como lo muestra la gráfica 16, los mecanismos a través de los cuales la población **recibe información** por parte de las autoridades corresponden a los medios que la población prefiere para dirigirse a las autoridades locales, pues **mayoritariamente también se menciona la presencialidad, el teléfono y el correo electrónico**. Esto es coherente pues la relación más directa de la población es con Migración Colombia y estos son los canales habilitados usualmente para su atención.

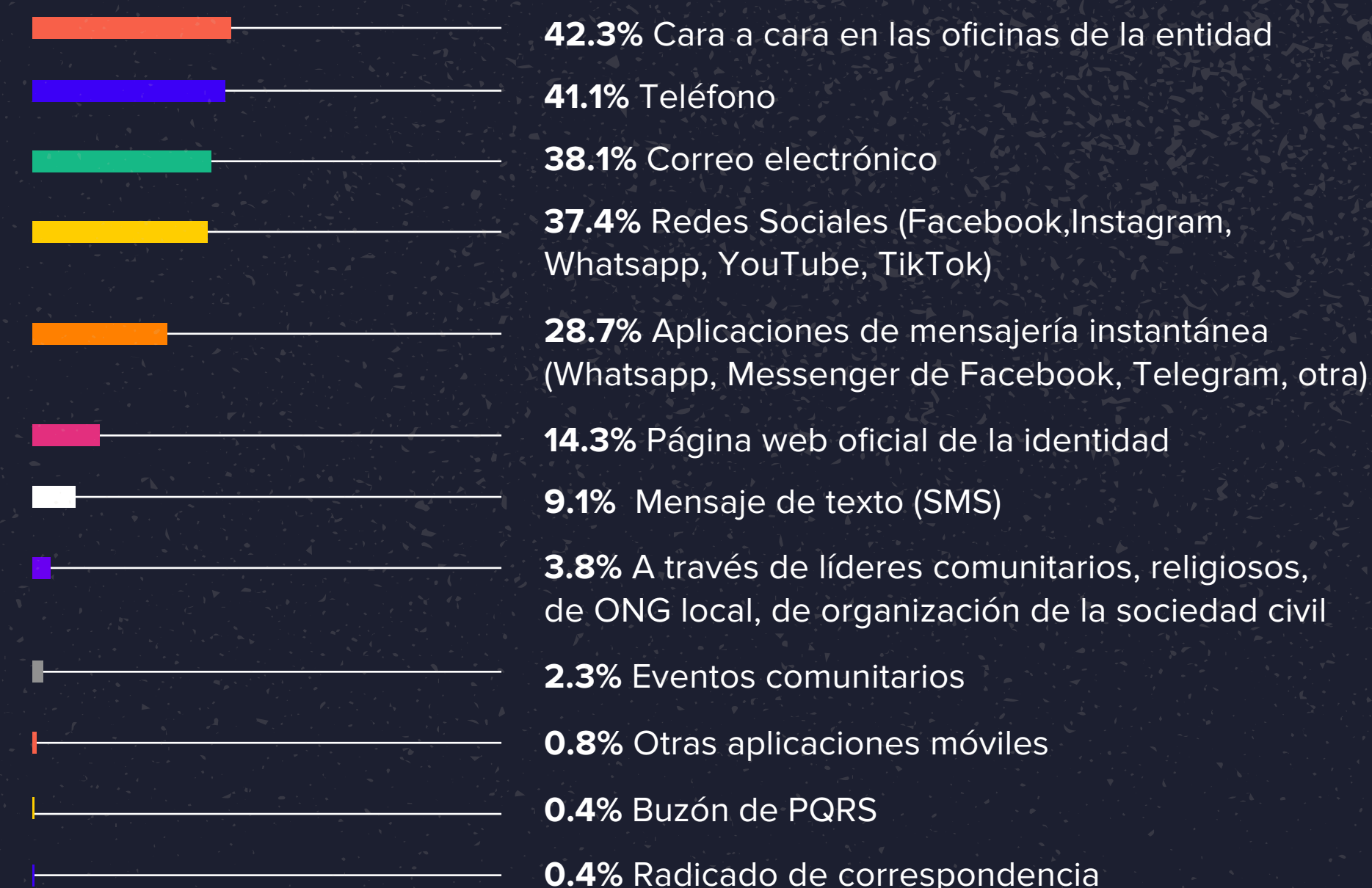
La encuesta también identificó que, pese al bajo nivel de interacción entre la población migrante y las autoridades locales existen algunos aspectos problemáticos que dificultan dicha comunicación. **Consecuente con su bajo nivel de interacción con las autoridades locales, el 93.3% de los encuestados afirmó que no tiene problemas para contactarlas;** sin embargo, como se muestra en la gráfica 17, el 50% de quienes sí han tenido problemas para comunicarse afirman que se debe a que **no saben cómo comunicarse con ellas. El 45.5% afirma que no les contestan y el 36.4% asegura que no las conocen.**

En este sentido, en los grupos focales **se pudo identificar que desde la comunidad migrante hay dificultades para entender el entramado burocrático del país, por tanto, no saben cuáles son las instituciones a las que pueden acudir ni mucho menos tienen claridad de las competencias de cada una.** En ese sentido, se solicita que la información sobre las rutas se exprese de manera tal que la pueda entender alguien que no esté familiarizado con el país y con su funcionamiento.



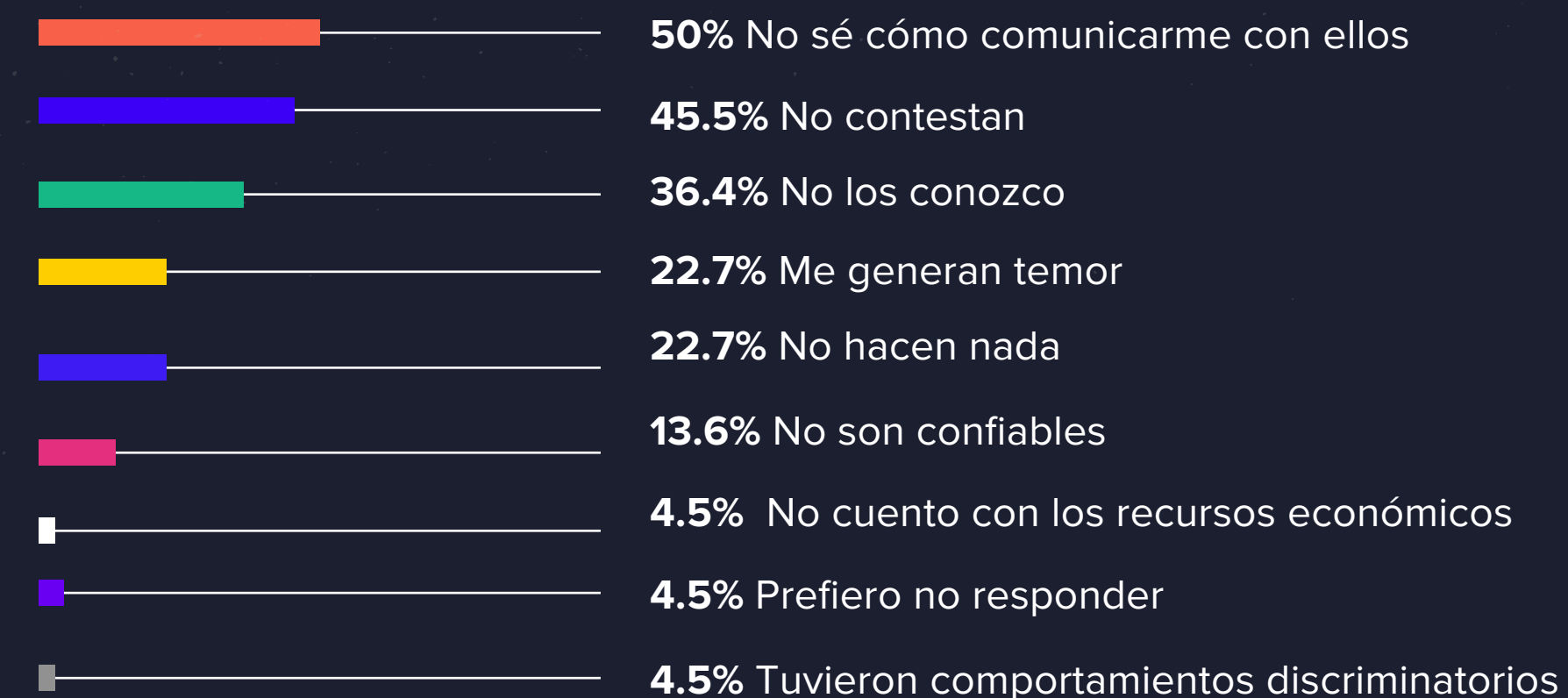
Gráfica 16. Mecanismos de comunicación con autoridades locales

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 17. Problemas de comunicación con autoridades locales

Fuente: Elaboración propia (2022).

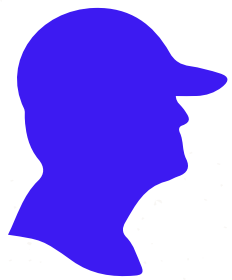




Hay personas que sí podemos entender todo lo que es el proceso de regularización, qué son las EPS y todo eso, pero hay migrantes que no saben ni siquiera qué es una EPS, que asocian estar en el Sisbén como tener una EPS.

Mujer, grupo focal de líderes y lideresas.

Por otro lado, la desarticulación entre las autoridades locales y los diferentes niveles de Gobierno nacional ha generado que, pese a que existan las rutas y la orden para atender a la población migrante, muchas veces **la atención se vea entorpecida por temas burocráticos y por el desconocimiento e, incluso, la mala atención de algunos funcionarios en las entidades territoriales.**



Ha sido falta de información la que nos ha hecho que suframos muchas cosas, porque el Gobierno colombiano desde arriba puede decir “sí, atiendan a todos los venezolanos, a las mamitas embarazadas, atiéndanlas, y a estos atiéndanlos, pero ocurren muchas cosas así, “no, que el convenio no está.

Hombre, grupo focal comunidad migrante

En las entrevistas con representantes de la institucionalidad **se reconoció que no hay claridad sobre cuánta población venezolana hay en la ciudad y que la poca información que tienen las autoridades sobre quiénes, cuántos y dónde están ubicados dificulta la comunicación, el diseño y la implementación de políticas públicas que permitan abordar mejor el fenómeno.** En ese sentido, se espera que el ETPV contribuya significativamente a la caracterización de esta población en el país.



Hoy, por ejemplo, no tenemos claro cuántos migrantes hay en Cali. Son 60(mil), dicen unas fuentes; que 80(mil), dicen otras, y 100(mil) algo, dicen las más pesimistas en términos de cifras. Entonces el que no exista una información consolidada sobre las necesidades de la población migrante, sobre su volumen, número, sobre sus características y todo eso, pues dificulta mucho formular e implementar políticas públicas que sean pertinentes, que sean realistas, que sean viables.

Hombre, entrevista Gerencia de fronteras

Por ahora, la gran apuesta del Gobierno Nacional y la cooperación internacional para la integración social y económica de esta población en Colombia son los [Centros Intégrate](#): espacios de atención que buscan concentrar los servicios de atención a migrantes y refugiados venezolanos para que estos sepan a dónde acudir, qué servicios pueden encontrar y cuáles son los procesos que hay que cumplir para acceder a esos servicios ([Proyecto Migración Venezuela, 2022](#)).

Ante esta apuesta, en la entrevista con el representante de Gerencia de Fronteras se llamó la atención sobre los retos que tendrán estos centros en la ciudad, en lo concerniente a la capacidad institucional para atender la población, la voluntad política para mantener esta iniciativa cuando ya no haya recursos de cooperación internacional y la persistencia de la falta de claridad de las rutas de atención.

BARRERAS EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Una de las barreras más mencionadas en los grupos focales con comunidad migrante, no solo por el desconocimiento de las instituciones, sino también por su condición migratoria, **es el acceso a los servicios de justicia por parte de esta población.**

De las personas encuestadas, solo el 3.9% ha presentado una acción judicial y el 41.7% ha exigido a través de este su derecho a la vida, el 41.7% ha interpuesto derechos de petición, el 25% solicitando garantía de su derecho a la integridad personal y otro 25% a su derecho de asilo.

Cuando se ven vulnerados, la tutela es clave para que esta población pueda acceder a derechos fundamentales, como la salud; no obstante, no se suele conocer para qué sirve este mecanismo, cómo y cuándo se puede hacer uso de él. En esos casos, desde las fundaciones y organizaciones se tiende a remitir a la población a consultorios jurídicos que los apoyan con estos trámites.

En el caso de las mujeres, según se manifestó en los grupos focales, el desconocimiento de las instituciones y de su condición migratoria dificultan su acceso a la justicia, y agudizan las violencias de género que muchas de ellas experimentan. Si bien para las mujeres colombianas denunciar violencias de género no es fácil, para las venezolanas esta situación tiende a agravarse más por su condición migratoria en el país, dado que la primera barrera para la atención es el documento de identidad.



Muchas están sufriendo de violencia basada en género. ¿Y qué pasa con eso? Que muchas no pueden denunciar solamente por no tener un documento visible que las haga acreditar aquí en Colombia. ¿Entonces qué pasa? Que ellas no pueden poner una denuncia simplemente porque no tienen algo que la valide aquí en Colombia y no pueden hacer nada y simplemente tienen que esperar que alguien las ayude.

Mujer, grupo focal de mujeres migrantes.

1.4 CONFIANZA E INFLUENCIADORES

Esta sección hace referencia a la influencia que se ejerce y que se deriva de ser una fuente confiable de información, así como a las maneras en las que la credibilidad y la confianza es gestionada por los influenciadores y experimentada por los consumidores, en este caso, por la población migrante y refugiada venezolana y colombianos retornados que reciben información.

ORIENTACIÓN Y APOYO

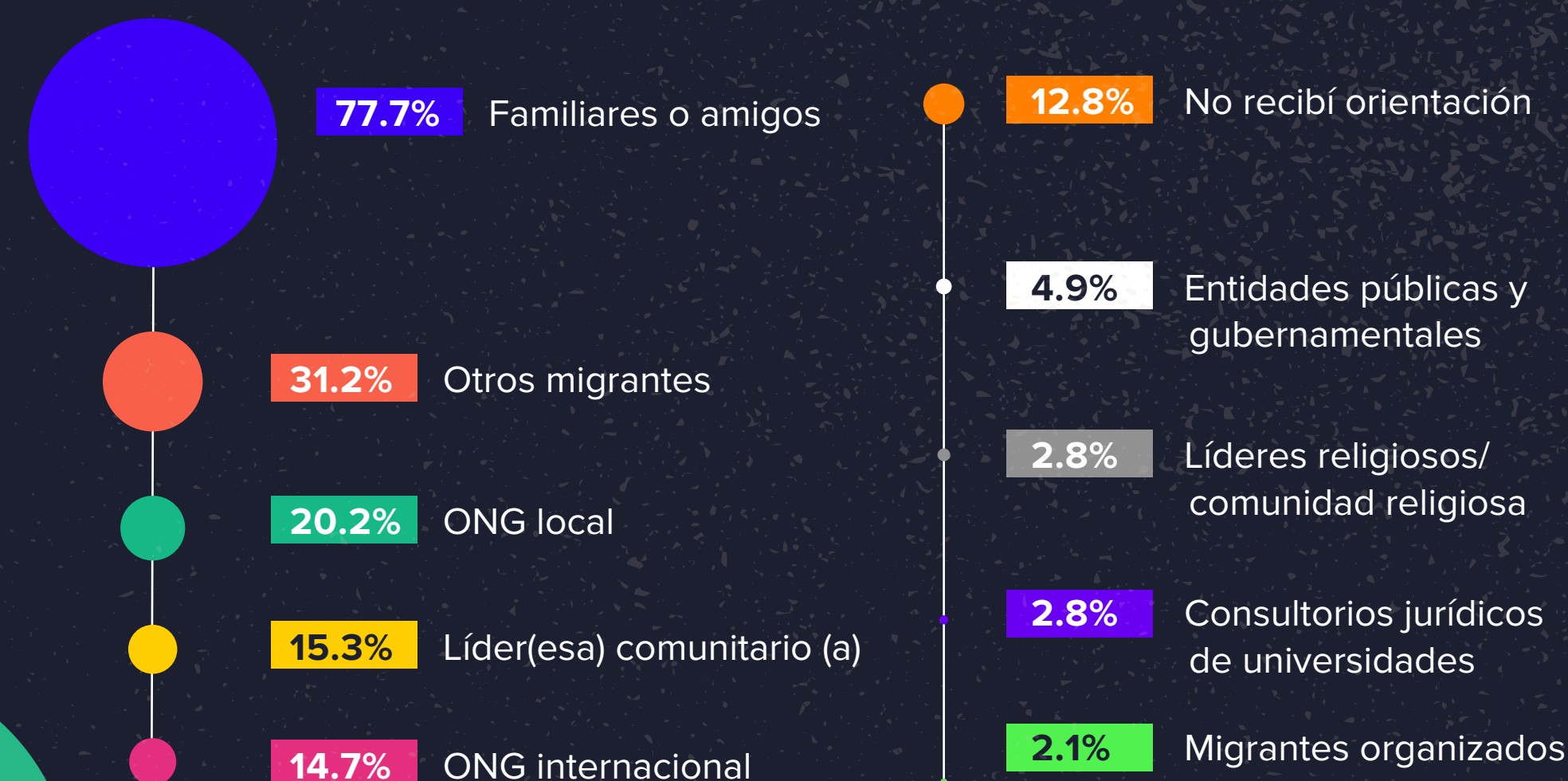
Como se ve en la gráfica 18, **familiares y amigos de las personas encuestadas aparecen como su principal fuente de orientación y apoyo al llegar a la ciudad, lo cual ratifica la función que cumplen las redes de amigos y familiares en tanto polos de atracción y puntos de apoyo para la población migrante en la ciudad.** Aunque en menor porcentaje, se señala que la orientación y el apoyo también llega a través de otros migrantes, líderes comunitarios, ONG locales e internacionales.

El bajo porcentaje de reconocimiento de entidades públicas y gubernamentales como orientadoras es razonable, pues desde su llegada al país, por lo general en condiciones de irregularidad, las personas acuden preferiblemente a sus círculos más cercanos y de confianza o a la ayuda humanitaria; esto también evidencia que hay otro tipo de actores no institucionales que van más allá del círculo cercano de amigos y familiares que están jugando un papel importante en el ecosistema de información. En ese sentido, tanto las entrevistas como los grupos focales revelaron **el rol protagónico que tienen en la ciudad los líderes y las lideresas comunitarias, las organizaciones sociales y fundaciones establecidas por migrantes y las agencias de cooperación internacional.**

En cuanto al tipo de orientación y apoyo que recibió la población encuestada, en la gráfica 19 se observan porcentajes muy cercanos entre temas como estatus migratorio, acceso a servicios sociales y de salud, y rutas de empleabilidad; esto coincide con las principales necesidades de información identificadas en el primer apartado de este capítulo.

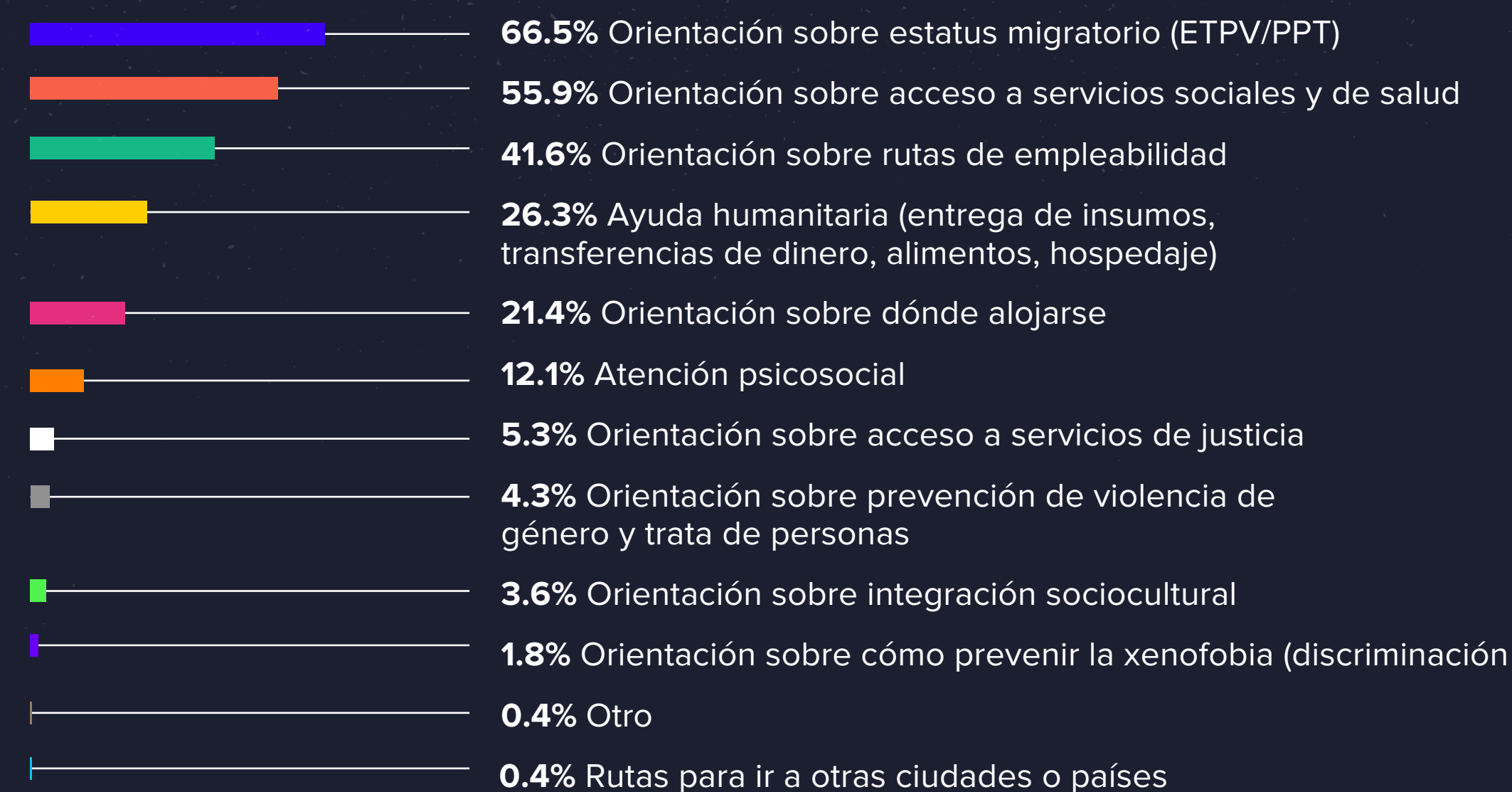
Gráfica 18. Actor del que se recibe orientación y apoyo desde que llegó a la ciudad

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 19. Tipo de orientación o ayuda recibida desde que llegó a la ciudad

Fuente: Elaboración propia (2022).



ACTORES INFLUENCIADORES

Los líderes y las lideresas comunitarias son el puente que conecta directamente a la población en territorio. **En consecuencia, se convierten en actores claves que bajan la información y la hacen más entendible para la población. Estos liderazgos pueden ser agenciados por nacionales o por migrantes venezolanos que han ido capitalizando información útil para otros migrantes.**



Ese líder comunitario es la puerta de entrada a la población migrante. Hay costumbres, hay niveles de voz, hay comentarios, hay situaciones que permiten desde su idiosincrasia, que existan algunos choques a nivel cultural que gracias a esos líderes comunitarios nos hemos acercado más a la comunidad.

Hombre, entrevista, OIM

Los líderes y las lideresas comunitarias suelen ser también las personas a quien la población encuestada busca en caso de experimentar algún tipo de discriminación o violencia y a quienes se recurre en tercera instancia para obtener información sobre necesidades primarias, después de familiares, amigos, y vecinos. Entre estos liderazgos, el voz a voz es el principal medio a través del cual brindan información pertinente a la comunidad migrante.



(...) Todo lo que uno dice es el “voz a voz”, cuando se va a hacer una estrategia, pues los liderazgos, los líderes y lideresas se encargan, a través de ese mecanismo, que parece un poco simple y no muy elaborado, pero es bastante eficaz a la hora de asegurar que se baje en la información.

Hombre, entrevista, Gerencia de Fronteras

Las fundaciones u organizaciones de la sociedad civil, de las que muchos de estos líderes comunitarios hacen parte, tiene un papel protagónico en el ecosistema de información en Cali. Su

colaboración fue clave para el desarrollo de la etapa cualitativa de este estudio y son reconocidas por representantes de la institucionalidad y por la comunidad migrante. Su papel de enlace entre la población venezolana y las autoridades locales ha sido clave para procesos de focalización y microfocalización de la población, para bajar información y hacer difusión de derechos, entre otros.



Simplemente por no saber qué hacer o a dónde acudir, pues las vemos [a las instituciones] muy lejos, por lo menos cómo ir a una Defensoría del Pueblo, cómo ir a una Arquidiócesis de Cali, cómo ir a un Sisbén, ¿qué hago yo ahí? Pues el mismo fenómeno de que no conocemos el país, de que apenas nos estamos adaptando y por eso las fundaciones han sido claves, porque somos el enlace entre los migrantes y las instituciones para ofrecer esa ayuda.

Hombre, grupo focal comunidad migrante

En el caso de los migrantes, en las fundaciones y organizaciones de la sociedad civil, ellos encuentran, por un lado, información clara, ante el reto de entender el funcionamiento del Estado Colombiano y, por otro lado, una comunidad o al menos una sensación de familiaridad que les genera confianza, dado que quienes integran estas organizaciones suelen ser otros migrantes venezolanos.



No es por los beneficios que te dan, sino por la información y la capacitación que obtenemos a través de las fundaciones, porque muchos dicen “no, que tú te metes y ahí te van a dar dinero, no, es embuste”. Nosotros recibimos los cursos, porque estas capacitaciones para uno más adelante son conocimientos, llaves para uno desenvolverse frente a cualquier situación.

Mujer, grupo focal comunidad migrante

Estas organizaciones no solamente cumplen un papel fundamental en la producción y difusión de información útil para la comunidad migrante, sino que también han servido de apoyo a las actividades que desde las instituciones se han desarrollado para atender a esta población. **Esto se evidenció en las jornadas masivas de entrega de PPT de Migración Colombia, realizadas el 26, 27 y 29 de abril de 2022 en el Coliseo del Pueblo en Cali, en donde también estuvieron presentes la OIM, la Alcaldía de Cali, el Sisbén, USAID, entre otras entidades.**



Hay organizaciones de ciudadanos venezolanos, que no solo tienen un papel de gestión de información, sino que, por ejemplo, hay organizaciones que han hecho pre-registro, biométrico, que han sido incluidos en los proyectos de la cooperación y, a partir de esa inclusión, pues ellos prestan unos servicios que, por su facilidad de acceso, que están en los barrios, que están en las comunas, etcétera. Entonces, pueden hacer ese tipo de cosas. También han tramitado algunos proyectos, por ejemplo, de desarrollo económico, etcétera.

Hombre, entrevista, Gerencia de Fronteras

Así pues, entre las fundaciones y organizaciones de la sociedad civil locales más mencionadas por la población encuestada que, dijo haber recibido ayuda por alguna de ellas, se destaca Alianzas Solidarias y Fundatransvida, lo cual coincide con lo encontrado en los grupos focales en los que se resalta el trabajo de orientación y compromiso con los migrantes venezolanos residentes en la ciudad de Cali, tal como se ve en la gráfica 20.

Gráfica 20. **Fundaciones y organizaciones de la sociedad civil locales de las que la población migrante venezolana ha recibido ayuda u orientación**

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 21. **ONG internacional de la que la población migrante venezolana ha recibido ayuda u orientación**

Fuente: Elaboración propia (2022).



Por lo general, los migrantes suelen llegar a este tipo de organizaciones porque familiares, amigos o vecinos los remiten a ellas o por alguna necesidad apremiante. Como se verá en el siguiente capítulo, **los grupos de WhatsApp son el mecanismo por excelencia a través del cual los migrantes se acercan a las organizaciones.**

La información constante y verificada que brindan suele ser la forma a través de la cual logran ganarse la confianza de los migrantes. Una vez son beneficiados por las actividades promovidas, algunos migrantes terminan involucrándose como voluntarios de estas fundaciones y, de esta manera, expanden su alcance.



Cuando llegué aquí en Cali, yo trabajaba en los semáforos y en aquel tiempo yo estaba embarazada, yo tenía como cuatro meses de embarazo. Yo estaba en un semáforo y pasó una señora en un carro y ella me pasa una tarjetica de la Fundación Alianzas Solidarias y ella me dice, “ahí escribes o llamas a ese número que ahí ayudan a mujeres embarazadas”. Y claro, yo estaba con la duda, porque como yo estaba recién llegada, yo decía “¿y si es pa’ quitarme a mi hija o algo así?” Después, yo escribí, entré a un grupo de mujeres embarazadas y yo veía toda la información que daban a la mujer embarazada y yo decía, “Ah, no, pero es que aquí hay varias venezolanas”. Después ellos invitaban a las personas a las charlas, a las mujeres embarazadas y yo iba a todas las charlas. Y yo me quedé hasta que después yo fui beneficiaria, hasta que mi hija nació, y pues ya me convertí en voluntaria.

Mujer, grupo focal comunidad migrante

A pesar de la relevancia de estas fundaciones y demás organizaciones, su alcance se ve limitado por la ausencia de recursos propios, pues su funcionamiento depende de las acciones que lleven a cabo el Gobierno nacional, departamental o local y agencias internacionales.

Las agencias de cooperación internacional han sido claves en términos de los recursos que han invertido para atender la situación de crisis migratoria en el país y por todas las ayudas y servicios brindados a esta población, que van desde transferencias monetarias hasta la financiación de espacios de atención. La nube de palabras que se ve en la gráfica 21 da cuenta de las agencias más mencionadas de las cuales recibieron orientación o información cuando la población encuestada llegó a la ciudad.

En una de las entrevistas con un representante de la institucionalidad se señaló la necesidad de que las agencias de cooperación internacional comuniquen sus agendas entre ellas y se articulen con los diferentes niveles de Gobierno para intervenir de manera más efectiva a esta población.

A pesar de lo anterior, estas organizaciones han venido trabajando conjuntamente en la ciudad, muestra de ello es el **Centro de Apoyo Integral para población migrante, refugiada y colombiana retornada donado a la Alcaldía y que se ubica en la terminal de transportes intermunicipales de la ciudad.** Este centro fue financiado por cooperación internacional, a través del Grupo Interagencial Sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) del que hacen parte 77 miembros, entre ellos, Acnur, Save the Children, Fupad, el Consejo Noruego para Refugiados (NRC), Plan Internacional, Médicos del Mundo y la OIM ([Alcaldía, 2021](#)).

2. ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este apartado está dedicado al análisis de los hábitos de consumo que la población migrante venezolana en Cali tiene sobre fuentes de información como medios tradicionales, medios digitales e Internet. Los datos cuantitativos obtenidos de la encuesta confirman la mayoría de las afirmaciones obtenidas por parte de las personas participantes de los grupos focales y las entrevistas, quienes expresaron la transformación de sus hábitos de consumo de medios de acuerdo con las posibilidades de acceso y barreras existentes en su país de origen, frente a las nuevas dinámicas de su vida en Colombia.

2.1. FRECUENCIA DE USO Y CONFIANZA EN LOS MEDIOS TRADICIONALES

Al analizar la relación de la población encuestada con los medios tradicionales, como radio, televisión e impresos, se encontró **que el medio de comunicación tradicional que genera el 85% de confianza es la televisión; este es el medio predilecto, por encima de la radio, que tiene un 12% de seguidores, y de los medios impresos que son consultados por el 3% de la población.**

Estos resultados son consecuentes con la frecuencia de consumo de los medios de comunicación que se evidencia en la tabla 9. Cuando observamos los resultados sobre las formas y frecuencias de uso de los medios tradicionales, la televisión es el medio de comunicación que más se consume a diario, pues el 75% afirmó consumirla todos los días, frente al 21.8% que accede a la radio con la misma frecuencia; los medios impresos son los menos consumidos diariamente por los encuestados con un 3.23% de participación en las respuestas.

Tabla 9. Frecuencia de uso de medios de comunicación tradicionales

Fuente: Elaboración propia (2022).

Medio de comunicación tradicional	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Ocasionalmente	Siempre (a diario)
Periódicos, revistas impresas o digitales	21.43%	3.45%	54.14%	7.50%	3.23%
Radio	41.07%	20.69%	34.40%	41.25%	21.77%
Televisión	37.50%	75.86%	11.47%	51.25%	75.00%

En los grupos focales **los entrevistados afirman experimentar un cambio drástico en sus hábitos de consumo de medios tradicionales, pues los periódicos impresos de distribución diaria eran**

uno de los medios más utilizados en las diferentes regiones de su país; asimismo, la televisión y la radio tenían una gran audiencia y se integraban a las dinámicas cotidianas de las personas, en contraste con el acceso a Internet que se encontraba limitado por temas de cobertura, altos costos, ancho de banda deficiente y afectaciones debido a los frecuentes cortes de energía.



Particularmente, allá en Venezuela, casi siempre era mi periódico todos los días, La Región; leer las noticias del día; al mediodía era la emisión estelar de las noticias; en la mañana, mientras me vestía y arreglaba a los niños, pues la televisión para escuchar qué es lo que decían en los noticieros temprano, al mediodía, en la noche para dormir y era un interés, porque a veces uno iba al lugar de trabajo, pues se hablaba de las noticias, “que sucedió esto, que pasaron esta información (...)”.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante

Sin embargo, **estos hábitos han cambiado desde su migración a Colombia** debido a múltiples factores, como **el cambio radical en sus dinámicas cotidianas; el aumento de las barreras económicas para comprar prensa o acceder a dispositivos como la televisión o la radio; o, la facilidad de acceder a la información por demanda a través de Internet.**

Una de las principales razones que aportan los participantes sobre su baja frecuencia en el uso de medios tradicionales, **tienen que ver con su falta de interés por la información producida en el país de acogida,** esto se debe a que consideran más importante invertir su tiempo en resolver sus necesidades diarias más apremiantes como la salud, alimentación, empleo, vivienda, y situación legal; además, esta información que necesitan no la obtienen de los medios tradicionales, como se puede observar en las fuentes de información citadas en el apartado de Necesidades de información.



Acá, por la misma situación en la que uno está atravesando, ese día a día se va en los niños, en buscar qué hacer, en buscar el trabajo, en buscar cómo te ganas la vida, cómo te ganas el día a día y que, de repente, a veces a uno no le parece tan interesante, o sea, de importancia para el venezolano. Bueno, la noticia es del país, es de Cali, es de acá, y de repente uno dice: “no me importa lo que esté sucediendo”, aunque debería importar obviamente, porque uno está siendo parte de la sociedad. Vivir es el día a día. (..) aquí hay bandas mucho más amplias [Internet] y el acceso a la comunicación pues a través de un teléfono o a través de una laptop, te metes y ahí investigas, buscas, y allá no. Allá era a ver y a escuchar lo que día a día pasaban los noticieros.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante

Con base en las necesidades de información manifestadas por la comunidad migrante encuestada y, en los resultados del ejercicio cuantitativo que muestran a la televisión como el medio de comunicación tradicional consumido con mayor frecuencia, se realizó un **barrido de medios locales entre mayo de 2021 y marzo de 2022**, enfocado en publicaciones de YouTube realizadas por los canales de televisión pública regionales, nacionales y, los canales de televisión locales: Canal Institucional, Señal Colombia, Telepacífico, Cali TV y Canal 2.

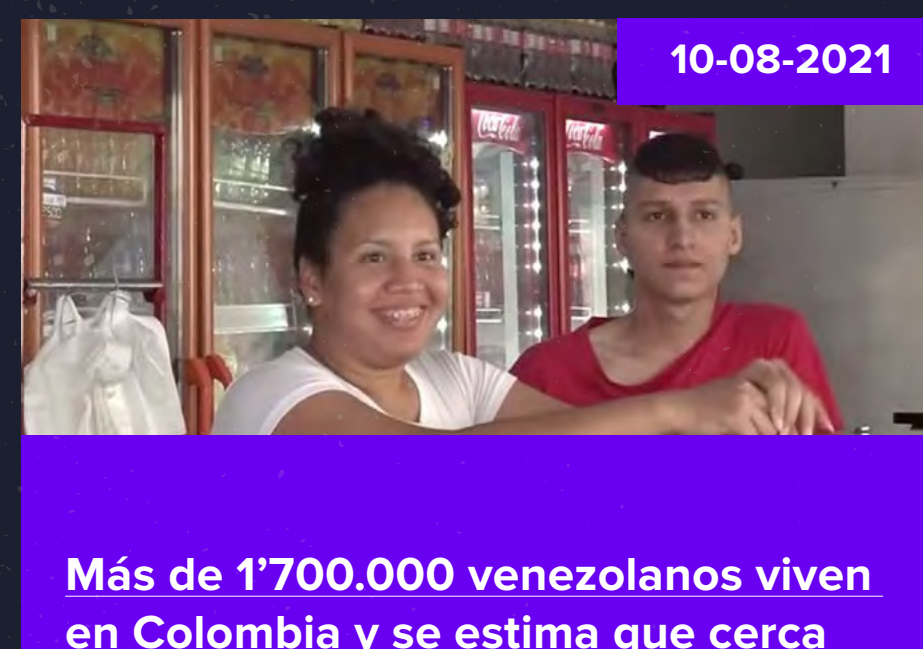
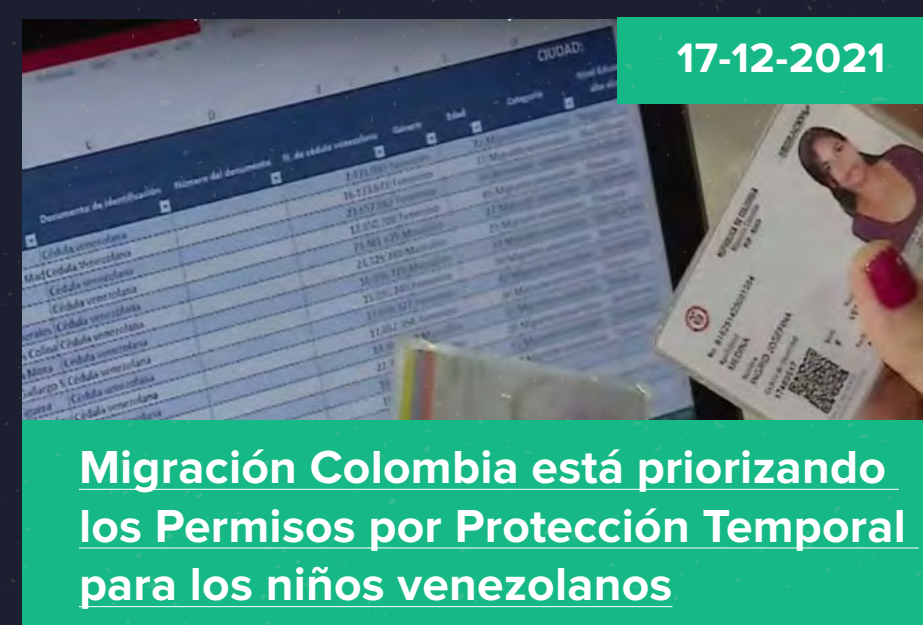
El **objetivo fue identificar qué tipo de información relacionada con población migrante circula en dichos medios**. A continuación se presentan los resultados de este barrido en la televisión local; durante 10 meses solo se encontraron publicaciones que referencian a la población migrante en publicaciones del canal regional Telepacífico, en su noticiero 90 Minutos y durante la emisión de mediodía.

Al analizar el tipo de información presentada por el medio, se observa que, entre las siete noticias encontradas, solo dos de ellas presentan información específica que puede ser de interés para la población migrante sobre la implementación del ETPV y las jornadas de registro o entrega de PPT.

Otras dos noticias destacan perfiles de migrantes venezolanos y su proceso de integración en el campo laboral o deportivo; una noticia se refiere a un hecho violento en el que migrantes aparecen como víctimas; otra noticia presenta a varios concejales preocupados por la situación económica y laboral en la ciudad frente al flujo de migrantes haitianos y venezolanos; finalmente, se encuentra una publicación sin ningún tipo de presentación por parte del noticiero, en la que

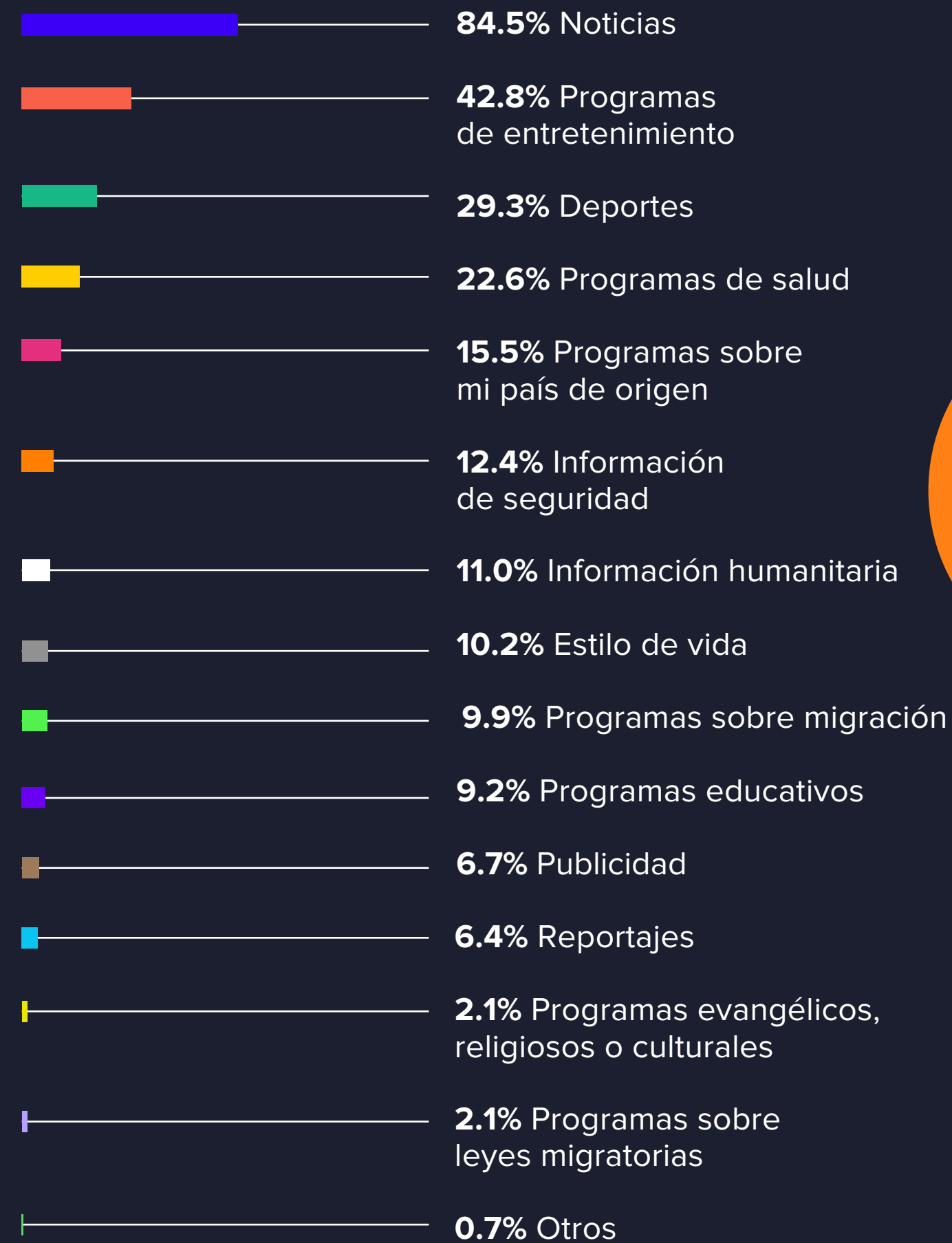
Tabla 10. **Resultado barrido de medios televisión local Cali**

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 22. Información que le gusta consumir de los medios de comunicación tradicional

Fuente: Elaboración propia (2022).



una ciudadana hace una denuncia en contra de la población migrante venezolana que visita las instalaciones de Migración Colombia.

De lo anterior, dejando claro que se ha considerado una pequeña muestra que no abarca todo tipo de contenidos producidos por el canal mencionado, se infiere que la información proporcionada específicamente en este medio de comunicación no supe las necesidades de información prioritarias para la población migrante, como las necesidades básicas y los medios de subsistencia. Lo que coincide con lo expresado por participantes de los grupos focales.

Al consultar a los encuestados que afirmaron consumir medios de comunicación tradicionales como mínimo de forma ocasional, se observa en la gráfica 22 que el 84.5% **menciona las noticias en televisión como el programa que más ven o escuchan en radio.**

Estas cifras difieren de lo expresado por los participantes de los grupos focales, pues las siguen consumiendo, a pesar de no encontrar en este tipo de programas la información que consideran más importante para su vida en Colombia y del desinterés que causa el desconocimiento de las instituciones y el funcionamiento del Estado. Esto puede deberse a que dichos programas se emiten en horarios que coinciden con los momentos de alimentación, en los que por costumbre se sintonizan los medios tradicionales, entre otros factores a explorar.

Medios de comunicación más consumidos

En la gráfica 23 se muestra cómo el canal de televisión más visto es Caracol TV, y su noticiero es el programa más sintonizado por la población. Esto concuerda con los resultados a nivel nacional expuestos en el apartado Panorama de medios, que presentan al canal Caracol como el de mayor audiencia a nivel nacional.

La gráfica 24 muestra el consumo de radio entre la población encuestada. Los resultados de la encuesta también se relacionan directamente con las cifras del ECAR 2022 expuestas en el apartado de Panorama de medios, pues coinciden con la tendencia nacional. Tanto a nivel nacional como a nivel local, la comunidad migrante encuestada señala que la emisora más escuchada es Olímpica Estéreo, y su programa más sintonizado es el noticiero.

Finalmente, la gráfica 25 muestra que los impresos son uno de los medios menos utilizados por la población encuestada; se observa que del 8.8% que manifestó consumir prensa, 10 personas consumen el periódico Q'Hubo; esto puede deberse a que es el periódico de más bajo precio en la ciudad comparado con otros diarios, como El País o El Tiempo.

Gráfica 23. Canal y programa de televisión más visto

Fuente: Elaboración propia (2022).

Gráfica 24. Emisora y programa de radio más escuchado

Fuente: Elaboración propia (2022).

Gráfica 25. Periódico/revista impresa más leído

Fuente: Elaboración propia (2022).

Panel a. Canal de televisión más visto



Panel a. Emisora más escuchada



PERIÓDICOS
/REVISTAS



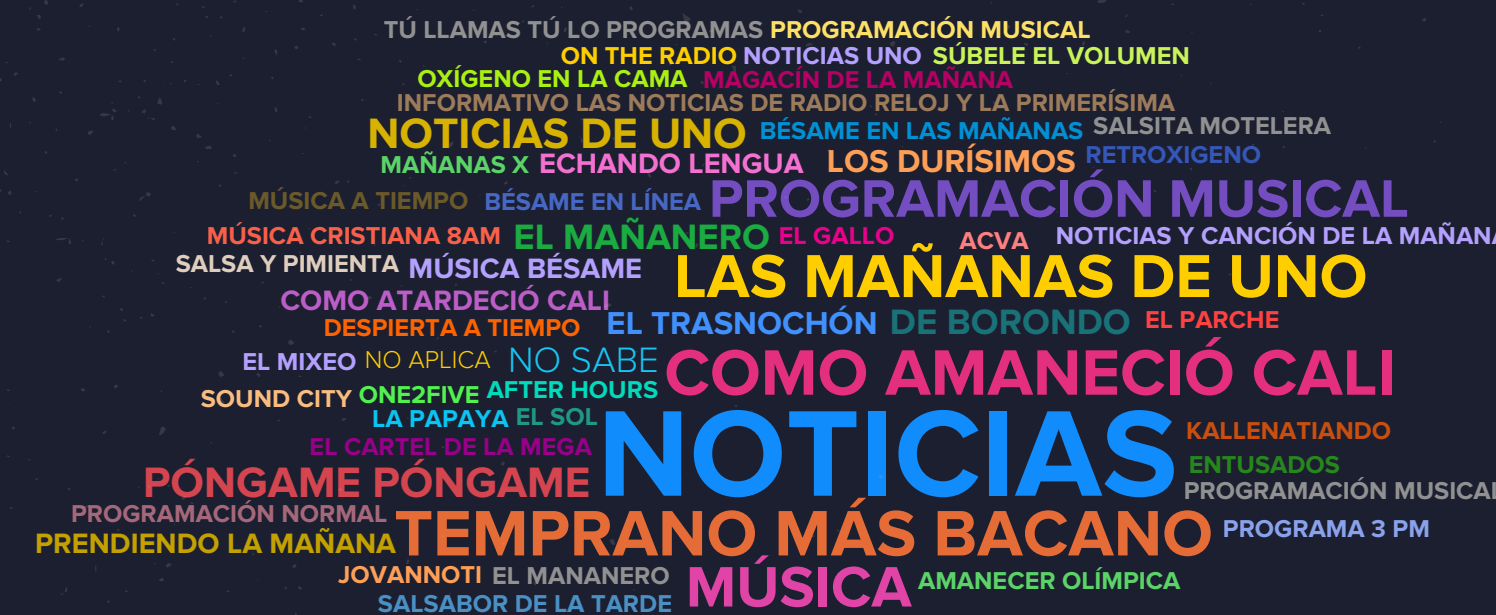
TELEVISIÓN

RADIO

Panel b. Programa de televisión más visto



Panel b. Programa de radio más escuchado



2.2 USO DE LOS MEDIOS DIGITALES

En este apartado se presenta el análisis de la relación de la población encuestada con los medios digitales a partir de su acceso a servicios de tecnología y comunicación, además de las formas y frecuencias de uso. Al respecto se encuentra que existe una mayor interacción de los migrantes venezolanos con los servicios asociados a telefonía móvil, aunque es importante aclarar que una misma persona puede tener varios servicios en su lugar de residencia.

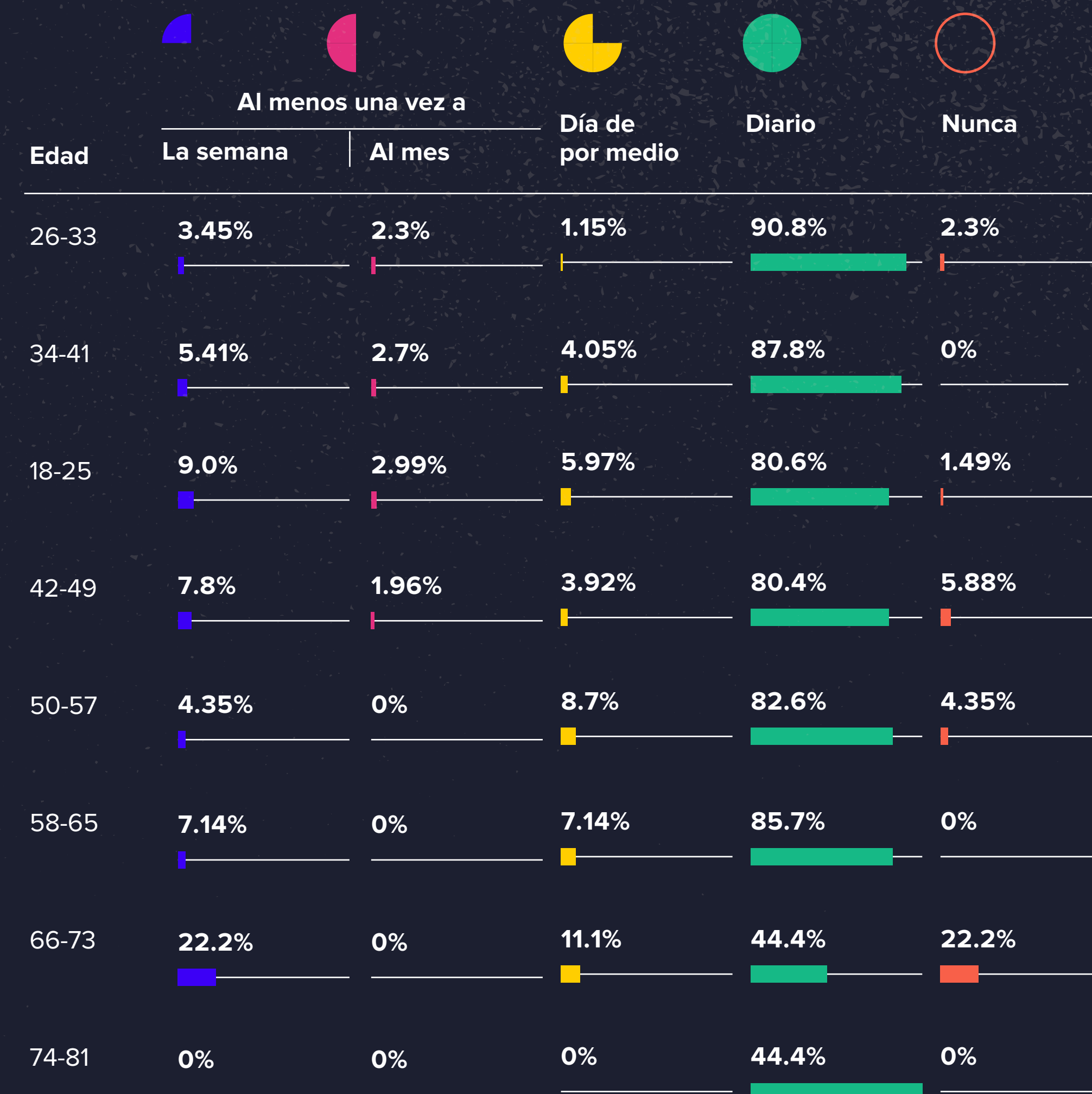
El 93.57% de los entrevistados aseguró haber adquirido dispositivos móviles, mientras que el 92.66% es usuario frecuente de la señal de celular. Respecto al uso de Internet móvil y fijo, se concluyó que el 74.01% tiene Internet móvil, mientras que el 50.45% opta por Internet fijo en casa.

Uno de los hallazgos principales consiste en evidenciar que **entre la comunidad migrante existe una importante y generalizada frecuencia de uso del Internet**. Los migrantes que más utilizan Internet son los adultos mayores de 74 y 81 años, para quienes constituye su fuente de información en el 100% de los casos. El 90.8% de los adultos entre 26 y 33 años consulta diariamente Internet para informarse, mientras que la población que está entre 34 y 41 años lo consulta en un 87.8%. Los migrantes que están entre 42 y 49 años lo hacen en un 80.4% y muy similar se comporta la población joven, entre 18 y 25 años, que utiliza Internet para informarse, con una frecuencia del 80.6%



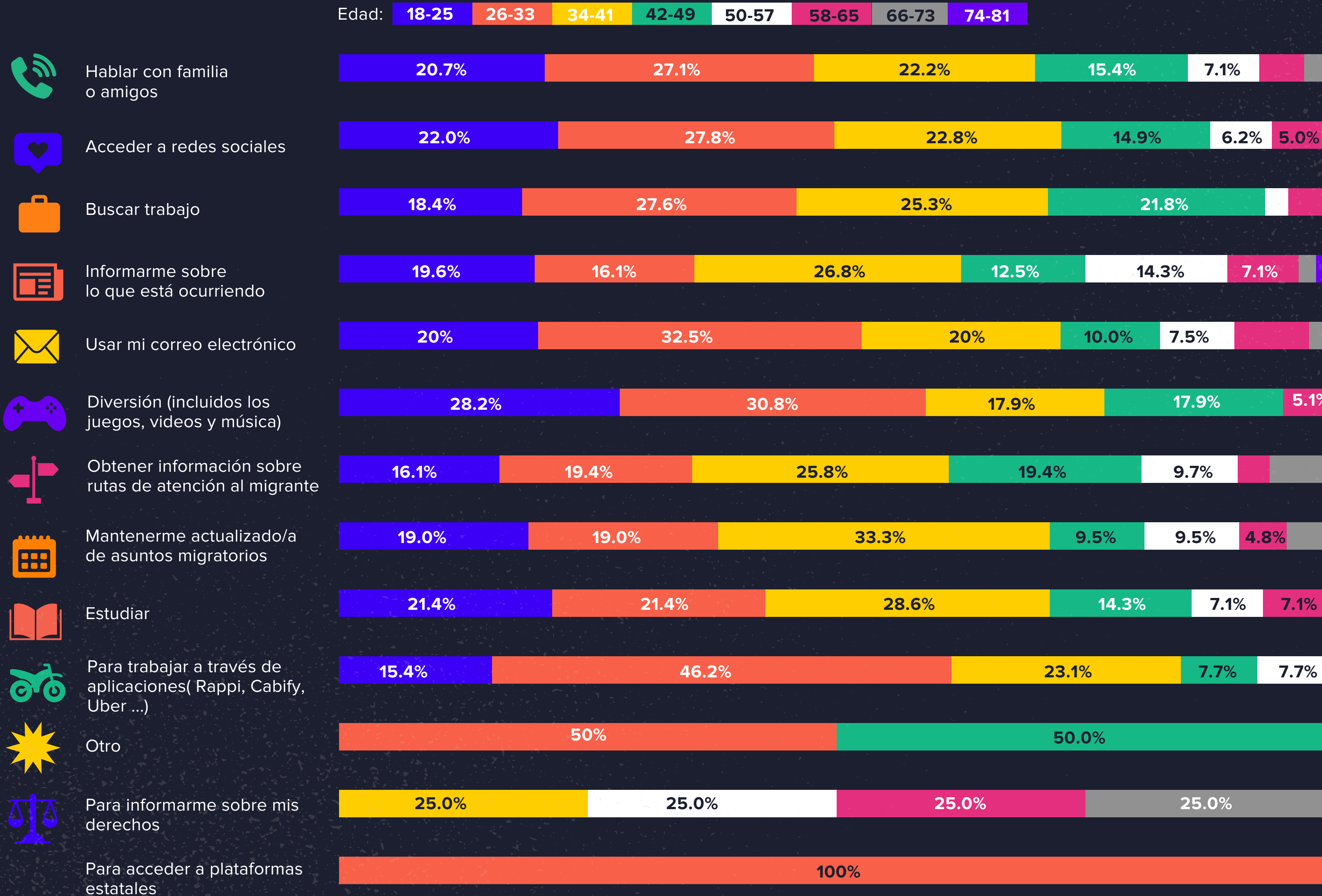
Gráfica 26. Distribución de encuestados (as) por frecuencia de uso del Internet y grupos etarios

Fuente: Elaboración propia (2022).



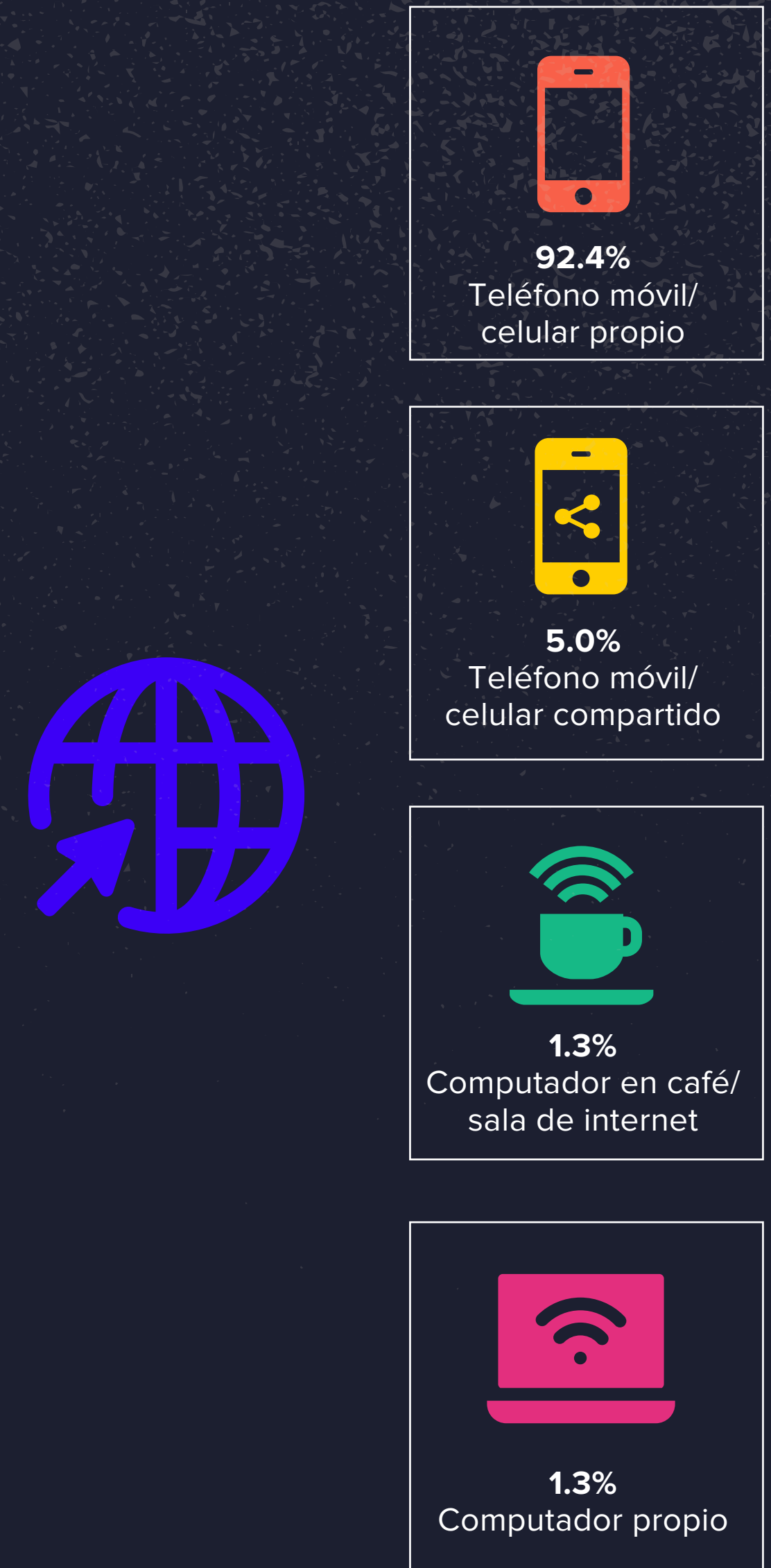
Gráfica 27. Distribución de encuestados (as) por formas de uso de Internet y grupos etarios

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 28. Dispositivo para acceder a Internet

Fuente: Elaboración propia (2022).





Y pues, yo creo que aquí el medio que la mayoría utilizamos para mantenernos informados es a través del Internet. Y a través de redes sociales o acceder directamente a las páginas, a los portales de los periódicos, a través de las redes sociales, de los grupos WhatsApp, a través de Facebook, Instagram. La mayoría de los venezolanos en estos momentos lo que usan más es WhatsApp. Los grupos de WhatsApp porque ahí se pasa la información.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante

En lo referente a las actividades que más se realizan en Internet, el 83.9% se asocia a hablar **con familia o amigos; el 76% a acceder a redes sociales y buscar trabajo representa el 27.4% de las respuestas.**

Estas formas de uso del Internet son mayoritariamente realizadas por la población que se ubica entre 26 y 41 años, mientras que las **actividades relacionadas con conocer y actualizarse sobre temas migratorios, rutas de atención e información sobre derechos empiezan a ser más relevantes en población adulta, desde 34 años en adelante, como lo muestra la gráfica 27.**

Los datos arrojados por la encuesta demuestran un alto porcentaje de conectividad de los consultados, a pesar de que existen barreras de tipo legal para contratar directamente los servicios de Internet domiciliario o registrar sus celulares a nombre propio con su cédula venezolana o con documentos como el PEP o PPT.

Lo anterior **obliga a la población migrante a buscar distintas formas para contratar operadores de servicios de comunicación, ya sea hacer los contratos a nombre de personas colombianas o a través de operadores locales que no les exigen documento de identidad.**



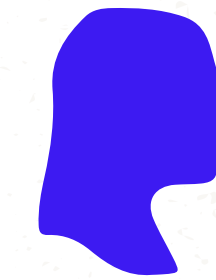
Tenemos que conseguir un colombiano que nos colabore y nos haga los datos. Por lo menos, donde yo vivo ya metieron la fibra para el servicio Movistar y nos han hecho la visita varias veces y, por tener cédula venezolana, no hemos podido acceder al servicio.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante -mujeres

En cuanto a las formas utilizadas para acceder a Internet, los datos coinciden con las respuestas de las afirmaciones derivadas de grupos focales y entrevistas. Gracias a lo que se evidencia en la figura 28 se concluye que **para el 92.4% de los encuestados, el principal medio de conexión es su dispositivo móvil propio;** el 47.3% accede a Internet domiciliario desde sus viviendas; y el 37.2% lo hace por medio de su plan de datos.

Es importante mencionar que del 5% de la población encuestada dice acceder a Internet por medio de un celular compartido, 12 de ellas son mujeres; es decir, que **de cada cuatro personas que comparten su celular con otra persona, tres que lo comparten son mujeres. Esto puede coincidir con las cifras reportadas en el apartado de Caracterización de la población y Necesidades de información, en el que se señala que las mujeres tienen mayor dependencia económica de sus parejas y familiares por la edad o por su rol como cuidadoras.**

En ese sentido, ya que se ha evidenciado la importancia de los dispositivos celulares para acceder a Internet y para recibir información pertinente a su situación, se deduce que estas mujeres pueden estar en una posición más vulnerable debido a las barreras de comunicación.



Acá en Colombia, si tú no tienes un WhatsApp, no estás informado. Si no tienes Internet, no estás informado de nada. Por lo menos acá todo es con grupo, todo es por grupos. Yo me entero de cómo está la ciudad, cómo está Cali por los grupos de WhatsApp. Me entero por Facebook. Me entero por Twitter. Esos son los medios. Si no hay teléfono, si no hay conexión de Internet, entonces uno está completamente desconectado del mundo.

Mujer, Grupo focal migrantes

La adaptación a la ciudad y al país, en general, se considera entre los migrantes como un proceso inconcluso, con el que se debe lidiar a diario y que pasa por distintos ámbitos de la vida, desde lo cultural, las diferencias lingüísticas, los cambios de rutina, entre otros. En ese proceso de adaptación el celular se convierte en un dispositivo indispensable sobre todo cuando recién se están asentando en la ciudad, pues, por un lado, **el teléfono representa el único vínculo que tienen con su origen, con la vida que dejaron y con sus familiares. Por otro lado, es el medio del cual se valen para construir una nueva vida en el país de acogida.** De allí que muchos antepongan la adquisición de un teléfono móvil sobre otras necesidades.



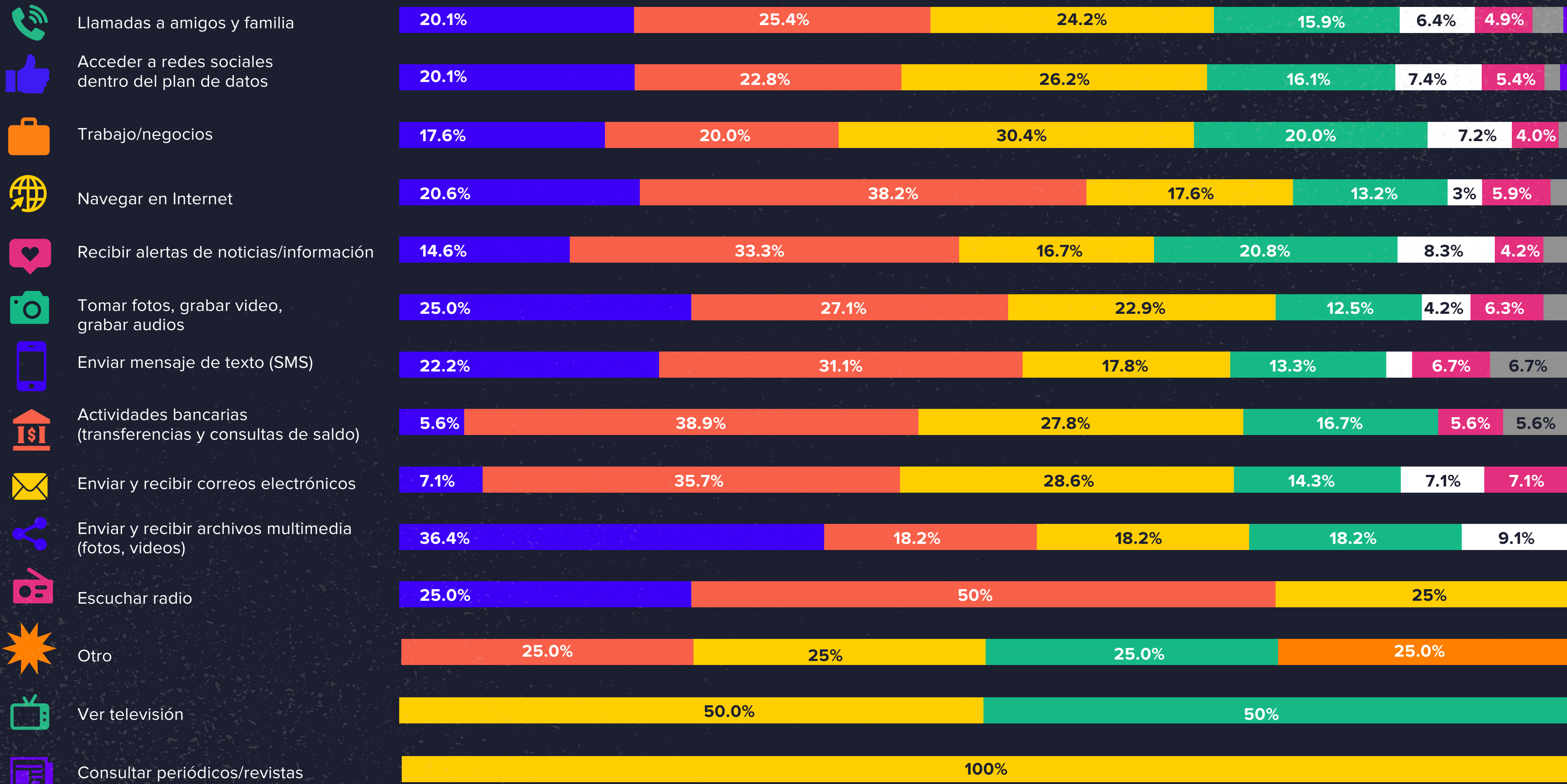
Yo por lo menos puse el teléfono primero antes de la comida y todo. O sea, yo llegué a ganar \$200.000 en unos 15 días de trabajo vendiendo frito, y me ofrecieron un teléfono y me quedé sin nada, pero compré el teléfono. Personalmente, me cambió la vida, porque por medio de ese teléfono conocí a la que ahora es mi esposa, y estoy en Cali por ese medio, entonces imagínense la trascendencia de haberlo o no comprado en aquel momento.

Hombre, Grupo focal migrantes

Gráfica 29. Formas de uso del teléfono móvil/celular por grupo etario

Fuente: Elaboración propia (2022).

Edad: 18-25 26-33 34-41 42-49 50-57 58-65 66-73 74-81



Los resultados de la encuesta de opción de respuesta múltiple revelan que una de las formas de uso más frecuentes del teléfono celular para la población migrante venezolana está relacionada en un 88% con llamadas a amigos y familia; por su parte, el acceso a redes sociales representa el 49.7%, mientras que el trabajo y los negocios constituyen el 41.7% de su uso⁷.

Estos usos son principalmente realizados por población en edades entre 18 y 41 años. Otros usos que se le dan al dispositivo móvil son realizar actividades bancarias, enviar y recibir correos electrónicos y escuchar radio, mayoritariamente realizadas por población migrante de 26 a 33 años. Como lo muestra la gráfica 29, las actividades relacionadas con archivos multimedia, como fotos y videos son realizadas en mayor frecuencia por población joven, mientras que las actividades asociadas con recibir información y alertas de noticias son más propias de población adulta.

Contar con un teléfono celular con acceso a Internet también ha cobrado mayor importancia para la culminación del proceso asociado al ETPV, pues las personas requieren recibir correos y mensajería instantánea por parte de Migración Colombia.



Entendiendo que hay una gran parte de venezolanos que no tiene regularidad, que los que han llegado tienen un límite de tiempo para que le cancelen el teléfono. Y eso es algo que apremia mucho, porque no todos tienen pasaporte y no todos pueden llegar a decir haga la homologación de mi línea telefónica o mi Gmail. ¿Entonces, qué pasa? muchas personas a veces se quedan incomunicadas por el WhatsApp y es lo que ha ocurrido en este tránsito con Migración Colombia, que ha intentado comunicarse con algunas personas y se le perdió el dato de Internet, el correo que crearon, aparte de las personas a las que les cobraron y no les gestionaron el proceso completo.

Mujer, grupo focal con comunidad migrante

En términos del uso de redes sociales se muestra que el 42.7% respondió que la red social utilizada a diario es WhatsApp, seguida de Facebook con un 32.4% ; mientras que el 29.4% nunca utiliza Twitter y el 22.7% nunca utiliza YouTube. Cabe notar que los usuarios dieron respuesta para el uso de múltiples redes.

⁷ Pregunta con respuesta múltiple.

Tabla 11. Frecuencia de uso de redes sociales

Fuente: Elaboración propia (2022).

Red social	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Ocasionalmente	Siempre (a diario)
Facebook	6.25%	38.27%	1.97%	22.89%	32.36%
Instagram	12.50%	13.27%	19.08%	20.48%	13.09%
TikTok	22.92%	5.61%	26.10%	15.66%	4.73%
Twitter	29.17%	3.06%	29.39%	9.64%	1.45%
WhatsApp	0%	30.10%	0.77%	6.63%	42.73%
YouTube	29.17%	9.96%	22.70%	24.70%	5.64%

Al igual que como ocurre con el uso del celular y, confirmando lo que dicen las personas participantes en los grupos focales, se encuentra que el uso más común de las redes sociales es en un 95.8% para **hablar con amigos y familiares, seguido de un 29.8% que comparte información sobre su vida personal. En esta pregunta, los encuestados pudieron responder con más de una opción.**

Estas dos actividades son más comunes en poblaciones entre los 18 y 41 años, mientras que actividades relacionadas con obtener información sobre los derechos y actualizarse en asuntos migratorios es mucho más común en población en edades entre 34 y 49 años, como lo muestra el gráfico 30. Esta tendencia muestra que **el uso del celular está intrínsecamente relacionado con el uso de las redes sociales y aplicaciones de mensajería instantánea**, lo que implica la necesidad primordial del acceso a Internet para estar conectado con su círculo cercano.

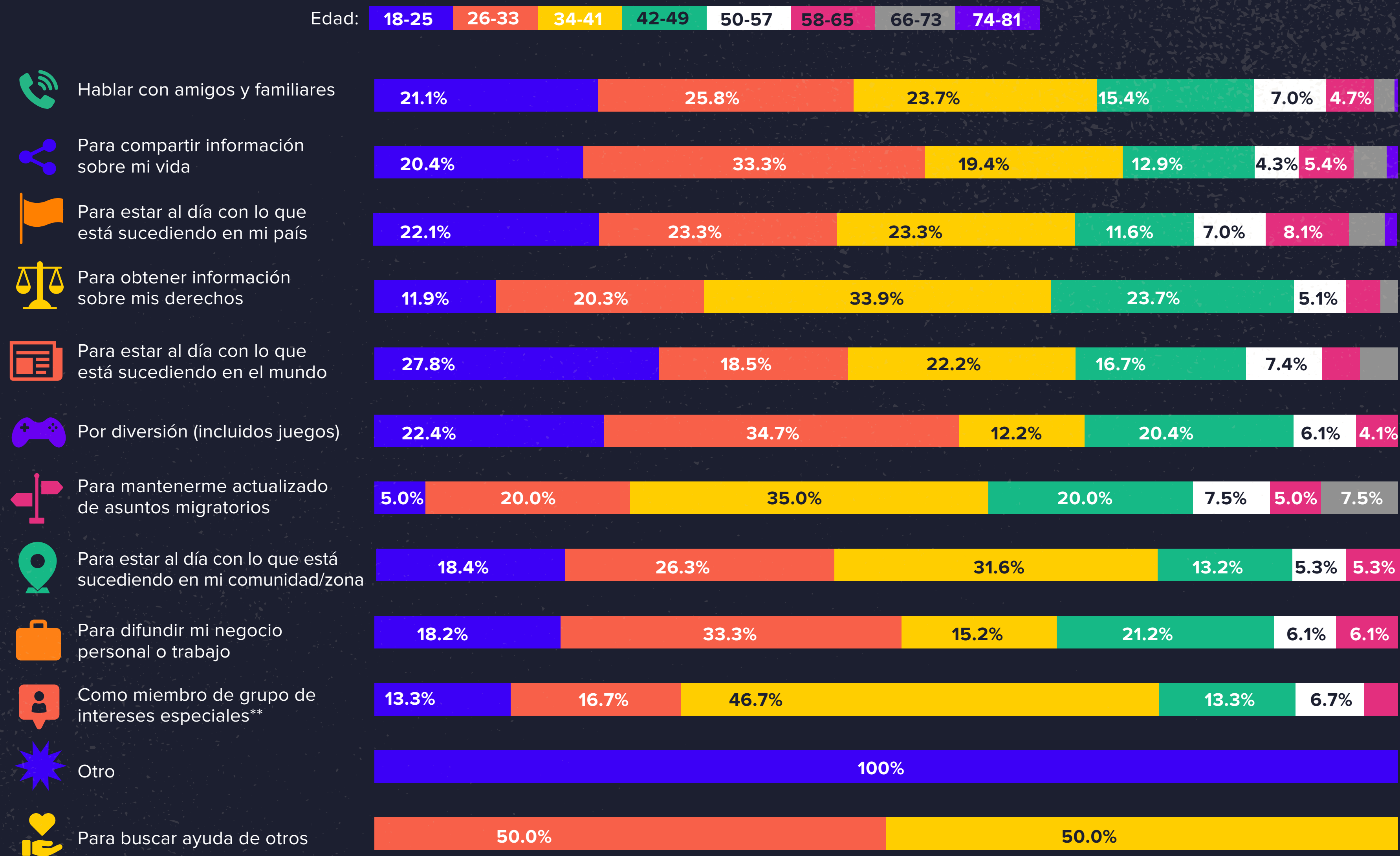
Para la población migrante, la comunicación con sus familiares y amigos es una necesidad primaria, que convierte al teléfono móvil en un elemento indispensable para ellos, a tal punto que se prioriza su compra por encima de la satisfacción de otras necesidades básicas, como comer. **Este dispositivo funciona como una suerte de bisagra que les permite, por un lado, sentirse en casa aún estando a kilómetros de distancia y, por el otro, desenvolverse mucho más fácil en la ciudad a la que migraron, pues es una herramienta indispensable para ubicarse, encontrar empleo y vivienda, entre otros.**



Es algo rigurosamente imprescindible para la comunicación con la familia. Yo tengo hermanos en Estados Unidos, tengo hermanas en Chile, tengo familia en Panamá y yo aquí en Colombia; entonces, pues el único medio de comunicación es WhatsApp y las redes sociales, entonces yo creo que, para el venezolano como tal, por más precaria que sea su vida. **Hombre, grupo focal líderes organizaciones comunitarias**

Gráfica 30. Formas de uso de redes sociales por grupo etario

Fuente: Elaboración propia (2022).



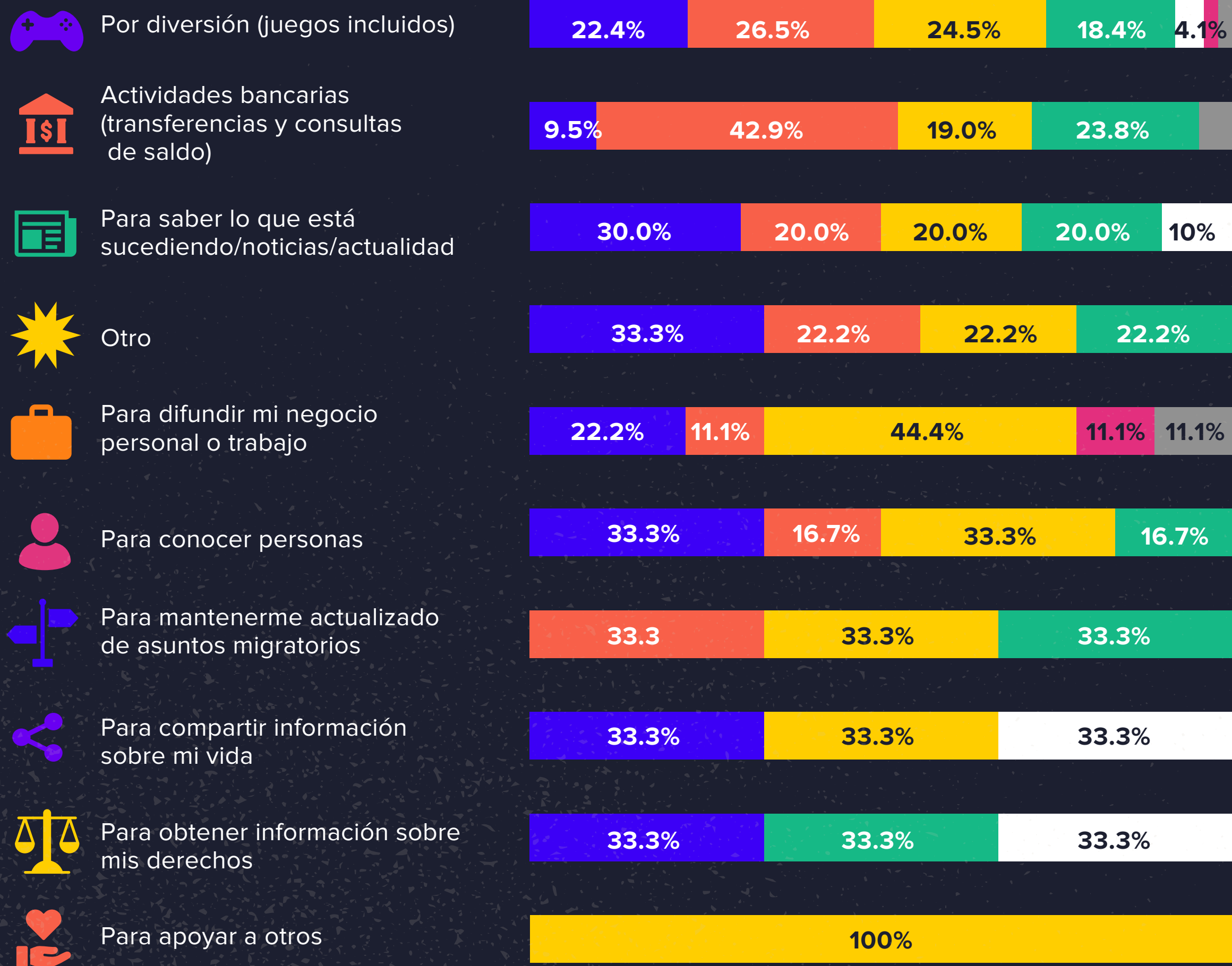
**Grupos comunitarios/trabajo/entretenimiento

Gráfica 31. Formas de uso de aplicaciones móviles por grupo etario

Fuente: Elaboración propia (2022).



Edad: 18-25 26-33 34-41 42-49 50-57 58-65 66-73 74-81



Finalmente, en cuanto al **uso de aplicaciones móviles diferentes a redes sociales**, solo el **22% de los encuestados afirmó usarlas** de estos, el 68.1% las usa por diversión, seguido del 29.2% que las utiliza para realizar transacciones bancarias y un 13.9% para estar actualizado o ver noticias. No obstante, como lo muestra la gráfica 31, las actividades como el uso de aplicaciones móviles para difundir el negocio personal, mantenerse actualizado sobre asuntos migratorios y para obtener información sobre derechos cobran mayor relevancia en personas con mayor edad.

En contraste con lo anterior, el **78% de los encuestados mencionó que no usa aplicaciones móviles diferentes a las redes sociales, como WhatsApp, Facebook, Instagram, Twitter, Youtube o TikTok. De estos, el 48.3% no están dispuestos a descargar una aplicación móvil para mantenerse informados sobre sus derechos como migrante, refugiado o retornado.**

El 77.8% de los entrevistados no descarga otras APP porque no lo considera necesario, mientras que el 20.9% desconoce su uso o no la sabe usar; por su parte, un 20.3% adicional desconoce qué tipo de aplicaciones existen.

Estos datos muestran que la mayoría de los encuestados prefiere el uso de aplicaciones que pueden ser del tipo “zero-rating” como WhatsApp y Facebook, que al no consumir datos son una de las mejores opciones para mantenerse conectado. WhatsApp se constituye como la aplicación que mayor información tiene para las personas migrantes residentes en Cali.

Se observa entonces el papel fundamental que desempeñan los dispositivos móviles, la conectividad a Internet y especialmente el uso de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp para el acceso a la información por parte de la población migrante en la ciudad.

No tener acceso a un celular es una de las principales barreras identificadas, sobre todo cuando recién llegan al país, pues la línea de telefonía móvil que tenían en Venezuela caduca al poco tiempo de ingresar a Colombia, y, por ende, no pueden recibir llamadas ni acceder a sus correos electrónicos.

Esta situación se agudiza por las dificultades económicas y la condición de movilidad

permanente de esta población, dado que los desplazamientos constantes dificultan que entidades, como Migración Colombia, los informen sobre sus trámites. Cuando este tipo de situaciones se presenta, **el voz a voz a través de familiares, vecinos o amigos se convierte en el mecanismo más importante para informarse**, como se evidenció en el apartado de Necesidades de información.



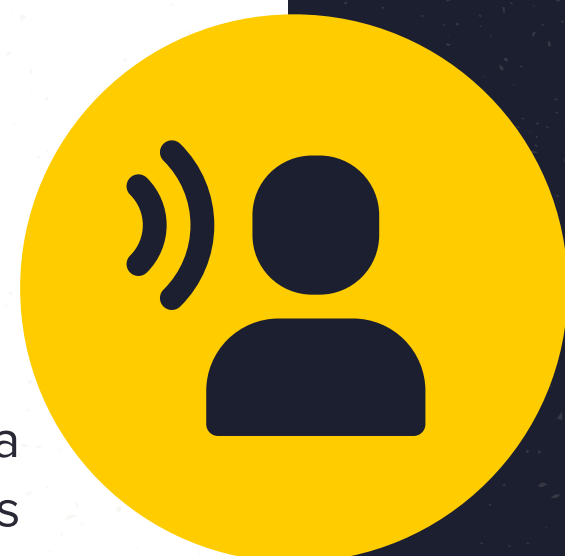
En la Fundación Alianza Solidaria tenemos grupos de WhatsApp por comuna. ¿Por qué? Porque muchas veces las persona pierden la información de los teléfonos, incluso pierden los teléfonos o tienen teléfonos a nombre de otras personas, les cancelan la línea y se quedan incomunicados. Y nos dimos cuenta de que a través de grupos de WhatsApp por la comuna -así la persona queda incomunicada, sin teléfono- tiene al vecino, al amigo que está también en el grupo de WhatsApp de la Fundación, y así, de todas maneras, le llega la información a la persona. **Mujer, grupo focal de líderes y lideresas.**

3. DESINFORMACIÓN

En esta sección se analizan los procedimientos y prácticas a través de las cuales la población migrante recibe, difunde o verifica la información que circula por diferentes canales. Según los datos arrojados por la encuesta, redes sociales, aplicaciones de mensajería instantánea y el voz a voz aparecen como los medios por los que más circulan rumores, información engañosa o de dudosa procedencia, que puede terminar generando delitos, vulneraciones de derechos o reforzando estereotipos negativos y prejuicios, que profundizan la exclusión de ciertos grupos sociales.

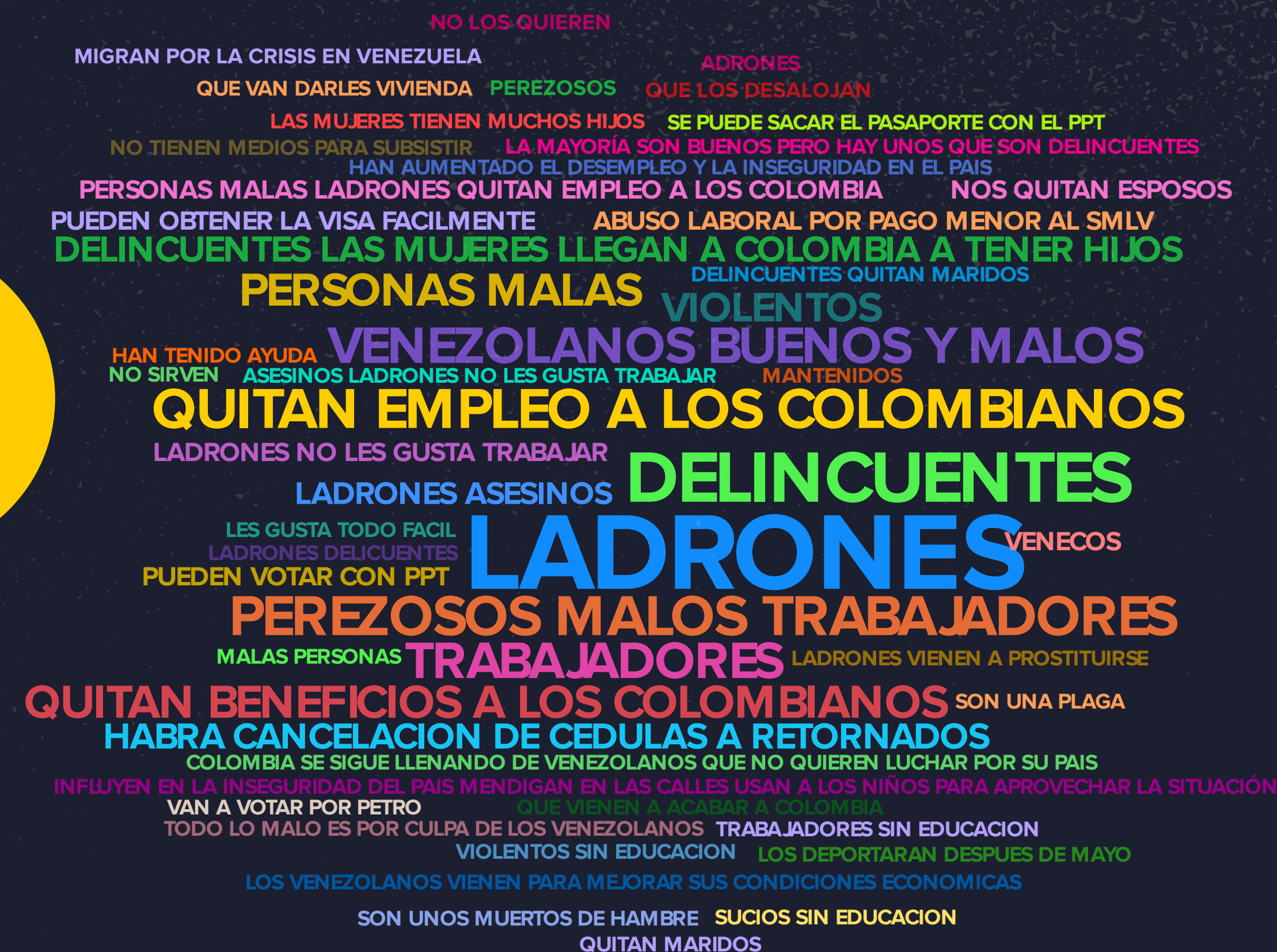
3.1 PERCEPCIONES DE LA POBLACIÓN MIGRANTE VENEZOLANA EN CALI

El 41.3% de la población encuestada afirma haber leído o escuchado rumores sobre los migrantes, refugiados y retornados venezolanos. Estos rumores se asocian con comentarios negativos como: ladrones, delincuentes, perezosos, malos trabajadores y quitan el empleo o beneficios a los colombianos; estas expresiones son las más frecuentes.

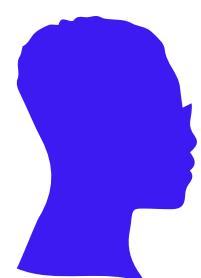


Gráfica 32. Rumores que ha escuchado o leído la población sobre las personas migrantes, retornadas o refugiadas

Fuente: Elaboración propia (2022).



Los rumores identificados por la población encuestada coinciden con los expresados en los grupos focales desarrollados con la comunidad migrante y comunidad de acogida. Entre los rumores más comunes se identificaron: el aumento de desempleo de colombianos por contratación informal de venezolanos, la destinación del presupuesto nacional para la atención a migrantes, la entrega de cédulas a migrantes para que participen en las jornadas electorales y la percepción de que han aumentado la criminalidad y los cordones de pobreza en la ciudad.



También he notado, es que ahora con los venezolanos que se han podido ya instalar en diferentes barrios, lo que pasa es que en cierta manera como que le han quitado, o sea, los patrones de panaderías o de almacenes, así los han sacado a muchos colombianos, y han instalado a los venezolanos. ¿Por qué? Porque lo que le paga a un colombiano, con eso coge dos venezolanos, o sea que está economizando un poco de plata también.

Hombre, Grupo focal Comunidad de Acogida

Ante estos rumores, algunos **miembros de la comunidad migrante manifestaron la necesidad de que desde los medios de comunicación, el Gobierno nacional y local se hagan esfuerzos para informar de dónde salen los recursos para atender la política migratoria formulada en el país**, pues el desconocimiento de las diversas fuentes de financiación de programas sociales, de salud y subsidios dirigidos a esta población profundizan la desinformación. En este escenario, la población colombiana suele suponer que los recursos provienen únicamente de la Nación, cuando también provienen de organismos multilaterales como el Banco Mundial y de organismos de cooperación internacional como Usaid (Banco Mundial, 2021).



Muchos colombianos también piensan que todas estas ayudas, bien sea para lo que es la parte de salud, son financiadas por el presupuesto nacional. Esa es una desinformación que hay en general. Entonces, uno siempre, cuando tiene la posibilidad de hablar, dice, “No, esto viene de ayudas internacionales, esto no tiene nada que ver con el presupuesto que les corresponde a ustedes como ciudadanos”.

Hombre, grupo focal comunidad migrante

Lo preocupante de esta tendencia es que **la desinformación y los rumores que circulan entre la población de acogida influyen en la construcción de imaginarios sobre la comunidad migrante, lo cual es determinante a la hora de generar sentimientos de xenofobia y actos de discriminación** en todos los niveles e instancias de la sociedad; adicionalmente, en la comunidad migrante también pueden generarse sentimientos de desvalorización que afectan su concepción como persona y su dignidad humana.



Después que las personas que son víctimas de xenofobia se cosifican, se despersonalizan y se vuelven una cosa y por lo tanto esa cosa pierde unos criterios específicos y unos elementos que le dan esa naturaleza de ser humano, y eso está reforzado por las personas que ejercen ese tema de xenofobia. Entonces, es importante también llamarlos a la reflexión. Y lo más importante (...) es que las palabras generan daños irreparables y entre ellos puede hacer la diferencia una palabra positiva o una palabra negativa para la vida de una persona.

Hombre, entrevista OIM

3.2 EL VOZ A VOZ PRINCIPAL MEDIO DE TRANSMISIÓN DE RUMORES Y ESTIGMATIZACIÓN A MIGRANTES

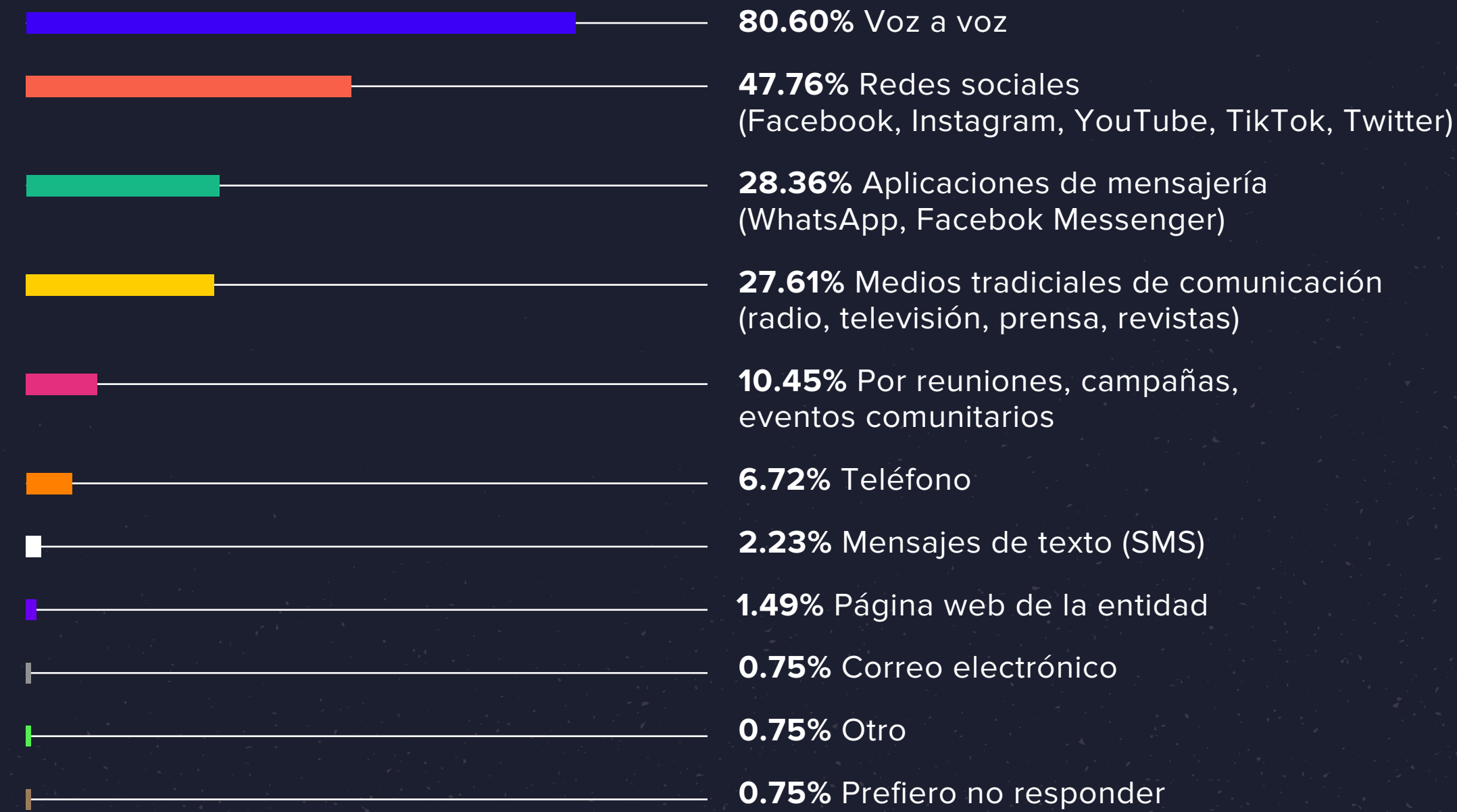
De acuerdo con la gráfica 33, 41.28% de los participantes ha escuchado rumores sobre las personas migrantes, retornadas o refugiadas. El medio que mayor desconfianza genera como fuente de difusión de rumores es el voz a voz, con un 80.60%. Las redes sociales también aparecen en el escenario, con un 46.76% de participación, y las aplicaciones de mensajería instantánea con un 28.36%.

El voz a voz es la forma más común de difusión de rumores que no cuentan con verificación adecuada o de comentarios estigmatizantes que se aceptan como una verdad generalizada. Cabe resaltar que, de aquellos rumores transmitidos por voz a voz, las fuentes principales son vecinos, comunidad de acogida y familiares o amigos, como se muestra en la gráfica 34.

Esto revela la importancia y la complejidad entorno al entramado de relaciones interpersonales que se tejen entre la comunidad migrante, con otros migrantes y con la comunidad de acogida que hace parte de su familia o su círculo de amistades y vecinos, pues en el marco de estas relaciones es donde más circulan rumores, pero también es donde se accede a la información más necesaria para su vida en la ciudad, como se evidencia en el apartado de Necesidades de información.

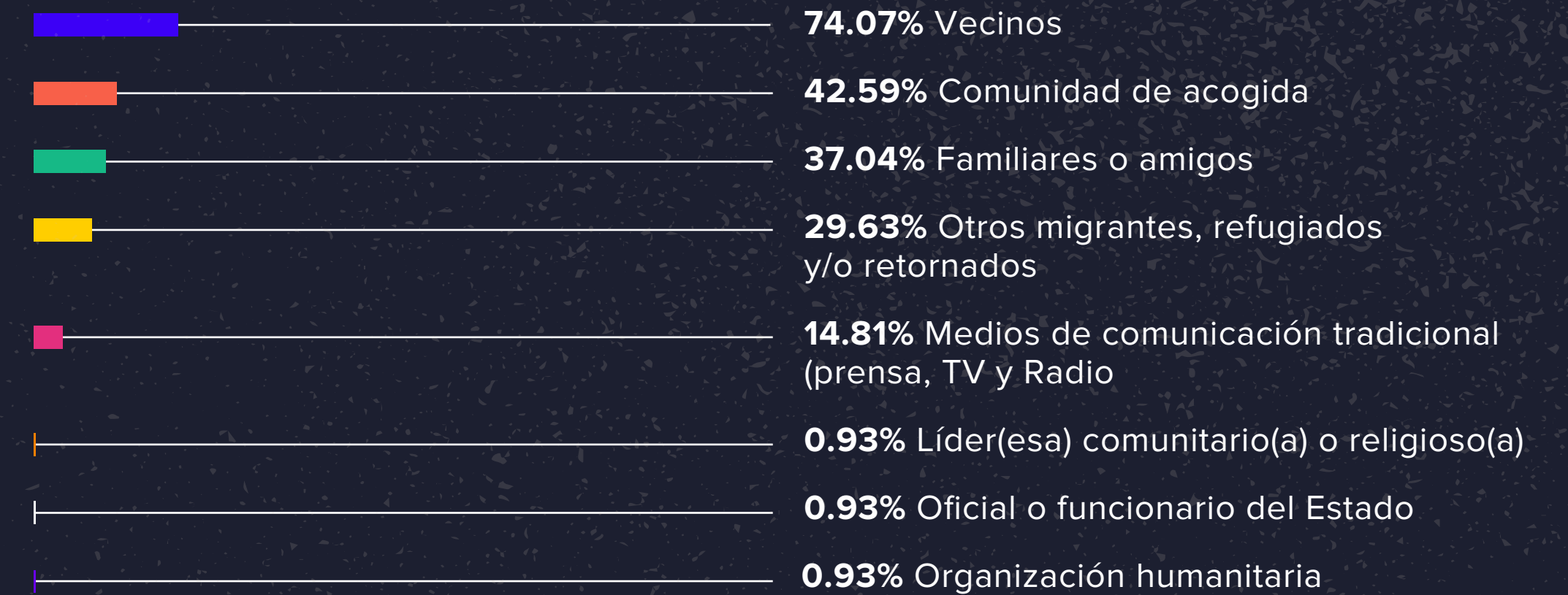
Gráfica 33. Fuente de quién obtuvieron los rumores

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 34. Fuente de quién obtuvieron los rumores (voz a voz)

Fuente: Elaboración propia (2022).



3.3 LA VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN COMO MEDIDA DE PROTECCIÓN

La encuesta permitió establecer que **compartir información considerada de interés para otras personas migrantes, retornadas o refugiadas es una actividad importante para el 89.6% de los encuestados.**

A diferencia de los resultados sobre las fuentes de rumores que se explican en la gráfica 33, en donde es evidente que las redes sociales ocupan el segundo lugar, se observa que **para compartir información de interés los encuestados prefieren medios “persona a persona”,** como el voz a voz que, de nuevo, aparece como el principal medio por el que se comparte información, seguido de la mensajería instantánea y el teléfono, relegando las redes sociales a un cuarto lugar de preferencia.

Esto confirma el papel fundamental en este ecosistema de información, tanto de las interacciones personales con familiares y amigos a través de las cuales se da el voz a voz, como de las aplicaciones de mensajería instantánea.

Compartir información principalmente a través del voz a voz y de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp se ha convertido en una práctica cotidiana para la población migrante y retornada, como se demuestra también en el capítulo sobre Acceso a la información, en el que se evidencia el alto nivel de importancia de dicha aplicación para la circulación de contenidos pertinentes a esta población.

Aunque existe un alto riesgo de que se viralicen noticias falsas, estafas y otros contenidos que afectan su identidad física y digital, los resultados de la encuesta muestran que el 80.1% de los encuestados afirma que verifica la información que recibe, como se muestra en la Tabla 12.

Tabla 12. Formas en que los encuestados verifican la información de interés para migrantes, retornados o refugiados que les produce desconfianza

Fuente: Elaboración propia (2022).

Formas de verificar la información	Porcentaje
Intenta confirmar el origen y/o fecha de publicación de la información (audios, video o texto) preguntando a otras personas migrantes o comunidad de acogida	66.03%
Explora si otras fuentes como organizaciones, medios de comunicación conocidos (radio, TV, prensa) o sitios web confiables están reportando la misma información	46.18%
Comprueba a través de redes sociales la confiabilidad de la persona, organización o medio de comunicación que publica la información	42.37%
Busca en internet el sitio web por separado y compara las URL para comprobar que no sea una dirección falsa	36.64%
Identifica número de teléfono y llama a la organización o identidad en cuestión para pedir mayor información	29.77%
Otro	0.76%

En este sentido, algunos participantes del grupo focal con mujeres migrantes reconocen sus aprendizajes sobre verificación de información, a partir de la estrategia comunicativa y pedagogía implementada por el portal web [Colombiacheck](#)⁸, con su proyecto [Migración Venezuela](#). El cual consiste en la comprobación de hechos y datos que son difundidos por WhatsApp en forma de audio, boletines y, de manera presencial, en eventos y lugares de confluencia de la población migrante a través de papelógrafos impresos; gracias a esto, **los participantes manifiestan haber modificado sus prácticas de uso de la información, sobre todo en lo referente al manejo de datos personales e imágenes.**

8 Colombiacheck es un proyecto de Consejo de Redacción, una organización sin ánimo de lucro, no partidaria, que reúne a más de 100 periodistas asociados en Colombia para promover el periodismo de investigación. El proyecto consiste en una plataforma digital, abierta y colaborativa en la cual se publican artículos basados en la técnica de comprobación de hechos y datos, que proviene de una larga tradición del periodismo anglosajón y se conoce como *fact-checking*.



[Las noticias falsas] Ya no circulan más. Así, tanto, no. Y cuando llegan, uno ya inmediatamente la aclara. Y ahí [en el portal Migración Venezuela de Colombiacheck] le ponen “falso” y ya. Entonces, ya uno por lo menos cuando te llegan cosas y dicen que mande su documento o sus datos o son cosas falsas; (...) Uno no puede prestarse a eso. Por eso, es que primero pregunto ¿De dónde eres, qué organización es y dónde queda? ¿Qué sitio es?

Mujer, grupo focal comunidad migrante.

En entrevista con una periodista que colabora con dicho portal y que además participa activamente de liderazgos comunitarios con población migrante, se manifiesta que **la vulnerabilidad y las necesidades básicas insatisfechas de muchas personas migrantes son factores que contribuyen a que en ocasiones sean víctimas de fraudes, estafas o robo de datos personales**, a partir de mensajes que ofrecen ayudas o beneficios a través de redes o WhatsApp.



Entonces, ellos recurren por lo general a mí o a algunos de nosotros para verificar si esa información es veraz. Llamamos, siempre tenemos que hacer algún trabajo, como verificar con las organizaciones, porque a veces se hacen pasar por ellas desde los enlaces, las cadenas, alguna cuestión donde les envían información.

Periodista, Entrevista Colombiacheck

3.4 DESINFORMACIÓN RELACIONADA CON EL ETPV

A pesar de los esfuerzos realizados desde diferentes organizaciones por combatir la desinformación que circula entre la población migrante, se encontró que el **4.32% de los encuestados que contestaron haber aplicado⁹ al estatuto, les exigieron un pago para realizar el proceso del Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV).**

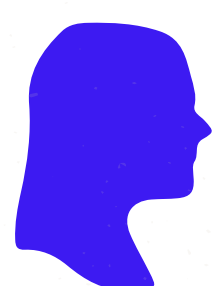
Con respecto al ETPV, 40 de cada 100 personas encuestadas han escuchado rumores sobre los beneficios que otorga este documento de identificación. El acceso a subsidios del Gobierno seguido de la posibilidad de ingresar y salir del país sin restricciones, son dos de las afirmaciones que más han circulado, tal como lo muestra la gráfica 36.

9 279 de los encuestados aplicaron al estatuto, equivalente al 89.7%, porcentaje que no incluye a los 16 casos de personas retornadas.

Precisamente, acceder a los subsidios del Gobierno ha sido uno de los rumores que se ha verificado por el portal Colombiacheck, un aliado local del programa de Usaid, llamado Conectando Caminos por los Derechos y que se creó para el rastreo y la verificación de rumores que afectan principalmente a la población migrante.

Si bien existe la posibilidad de que la población migrante reciba el Ingreso Solidario, este solo es posible si se cuenta con el PPT y si se ha completado la encuesta del Sisbén con la que se cataloga e identifica a la población que por sus condiciones requiere dicho auxilio.

Adicional a los rumores listados en la encuesta, en las entrevistas y grupos focales con población migrante se identificó que, debido al cierre del plazo para registrarse en el RUMV y a las declaraciones dadas por algunos candidatos presidenciales durante la época electoral, ha tomado fuerza la idea de que ocurrirán deportaciones masivas para quienes no hayan tramitado el PPT.



Escucharon que van a deportar a la gente que no lo tenga. Eso sí lo han dicho: deportación. O sea, venezolanos que no tengan [el PPT], quienes no tengan ese documento pueden ser deportados.

Mujer, grupo focal comunidad migrante

4. IMPACTO DE LA INFORMACIÓN

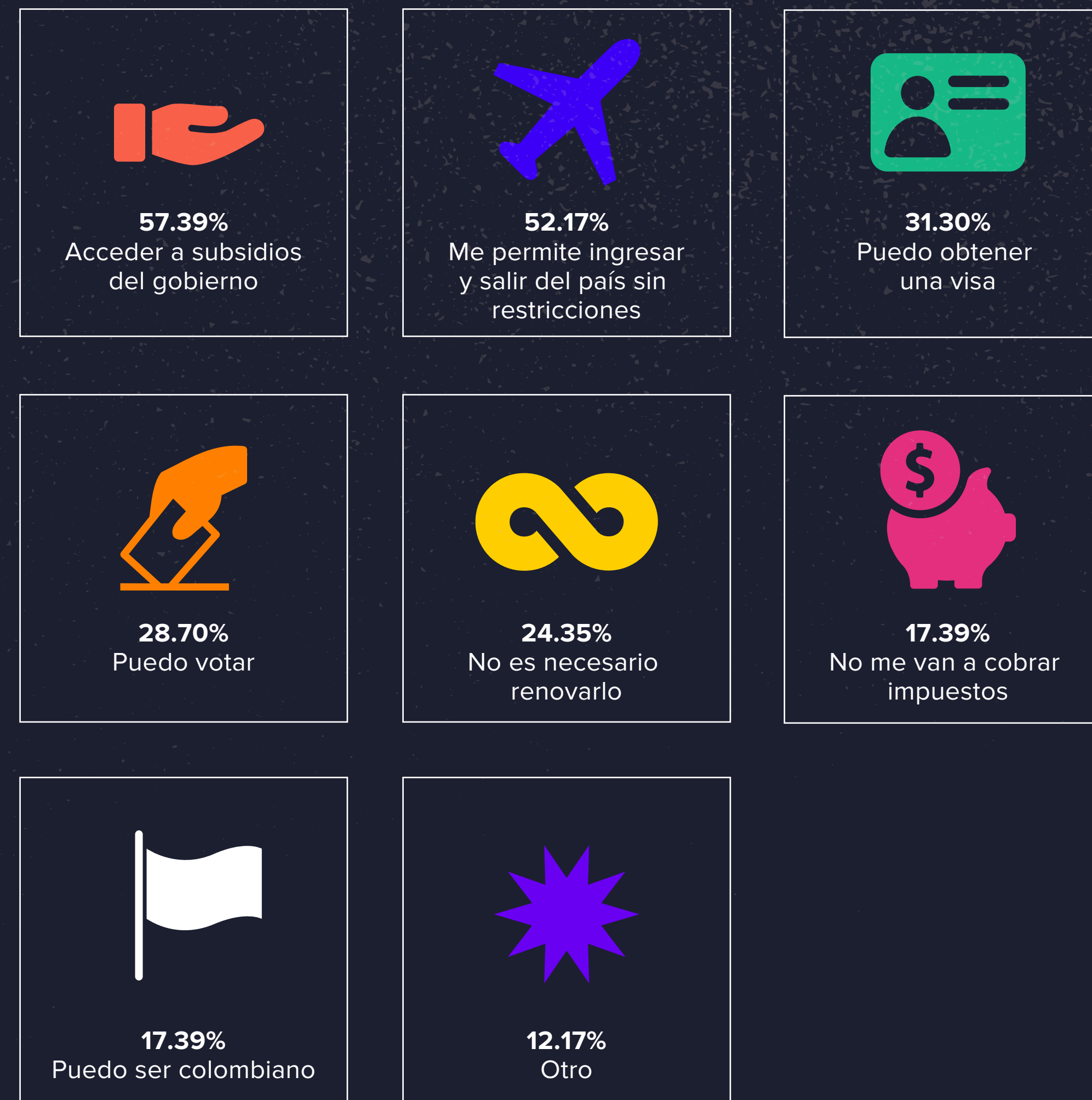
Al hablar de impactos de la información en la comunidad migrante, retornada y refugiada de Venezuela en Colombia se hace referencia a las huellas o los efectos que una situación, hecho o actitud deja en los individuos limitando sus acciones y su desarrollo e influyendo en sus decisiones y formas de ver la vida.

Puntualmente, en este apartado se analizan los efectos de la discriminación y xenofobia a partir de datos aportados por la encuesta sobre los tipos de discriminación y violencia más comunes, los actores que las ejercen y los canales a los que se acudiría para denunciar estos hechos. También se aborda el impacto de la información movilizada a partir de la coyuntura electoral por la que atraviesa el país. Se recogen los miedos y expectativas que las elecciones presidenciales despertaron entre la población migrante.



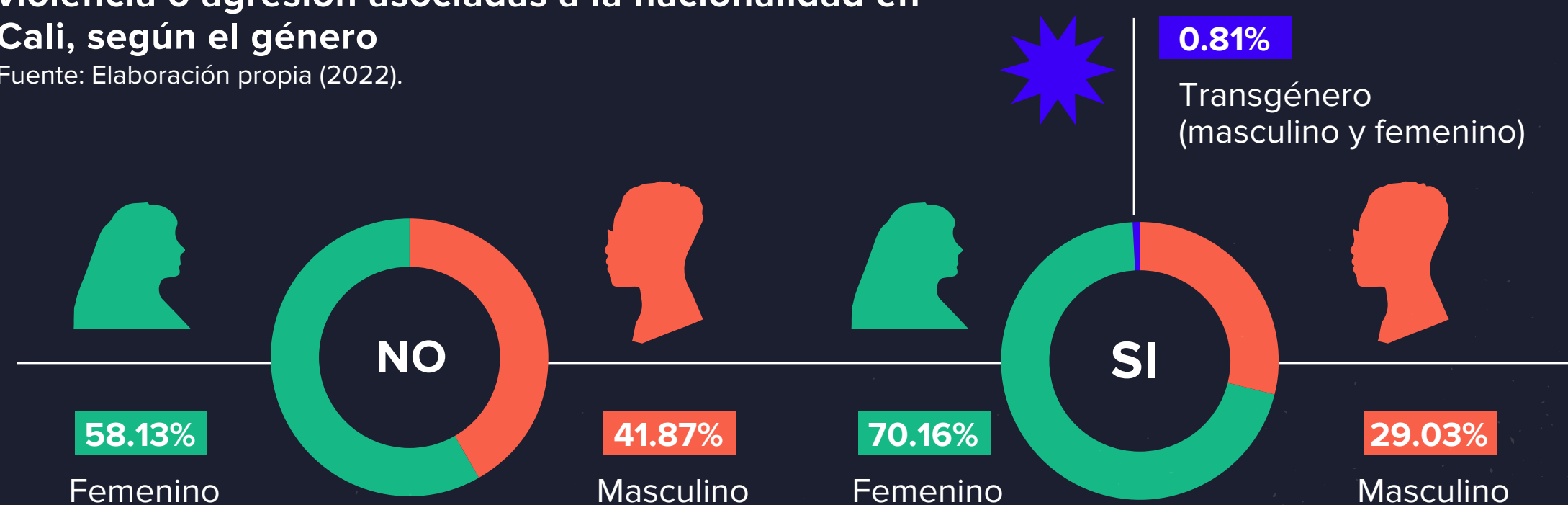
Gráfica 36. Rumores que ha escuchado la población sobre los beneficios que otorga el Estatuto Temporal para Migrantes Venezolanos (ETPV)

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 37. Personas que han experimentado, escuchado o conocido situaciones de discriminación, violencia o agresión asociadas a la nacionalidad en Cali, según el género

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 38. Tipo de discriminación que han experimentado, escuchado o conocido situaciones de discriminación, violencia o agresión asociadas a la nacionalidad en Cali

Fuente: Elaboración propia (2022).



4.1 TIPOS DE DISCRIMINACIÓN

Aunque uno de los hallazgos de esta investigación es que la mayoría de las personas participantes de los grupos focales y entrevistas identifican a Cali como una de las ciudades en donde menos se experimenta la xenofobia, **el 37.9% de las personas encuestadas ha experimentado, escuchado o conocido situaciones de discriminación, violencia o agresión asociadas a la nacionalidad en la ciudad.**

Cabe resaltar que la única persona que se identifica como transgénero en la encuesta también indicó que experimentó o escuchó situaciones de discriminación, como se muestra en la gráfica 37, lo cual hace necesario analizar y atender el fenómeno con perspectiva de género considerando la interseccionalidad de las violencias.

En cuanto al tipo de discriminación que se ve en la gráfica 38, se destaca la verbal. Las personas que la infligen suelen ser comunidad de acogida, lo que corresponde con lo analizado en el siguiente apartado de actores.

El segundo tipo de discriminación más mencionado es la negación de servicios institucionales del Estado, como salud, acceso a documentos, protección, justicia y educación, algo que es particularmente grave si se tiene en cuenta que, se están vulnerando algunos derechos humanos que el Estado debe garantizar a todas las personas sin importar su nacionalidad. En los grupos focales y entrevistas se presentaron testimonios sobre negación de servicios como: registro civil de los recién nacidos, acceso a servicios de salud y educación para menores de edad. También, se mencionaron varios actos de discriminación contra mujeres embarazadas ocurridos en centros de salud.

4.2 PRINCIPALES ACTORES DE LA DISCRIMINACIÓN

Al indagar por quiénes son las personas que cometen los actos de discriminación o violencias, en la gráfica 39 se muestra que **la comunidad de acogida es identificada como el principal agresor de la población migrante.** Esto coincide con el capítulo anterior sobre Uso de la información, en el que también esta comunidad es identificada como una de las principales fuentes de rumores, los cuales son determinantes a la hora de generar sentimientos de xenofobia y actos de discriminación.

La estigmatización y creación de imaginarios negativos sobre la población migrante lleva a que entre algunos sectores de la comunidad de acogida se les considere como sujetos sin derechos en este país, además profundiza narrativas polarizantes tipo “ellos contra nosotros” que construyen discursivamente un escenario de lucha entre la población.



El problema es que el venezolano que está aquí ya siente que tiene derechos nacionales y quiere exigirlos, y eso no es bien recibido, (...) Entonces, cuando oigo eso yo digo ¡pucha! ¿A dónde vamos a llegar con esto? Porque en determinado momento puede haber una confrontación civil en busca de supervivencia, porque a la larga uno lo que hace es sobrevivir.

Hombre, grupo focal comunidad de acogida

Siguiendo la misma tendencia del tipo de discriminación que las personas encuestadas han experimentado, escuchado o conocido, **en segundo lugar, se encuentran los funcionarios o servidores públicos como uno de los actores que más frecuentemente ha cometido actos de discriminación.** Esto fue ampliamente confirmado en la fase cualitativa de esta investigación, en la que se mencionaron múltiples actos de discriminación y actitudes xenofóbicas cometidas por parte de personas que laboran en entidades públicas especialmente, por funcionarios y contratistas de Migración Colombia.

Tal nivel de reconocimiento como agresor se correlaciona con los porcentajes observados en el capítulo de Necesidades de información, en el que Migración Colombia aparece como la autoridad local que más interactúa con la población migrante, por lo que sus funcionarios son los que están en permanente contacto con dicha comunidad.



En una jornada que participé me hicieron xenofobia pensando que yo era migrante venezolana. Dejé que me dijeran todos los comentarios negativos, despectivos. Me trataron como si fuera una persona incapaz de pensar. Me decían “en su país... En su país”. Yo me quedé siempre callada. Mi esposo también fue víctima de xenofobia y lo insultaron. ¡Horrible! Es cierto. Pero entonces después del acto de xenofobia, manifestamos que nosotros somos colombianos y que ese no es el trato adecuado para un migrante venezolano, más cuando ellos [Migración Colombia] son la institución que acoge o brinda o tiene la información pertinente hacia los migrantes. En ese momento hubo un cambio total de actitud.

Mujer, grupo focal líderes organizaciones sociales

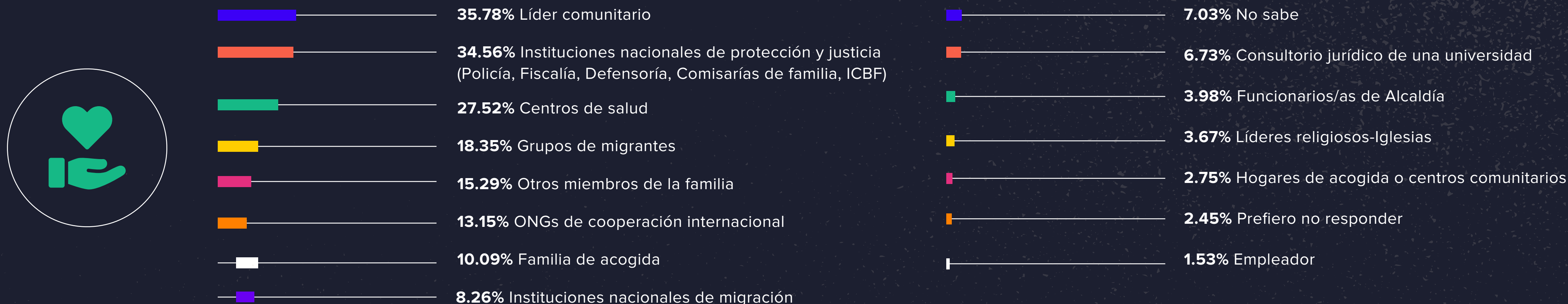
Gráfica 39. Actores que cometieron discriminaciones, violencias o agresiones hacia la población migrante, refugiada y retornada

Fuente: Elaboración propia (2022).



Gráfica 40. Personas o instituciones a las cuales acudirían en caso de sufrir algún tipo de violencia o discriminación

Fuente: Elaboración propia (2022).



Lo anterior pone de manifiesto la necesidad apremiante de **sensibilizar y educar a los funcionarios públicos en el trato humanitario hacia las personas migrantes**, retornadas y refugiadas; esto genera conciencia de los efectos tan negativos de la xenofobia y brinda elementos para combatir y evitar la estigmatización y discriminación de la población. De hecho, los líderes y lideresas entrevistadas manifestaron su disposición para trabajar en pro de dicha sensibilización, dado que entienden que el fenómeno migratorio en el país es nuevo ha tomado por sorpresa, no solo a la población en general, sino también a las instituciones y a quienes las conforman.



Entonces, yo digo que es como también para ellos [los funcionarios de Migración Colombia] es un poco, digamos, difícil de manejar todo ese tema. Porque es la primera vez que se le presenta esta situación a Colombia, ya que Colombia está acostumbrado a emigrar, no a recibir inmigrantes. Entonces, yo creo que podemos también darnos la mano con ellos y hacerles sentir y ver las necesidades que nosotros tenemos. Digamos, en nosotros que somos fundaciones, organizarnos entre nosotras y llegarles a ellos de un modo más amable.

Mujer líder, grupo focal comunidad migrante

4.3 ORIENTACIÓN Y APOYO EN CASO DE DISCRIMINACIÓN

Como se muestra en la gráfica 40, **en caso de sufrir algún tipo de violencia o discriminación, el 35.8% de la población encuestada recurrirá preferiblemente a un líder comunitario**. Esto confirma lo expresado en el capítulo de Necesidades de información, en el que se señala la importancia de los líderes y lideresas como personas de confianza, que se han ganado el reconocimiento de la comunidad migrante y de las autoridades locales e instituciones, por su capacidad de gestión y su buen trato.

Gráfica 41. Medio de comunicación para hacer la denuncia en caso de sufrir algún tipo de violencia o discriminación

Fuente: Elaboración propia (2022).



* WhatsApp, Messenger de Facebook, Telegram, otra

** Facebook, Instagram, WhatsApp, Youtube, TikTok

*** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

Es interesante que las instituciones nacionales de protección y justicia aparecen como la segunda opción a la que acudiría la comunidad migrante en caso de sufrir alguna agresión, a pesar de que reconocen que su comunicación con una institución como la Policía no es frecuente. Esto tiene sentido si se piensa en dichas instituciones como las encargadas de intervenir, cuidar o investigar agresiones y conductas violentas; sin embargo, en grupos focales y entrevistas se manifestó que, **en la práctica, existen barreras para el acceso a la justicia, como el desconocimiento de las instituciones y su funcionamiento, sumado a la situación migratoria irregular.**

En cuanto al medio de comunicación que se utilizará al momento de interponer una denuncia, la mayoría de las personas preferiría acudir directamente a las oficinas de las entidades, como se muestra en la gráfica 41; esta opción coincide con las respuestas sobre los mecanismos de comunicación con autoridades locales, expresadas en el capítulo de Necesidades de información, en la que se prioriza la comunicación de manera presencial.

4.4 TEMORES Y EXPECTATIVAS EN LA TRANSICIÓN A UN NUEVO PERÍODO DE GOBIERNO (2022-2026)

La migración internacional proveniente de Venezuela, así como todos los fenómenos sociales, es susceptible de sufrir politización y polarización (Garcés, 2019). Desde que se anunció el rompimiento de las relaciones entre Colombia y Venezuela en 2015, sumado al reconocimiento del gobierno interino venezolano por parte del Gobierno colombiano desde 2019, han provocado un ambiente de tensión política y la profundización de las barreras para quienes requieran adelantar trámites burocráticos en su país de origen.

Gracias a esto, el impacto de la información se manifestó en el marco del grupo focal de comunidad de acogida, en el que fue explícita la creciente incertidumbre sobre los efectos que podría tener el restablecimiento de las relaciones entre los dos gobiernos o la apertura a procesos administrativos entre ambos países que se podrían dar a partir de la elección de tal o cual candidato presidencial.



¿Qué pasaría si el próximo gobernante decidiera restablecer otra vez las relaciones entre comercio, financieras, etcétera? ¿Entonces habría allí una marcada presencia de venezolanos que se devolverán? ¿Pasaría algo? (...) yo creo que estamos en un vaivén. ¿Sí, sí o sí, no?

Hombre, Grupo focal Comunidad de Acogida.

En el instrumento cuantitativo desarrollado se preguntó a 327 personas migrantes encuestadas sobre los posibles efectos que tendría el cambio de gobierno en Colombia, frente a su situación migratoria concreta. **El 55.7% de la población consultada cree que las elecciones presidenciales de 2022 no tendrán algún efecto en su situación migratoria;** sin embargo, al analizar las respuestas por grupo etario, se observa la diferencia más notable entre el grupo poblacional de 18 a 25 años, de los cuales el 11.9% cree que sí se afectará su situación migratoria; esta resulta ser **la población que se sienten más vulnerable frente a los cambios políticos del país, tal como se ve en la gráfica 42.**

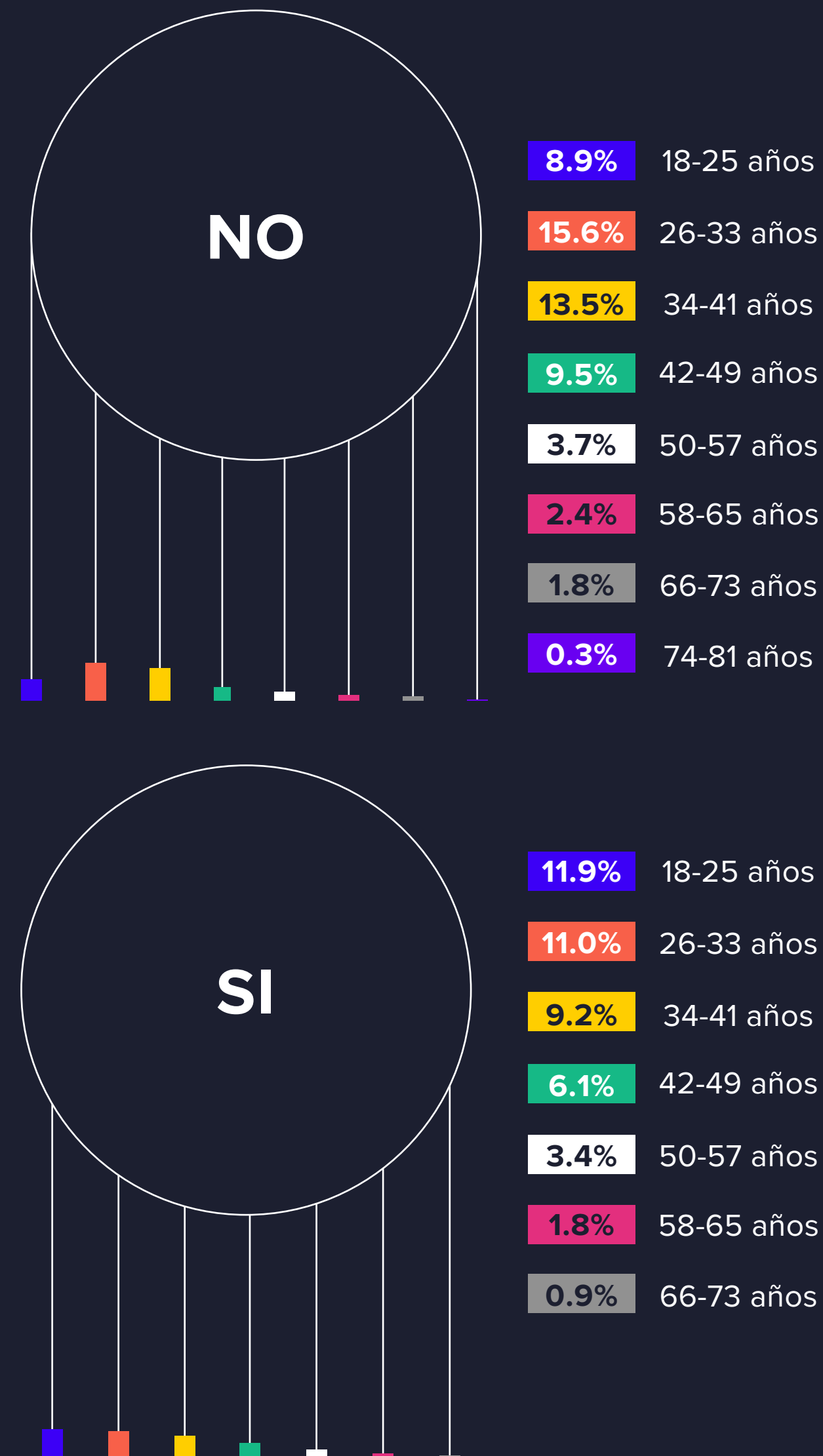
Colombia cuenta con un sólido sistema jurídico y es garante de los instrumentos internacionales de protección del derecho a migrar, debido a la realidad migratoria accidentada que ha sufrido en los últimos 7 años; esto ha generado desconfianza en muchos sectores de la población colombiana. En la entrevista realizada al representante del Consultorio Jurídico de la Universidad Icesi se menciona que **las obligaciones de protección adquiridas por el Estado colombiano deben ser progresivas, es decir, que no pueden reducirse, ni limitarse o eliminarse para instaurar un marco de protección menos garantista.**



Creo que difícilmente un Gobierno podría llegar y echar para atrás ese compromiso que se tiene con esta población y que se hizo público a nivel

Gráfica 42. **Percepción sobre el efecto de las elecciones presidenciales 2022-2026 sobre la situación migratoria según el grupo de edad**

Fuente: Elaboración propia (2022).



internacional. Creo que no sería fácil hacerlo, creo que sería una torpeza. Lo que debería hacer el nuevo Gobierno es partir de esto que ya se tiene, mejorarlo y sobre todo, buscar más recursos de cooperación internacional para poder atender a esta población.

Hombre, Entrevista Consultorio Jurídico Icesi

Esta información no es conocida por la población encuestada, ya que los temores y expectativas son efecto del desconocimiento, los rumores y la politización del fenómeno de cara al juego político propio de las campañas electorales. Se observa que **entre los 145 participantes que consideran que los resultados de las elecciones presidenciales tendrán un efecto frente a la situación migratoria, se mencionan mayoritariamente algunos efectos negativos como la eliminación del ETPV y que aumente el número de deportaciones.**

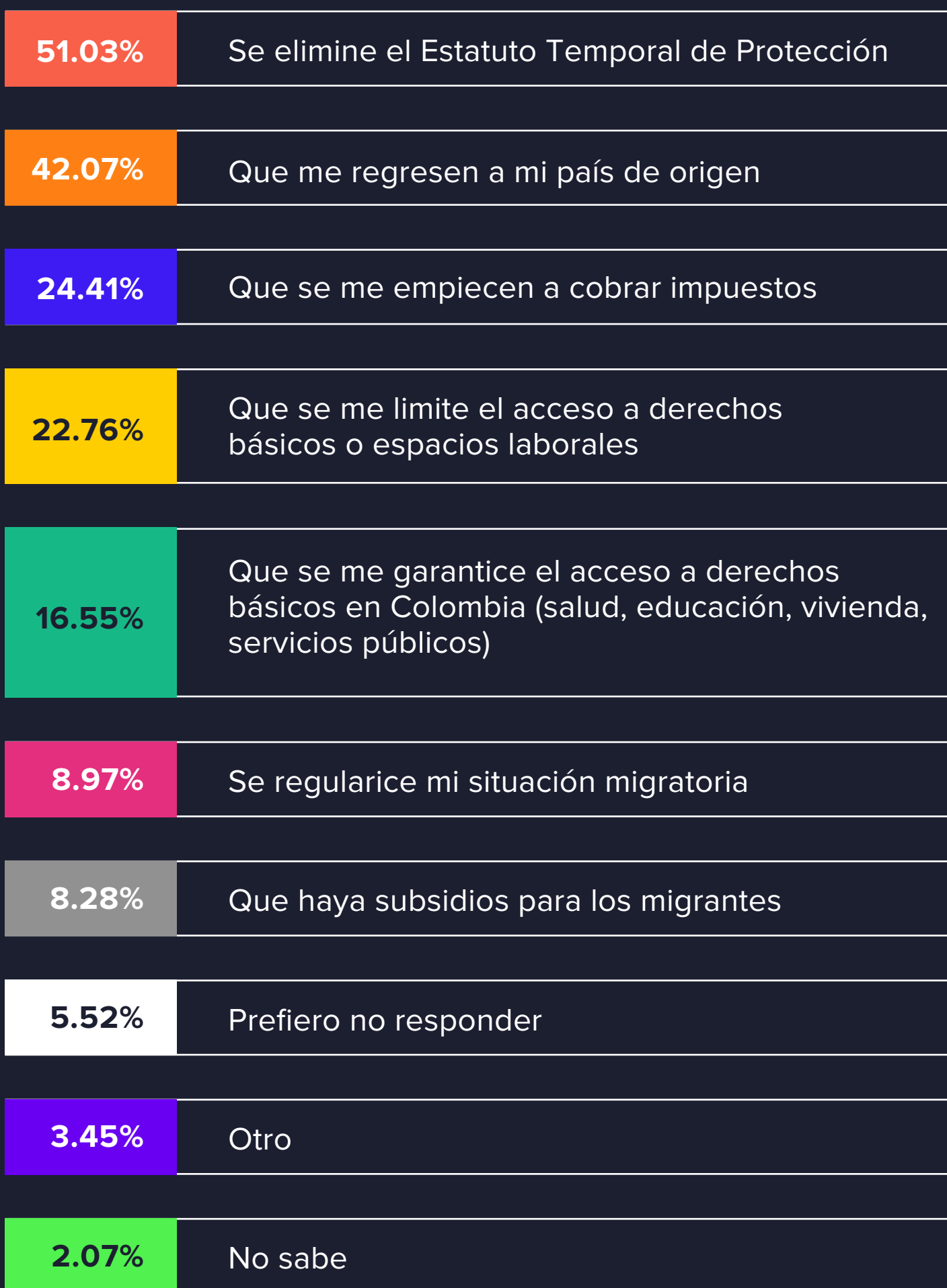
Entre los efectos positivos que se esperan luego de las elecciones están la garantía en el acceso a derechos básicos en Colombia, la regularización de su situación migratoria y el acceso a subsidios, como se evidencia en la gráfica 43. Esto representa una continuidad de las medidas de integración vigentes.

Otro impacto notable de la información, que se produce en el marco de las campañas presidenciales, es el **temor que se genera por el triunfo de un candidato que represente un cambio a la línea actual de Gobierno.**

El declive de las condiciones económicas de Colombia y su continua comparación con las de Venezuela hacen parte de los comentarios realizados por los participantes en los grupos focales con comunidad migrante; esta situación les produce incertidumbre ante el escenario de tener que retornar o migrar

Gráfica 43. Posibles efectos de los resultados de las próximas elecciones presidenciales de Colombia sobre la situación migratoria de los encuestados

Fuente: Elaboración propia (2022).



hacia otros países, lo que significa tener que emprender nuevamente su proyecto de vida y perder el avance que habían logrado a nivel de estabilidad, empleo o arraigo.



Otra vez [migrar]. O sea, empezar de cero. Porque en Venezuela yo no había hecho nada de lo que yo he hecho aquí. Aquí he logrado muchísimas cosas. Que la gente dice “no que aquí estamos peor que Venezuela”. No, no estuviéramos aquí nosotros los venezolanos en este momento. Si esto fuera como Venezuela, no estuviéramos aquí.

Mujer, Grupo focal migrantes

También, los participantes consideraron que la opinión pública, los políticos y la comunidad en general se refiere a su país de origen como un ejemplo de mal Gobierno, mala gestión o de instauración de ideas contrarias a las libertades individuales.



Esa campaña de terror les da precisamente a los miedos de las personas, porque ahorita lo que te da estabilidad es tu trabajo y tu economía, y la educación y la salud y por ahí se ve. Y como el eje central es la miseria de los venezolanos y somos punto de mira.

Mujer, Grupo focal migrantes

Trascendiendo los efectos discursivos derivados de la campaña electoral, se preguntó a los encuestados si consideraban que los casos de xenofobia, violencia o discriminación habían aumentado en el país durante la época electoral. Al respecto, **el 21.4% de las personas encuestadas indicó que durante este periodo se han incrementado conductas discriminatorias como censura a la opinión pública, agresiones verbales y físicas hacia ellos mismos o hacia otras personas de la comunidad migrante, refugiada**

y retornada. Se observa la misma tendencia de la gráfica anterior, en la que los jóvenes entre 18 y 25 años consideran que sí se han presentado hechos victimizantes.

Por otra parte, al indagar acerca de la participación política de los migrantes de cara a las elecciones presidenciales, se observa que **solo el 6% indicó conocer algún caso en el que hayan pagado o presionado a un migrante para hacer campaña en contra o a favor de un candidato o partido político.**



Por la experiencia de dos compañeras, dos niñas, ellas son venezolanas y a los esposos les han pagado \$50.000 pesos para que suban a los buses a decir “Señores colombianos, no voten por el señor Petro porque se van a volver como Venezuela, ustedes van a ser igual que nosotros”.

Mujer, Grupo focal migrantes

El segundo escenario de participación política indirecta a partir del testimonio se genera desde la convicción de algunas personas migrantes, que buscan alejarse de cualquier fenómeno político que le resulte similar al que les obligó a salir de su país. Lo anterior demuestra que, desde la población migrante también se movilizan discursos que impactan en el escenario de la opinión pública.

Mi cuñada ve algo en Facebook que es como en noticias de Venezuela y ellos tienen muy marcado específicamente que esto va a estar como Venezuela. “No vayan a votar por él, porque vamos a quedar peor que en Venezuela” (...) y tiene ese miedo que con todas las personas que hablan es lo mismo, o sea, no le están pagando, pero ya está haciendo la campaña. Entonces, ella lo está haciendo gratis.

Mujer, Grupo focal comunidad de acogida

5. PERCEPCIONES SOBRE EL ETPV

Como se ha podido observar en el capítulo de Necesidades de información, el estatus migratorio de los encuestados condiciona su acceso a derechos y se convierte en una barrera para su integración económica y social. Debido a los desafíos presentados por el flujo migratorio, el Gobierno nacional implementó el Estatuto Temporal de Protección para migrantes Venezolanos, que permite su identificación y caracterización, a la vez que les da la oportunidad de acceder a los servicios básicos del Estado e integrarse en el campo laboral y económico con una vigencia de 10 años.

5.1 ESTATUS MIGRATORIO Y DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN

La encuesta aplicada en el marco de esta investigación encontró que el 50,15% de las personas consultadas son **migrantes en estado irregular, como se muestra en la gráfica 44**; esto representa un alto número de personas, considerando que la encuesta fue realizada tan solo semanas antes de cerrar la convocatoria para acogerse al ETPV.

Un menor porcentaje de los encuestados, el 3,7%, representa a cinco personas **solicitantes de asilo**, cuatro **refugiados** y tres migrantes en **estado regular, solicitantes de asilo**. Para identificarse en Colombia utilizan el salvoconducto y la cédula venezolana, según lo explica la tabla 8. Entre estas doce **personas, se encontró que dos de ellas que manifiestan haberse sentido presionadas por funcionarios de Cancillería y Migración Colombia para renunciar al salvoconducto para acogerse al ETPV y a una de ellas le negaron el PPT por tener salvoconducto en calidad de solicitante de refugio**.

En cuanto al documento que utilizan para identificarse en el país se destaca que entre los diferentes tipos de estatus legal migratorio, siguen prefiriendo identificarse con su cédula venezolana pese a contar con otra documentación emitida por el Estado colombiano. Incluso en el caso de colombianos retornados, un 75% sigue identificándose con su documento venezolano.

Gráfica 44. Estatus legal migratorio de los encuestados

Fuente: Elaboración propia (2022).

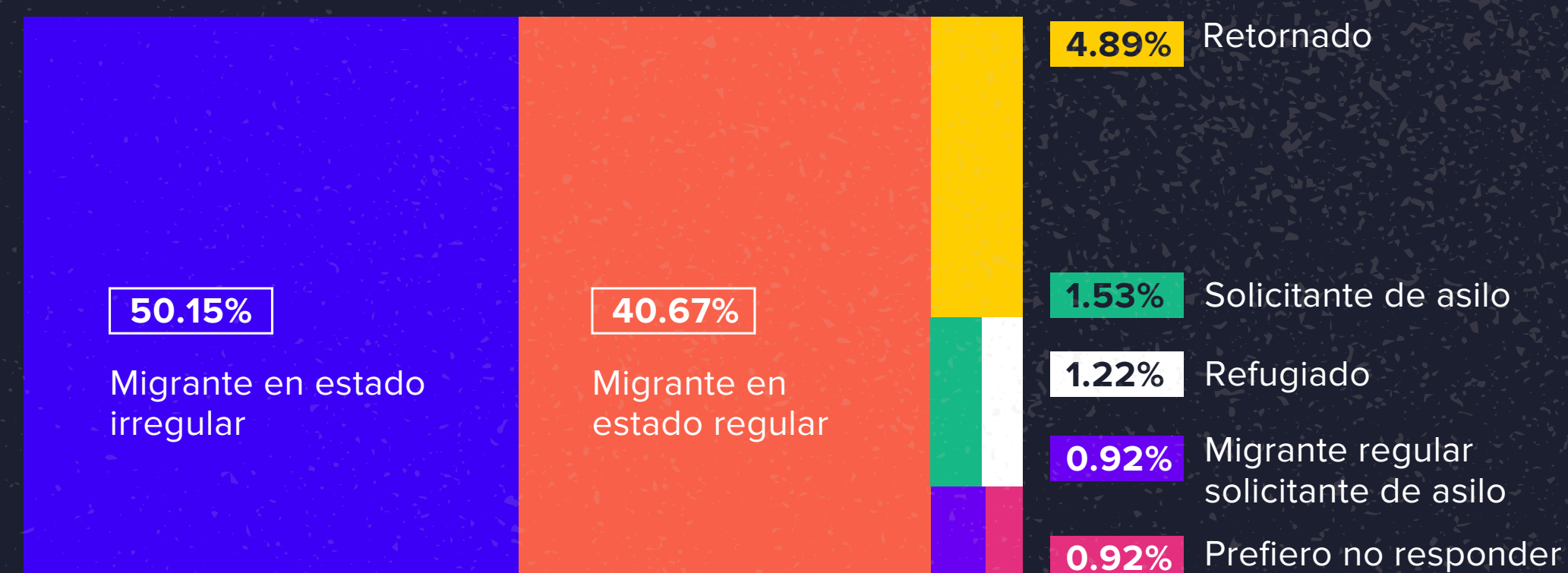


Tabla 13. Estatus legal migratorio de los encuestados según el documento de identificación que usan

Fuente: Elaboración propia (2022).

Tipo de ingreso	Migrante en estado irregular	Migrante en Estado regular	Migrante regular solicitante de asilo	Refugiado	Retornado	Solicitante de asilo
Cédula Colombiana	0%	3,0%	0%	0%	100%	0%
Cédula de Extranjería	0%	1,5%	0%	25,0%	0%	0%
Cédula Venezolana	98,8%	93,3%	66,7%	75,0%	75,0%	100%
Partida o Registro de Nacimiento	14,8%	1,5%	0%	25,0%	0%	0%
Pasaporte	8,0%	28,9%	0%	25,0%	12,5%	0%
PEP	0,6%	34,8%	0%	0%	0%	0%
PEPFF	0%	0,7%	0%	0%	0%	0%
PPT	0,6%	68,1%	66,7%	0%	0%	0%
Salvoconducto de Refugiado/asilo	0,6%	1,5%	100%	75,0%	0%	80%

Según los participantes en los grupos focales con comunidad migrante y líderes, el uso de la cédula venezolana como documento más utilizado por la población encuestada para identificarse en Colombia se debe a que, **entre los funcionarios, servidores públicos, agentes del Estado y comunidad de acogida, es generalizado el desconocimiento del proceso y la adopción de medidas como el ETPV.** A esto se suman las barreras técnicas para adoptar dicho documento en plataformas para la identificación y acceso de la población migrante a derechos y servicios.



A veces las personas van y te dicen, vamos a poner el caso de los trabajadores domiciliarios: los para la Policía de movilidad y cuando le pide el documento, ni siquiera está actualizado el PPT con la base de datos [Online], la policía no la encuentra y le dicen, “bueno, váyase”. O sea, es atroz, porque es donde vuelvo a decir lo mismo, la comunidad se siente “¿Para qué me sirve este documento si cuando voy a cualquier parte no me funciona?”

Hombre, entrevista OIM

Esto demuestra que son grandes los retos ante la implementación y las siguientes fases del ETPV, pues es necesario adaptar la infraestructura tecnológica y de datos, tanto del sector público, como del sector privado para permitir la completa integración de la población migrante; además, estas medidas a mediano plazo son necesarias si se quiere aprovechar el flujo migratorio para sumar al crecimiento de la economía del país.

5.2 LA MEDIACIÓN DE LOS LIDERAZGOS Y ORGANIZACIONES SOCIALES

Permanecer en la irregularidad implica muchas barreras para la población migrante, pues condiciona también la forma en cómo se relacionan con las autoridades locales, y puede afectar la calidad de la información a la cual tienen acceso para resolver sus necesidades básicas y su misma situación migratoria. Es entonces cuando **los liderazgos comunitarios y las organizaciones sociales adquieren mayor relevancia, pues**

terminan asumiendo un papel fundamental para direccionar, asistir, orientar y facilitar la integración de la población.



Siempre nos buscan a nosotros, porque con las otras entidades terminan direccionándonos con nosotros. Entonces terminamos nosotros siendo las personas que los recibimos, que los y las, los enrutamos y los asesoramos.

Mujer, grupo focal líderes organizaciones sociales

Los problemas de comunicación de la población migrante con las autoridades locales giran en torno al desconocimiento de los organismos estatales y locales. Algunos de los más frecuentes son el desconocimiento de cómo comunicarse con ellos, no considerarlos confiables o la percepción de que son inoperantes ante su situación.

En el grupo focal, los líderes y organizaciones sociales manifiestan la importancia de la mediación que han asumido, especialmente entre Migración Colombia y la comunidad focalizada, trabajando en **aspectos básicos que para muchos migrantes en determinados casos puede convertirse en una barrera, como el lenguaje y la forma de transmitir la información necesaria para regularizarse.**



En el caso de Migración Colombia, ha sido como una presión obligada por lo del nuevo estatuto y el Permiso de Protección Temporal, pero no quiere decir que Migración tenga una comunicación directa, porque la comunicación de ellos es baja. Ellos lo que hacen es dar una información general a nivel nacional y somos las fundaciones y las ONG las que interpretamos la información y se las hacemos llegar a la población migrante, porque realmente ni siquiera el discurso que utilizan, la gramática que utilizan con nosotros está acorde para que el migrante pueda entender.

Mujer, Grupo Focal Líderes



5.3 LA IRREGULARIDAD, PRINCIPAL BARRERA PARA LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES BÁSICAS

En la gráfica 45 se analiza la relación entre la situación legal migratoria y el acceso a la salud de la población encuestada. Se observa que recibir el PPT sí tiene un efecto directo sobre la posibilidad de tener cobertura bajo las diferentes modalidades del sistema, pues de las 311¹⁰ personas migrantes encuestadas¹¹, el 38.2% ya lo recibió y está afiliada al régimen subsidiado. En contraste, son preocupantes las cifras de la población que sigue sin resolver su situación migratoria, debido a las consiguientes barreras y necesidades básicas insatisfechas que esto implica, como la falta de cobertura en salud.

Desde el inicio del flujo migratorio en 2017, **el Estado colombiano ha tenido que ir adaptándose progresivamente y generando un marco jurídico para la atención e integración de la población migrante.** Esto es señalado por los participantes de los grupos focales que llevan más tiempo en el país y que han vivido todo el proceso de superación de barreras en la consecución de sus necesidades básicas.



Hubo un tiempo también que las personas que estábamos irregulares, hicimos salvoconductos. No podías trabajar, pero podías tener una EPS, entonces accedías a la salud. Entonces, eso fue como que hemos ido venciendo barreras desde que, pues la inmigración yo creo que hay personas que ya tienen aquí 5 o 6 años. Entonces, desde ese momento han ido avanzando todas estas brechas.

Mujer, Grupo Focal Migrantes

¹⁰ Se realizó a 311 ya que 16 eran personas retornadas nacionales colombianos que no requieren regularizar su situación migratoria.

¹¹ La pregunta fue realizada a los 311 encuestados migrantes, excluyéndose a las 16 personas con calidad de retornados ya que no tienen necesidad de aplicar a ETPV.

Gráfica 45. Etapa en la que se encuentra el encuestado en la aplicación al ETPV, según el régimen de seguridad social en salud

Fuente: Elaboración propia (2022).



* Permiso de Protección Temporal

** Registro Único de Migrantes Venezolanos

Asimismo, los participantes de la fase cualitativa de esta investigación **esperan que con la expedición masiva del PPT, una siguiente fase de implementación lleve al reconocimiento legal del documento en otros campos más allá de la salud. Esto incluyen, por ejemplo, el sector financiero, con la apertura de cuentas bancarias que son necesarias para la empleabilidad y el emprendimiento; el sector de servicios de telecomunicaciones, para el acceso al registro de celulares y el establecimiento de contratos de Internet y planes postpago.**

5.4 DIFICULTADES PARA EL ACCESO AL PPT

Una parte de la etapa cuantitativa de esta investigación se realizó en el marco de las jornadas masivas para pre-registro en el ETPV desarrolladas por Migración Colombia entre el 26 al 29 de abril del presente año en el Coliseo del Pueblo en Cali. En su momento, faltaba solo un mes para terminar el año que Migración Colombia estipula como plazo máximo para realizar el pre-registro Virtual RUMV y la encuesta de caracterización socioeconómica, fase inicial de todo el proceso de regularización migratoria asociado al ETPV.

Allí, se aplicaron 81 encuestas a personas migrantes de las cuales el 71,6% se encontraba en el proceso del ETPV. De estas personas, el 58,21% indicó que se encontraba en la etapa del RUMV, el 16,4% en registro biométrico y el 11,9% ya estaban esperando el PPT. A estas 58 personas se les preguntó el porqué de no haber realizado antes el registro al ETPV. Explicaron que no contaban con los recursos económicos para asistir a las jornadas de migración o acceder a Internet para realizar el proceso de inscripción; falta de tiempo; errores en la página de Migración Colombia; poca información de las jornadas o, desconocían en qué consistía el estatuto.

Aunque en un porcentaje muy bajo, entre los encuestados que no habían aplicado al ETPV hasta ese momento, se encontraron **17 personas** que presentaron otras razones para su situación. Algunas de las cuales aportan información que coincidió posteriormente con lo expresado por participantes de los grupos focales en lo que señalaron como fallas técnicas en el sistema de pre-registro.

Tabla 14. Otra razón por la cual la persona no ha realizado el registro al RUMV

Fuente: Elaboración propia (2022)

Otra razón por la cuál no realizó el RUMV	Porcentajes
Tiene doble nacionalidad	35.29%
El sistema fallaba	17.65%
Contaba con el PEP, pero no sabía que dejaría de funciones	5.88%
Deseos de viaje	5.88%
Falta de tiempo	5.88%
Intención de regresar a Venezuela	5.88%
Llegó al país hace poco	5.88%
No lo consideraba importante	5.88%
Tiene cédula de extranjería	5.88%
Viajaba a otro país	5.88%

Las dificultades para acceder a su información y sus archivos, así como fallas técnicas que impedían completar las distintas fases dispuestas bajo la resolución, hacen que se describa el proceso como “ensayo y error” por parte de las autoridades encargadas.



Creo que la plataforma no tenía la fuerza, la consistencia que se necesita, la capacidad para la cantidad de personas que a diario iban a hacer uso de esa página. Es tan así, que ni siquiera los funcionarios de Migración tenían un acceso completo, porque a veces había días o, hay días, porque todavía estamos en el proceso, en que la página no funciona porque está caída.

Mujer migrante, Grupo Focal líderes

Al entrar en la etapa final del proceso de registro ante el RUMV, los participantes de los diferentes grupos focales realizados con comunidad migrante, mujeres y líderes de organizaciones sociales manifiestan sus preocupaciones, limitaciones y problemáticas asociadas con el proceso para obtener el PPT y que esperan se puedan resolver por parte de las autoridades competentes:

1. Aumento de la capacidad técnica de la plataforma para que se reduzca el tiempo de espera en cada fase del proceso.
2. Información clara sobre los documentos subidos o el estado del proceso.
3. Garantizar la capacidad técnica y conectividad en el marco de las jornadas realizadas.
4. Publicar información clara sobre qué va a pasar con las personas que ingresaron al país luego del tiempo definido en el ETPV.
5. Abrir nuevas jornadas de registro para las personas que por diferentes factores no alcanzaron a realizarlo o que fueron víctimas de estafas para acceder al PPT.



Para acceder a este estatuto también hay personas que cuentan que accedieron a estos intermediarios y nunca les dieron un correo con el que les hicieron el registro. Entonces, ¿dónde están recibiendo la información que les remite Migración

Colombia? ¿dónde está? Este es prácticamente el intermediario, el que puso el correo, el que puso la clave y no le devolvió nada.

Hombre, Grupo Focal líderes

Otra situación observada es la manera como la Cancillería está gestionando los distintos procesos de protección que ya están en curso. Este es el caso de los solicitantes de refugio. Las solicitudes en espera a nivel nacional ascienden a las 17.000, con un incipiente reconocimiento de apenas 400 personas ([Presidencia de la República, 2021](#)). El Decreto 216 de 2021 y la Resolución 971 de 2021 establece que no puede haber concurrencia entre el salvoconducto Sc2 y el Permiso de Protección Temporal, por lo que el migrante debe elegir uno de ellos.

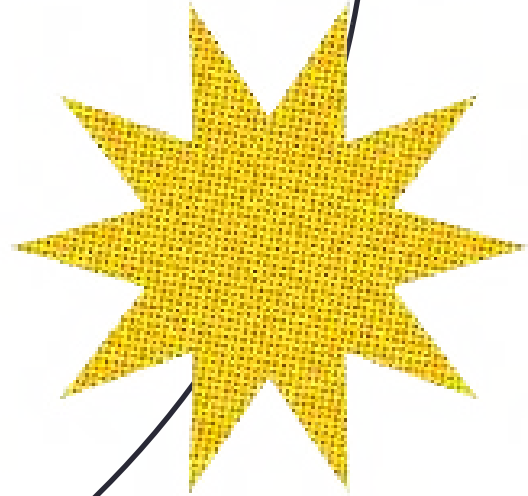


En estos momentos, precisamente, hay una presión psicológica de parte de la Cancillería que está llamando casi cada dos días a las personas que están en la solicitud de la condición de refugio para decirles “Tienes que renunciar, tienes que renunciar”, “¿Cuándo vas a renunciar?” Entonces, las personas no saben qué hacer y seguimos en lo mismo.

Mujer, Grupo Focal Migrantes

En este sentido, **los participantes de los grupos focales que son solicitantes de refugio expresaron que sienten presión por parte de la autoridad encargada para que desistan de su proceso y se acojan al ETPV.** Esa situación genera mucha confusión al migrante, que en muchos casos no tiene elementos suficientes para tomar una decisión informada, que le resulte más benéfica y le permita el acceso a derechos y servicios, teniendo en cuenta las particularidades sociales, legales y políticas que implica el reconocimiento como refugiado.

VIII



BIBLIOGRAFÍA

Agencia de la ONU para los refugiados (2020). Informe Trienal. Recuperado de https://www.acnur.org/publications/pub_inf/6226bd2c4/segundo-informe-trienal-de-progreso-del-plan-de-accion-de-brasil-2018-2020.html?query=845.000%20colombianos%20retornados%20de%20Venezuela

Alcaldía de Santiago de Cali. (20 de junio de 2022). *Cali, la tercera ciudad receptora de migrantes*. <https://bit.ly/3OahXc2>

Asociación Colombiana de Investigación de Medios - ACIM (2020). Estudio General de Medios. Recuperado de <http://www.acimcolombia.com/wp-content/uploads/2021/02/Boletin-002-del-EGM-2020.pdf>

Banco Mundial. (2018) Migración desde Venezuela a Colombia. Impactos y estrategia de respuesta en el corto y mediano plazo. Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/30651>

Centro Nacional de Consultoría (2018) Encuesta.CO. ¿Qué piensan los colombianos acerca de Internet en el país? Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1ym_LV-aKtHtgzu9G57oB97Z4tE8AMmj6/view

Cifras y Conceptos. (2021). Panel de Opinión 2021. <https://cifrasyconceptos.com/productos-panel-de-opinion/>

Click Latino 99.5 FM. (2022). *Click Latino 99.5 FM*. Recuperado 15 de febrero de 2022. <http://www.clicklatino.co/>

Comisión de Regulación de Comunicaciones - CRC (2020). Reporte de industria de los sectores TIC y Postal 2019. Recuperado de: https://www.postdata.gov.co/sites/default/files/Reporte_tic_postal_2019.pdf

CO Constitución Política de Colombia [CP], 1991, art.20

Data Flash 2021-027 - *Mediciones de calidad desde la experiencia del usuario*. Postdata. <https://postdata.gov.co/dataflash/data-flash-2021-027-mediciones-de-calidad-desde-la-experiencia-del-usuario>

Data Reportal. (2021). Digital 2021: Colombia. Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2021-colombia>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. (2022). *Boletín técnico. Medición de empleo informal y seguridad social. Trimestre móvil febrero - abril 2022*. <https://bit.ly/39N84II>

(2 de septiembre de 2021). *Indicadores básicos de tenencia y uso de Tecnologías de la información y las Comunicaciones – TIC en hogares y personas de 5 y más años de edad 2019*. http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/tic/bol_tic_hogares_2019.pdf

(s.f.). Encuesta Pulso de la Migración. Demografía y población. Recuperado el 28 de febrero de 2022. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/encuesta-pulso-de-la-migracion-epm>

Departamento Nacional de Planeación (2022, 15 julio). *Población inscrita en Sisben con PEP/PPT*. [Micrositio Inscripción Sisben IV]. Pagina Web DPN. <https://www.dnp.gov.co/DNPN/observatorio-de-migracion/Paginas/Sisb%C3%A9n.aspx>

El País. (2018). *Cali, el paraíso que los inmigrantes llaman hogar*. <https://bit.ly/2vOnoXT>

Díaz Gamboa, Santiago. (18 de marzo de 2022). *La música sigue mandando en las audiencias de radio, según el nuevo estudio Ecar*. La República. <https://www.larepublica.co/empresas/audiencias-de-radio-se-inclinan-mas-hacia-emisoras-de-contenido-musical-segun-ecar-3325345>

El País, Cali. (Noviembre 01, 2018). *Estas son las 27 emisoras ilegales que fueron cerradas por la Fiscalía y la ANE en el Valle*. Redacción de El País. <https://www.elpais.com.co/cali/estas-son-las-27-emisoras-ilegales-que-fueron-cerradas-por-la-fisa-y-la-ane-en-el-valle.html>

Forbes. (08 de enero de 2018). *Quit Your Job And Move Abroad: The Cheapest Places To Live In 2018*. <https://bit.ly/3ns7soZ>

Internews. (2021, septiembre). *Análisis del Ecosistema de información Barranquilla y Soledad*. https://internews.org/wp-content/uploads/2021/08/IEA_Barranquilla_y_Soledad_Conectando_Caminos_2021.pdf

Garcés, B. (2019, mayo). CIDOB - ¿Crisis migratoria o política de espejismos? CIDOB. https://www.cidob.org/es/articulos/cidob_report/n1_3/crisis_migratoria_o_politica_de_espejismos

García Perdomo, Víctor. (junio 2022). Colombia. Reuters Institute for the Study of Journalism. University of Oxford. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/es/digital-news-report/2021/colombia>

Loaiza, M. V. (2019, 26 noviembre). Colombia expulsa a 61 extranjeros por «afectar el orden público» en medio de manifestaciones contra el Gobierno de Duque. CNN. <https://cnnespanol.cnn.com/2019/11/25/colombia-expulsa-a-61-extranjeros-por-afectar-el-orden-publico-en-medio-de-manifestaciones-contra-el-gobierno-de-duque/>

López, Oscar (22 de marzo de 2022). *Mitos y realidades del ECAR, la medición de audiencias de radio en Colombia*. Radionotas. <https://radionotas.com/2022/03/22/mitos-y-realidades-del-ecar-la-medicion-de-audiencias-de-radio-en-colombia/>

Media Ownership Monitor Colombia. (2017). TV. <http://colombia.mom-gmr.org/es/media/tv/>

Migración Colombia (2022) *ABC Visibles, Estatuto de Protección Temporal*. <https://www.migracioncolombia.gov.co/infografias/abc-estatuto-temporal-de-proteccion-migrantes-venezolanos>

Migración Colombia. (2022, 15 julio). *Visibles* [Micrositio Migración Colombia]. Recuperado de <https://www.migracioncolombia.gov.co/visibles>

Ministerio de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones - Mintic (s.f.). *Derecho a la Comunicación*. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Glosario/D/5595:Derecho-a-la-Comunicacion#:~:text=Incluye%20la%20libertad%20de%20expresi%C3%B3n,y%20valores%20de%20la%20cultura.>

(26 de marzo de 2015). *Radiodifusión Sonora en Colombia*. Sector de Radiodifusión Sonora. Recuperado el 24 de febrero de 2022. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/Radiodifusion-Sonora/Radiodifusion-Sonora-en-Colombia/>

(26 de marzo de 2015). *Clasificación de las emisoras*. Sector de Radiodifusión Sonora. Recuperado el 24 de febrero de 2022. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Micrositios/Radiodifusion-Sonora/Clasificacion-de-las-emisoras/>

(24 de febrero de 2020). *Aumento en los porcentajes de audiencia de los canales nacionales y regionales reflejan el compromiso del Gobierno con la televisión pública*. Sala de prensa. Recuperado 20 de febrero, 2022. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/125983:Aumento->

[en-los-porcentajes-de-audiencia-de-los-canales-nacionales-y-regionales-reflejan-el-compromiso-del-Gobierno-con-la-television-publica](#)

(26 de noviembre de 2021). *Por primera vez en Colombia, 14 comunidades étnicas tendrán sus propias emisoras comunitarias gracias a proceso del Mintic*. Sala de prensa. Recuperado 20 de febrero, 2022. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/195885:Por-primera-vez-en-Colombia-14-comunidades-etnicas-tendran-sus-propias-emisoras-comunitarias-gracias-a-proceso-del-Mintic>

(s.f.). *Servicios de Televisión*. Preguntas frecuentes. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Preguntas-frecuentes/8527:Servicios-de-Television>

(02 de junio, 2022). *Emisoras de Colombia*. [Archivo Excel]. Recuperado 15 de julio de 2022. <https://www.mintic.gov.co/portal/maparadio/631/w3-channel.html>

Migración Colombia. (2022, 15 julio). Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos [Tableu Migración Colombia]. Migración Colombia Portal web. <https://public.tableau.com/app/profile/migracion.colombia/viz/EstatutoTemporaldeProteccion-Prerregistros/Pre-registrosPublic>

Monitoreo de Medios. (2015). *¿De quién son los medios?*. Prensa. <http://www.monitoreodemedios.co/prensa/>

(2015). *¿De quién son los medios?*. Q'Hubo. <http://www.monitoreodemedios.co/q-hubo/>

Nperf. (2022). *Cobertura 3G / 4G / 5G en Cali* - nPerf.com. nperf. Recuperado 18 de febrero de 2022, de <https://www.nperf.com/es/map/CO/3687925.Cali/-/signal/>

Oriente Estéreo Cali. (2022, 11 mayo). *Oriente Estéreo*. Recuperado 15 de febrero de 2022. <https://orientestereocali.org/>

Ordóñez, PhD, J. T., & Ramírez Arcos, PhD, H. E. (2019). (Des)orden nacional: la construcción de la migración venezolana como una amenaza de salud y seguridad pública en Colombia. *Revista Ciencias de la Salud*, 17, 48. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.8119>

Proyecto Migración Venezuela (2021). Caracterización. La huella de los Migrantes en Facebook. Recuperado de: [https://migravenezuela.com/web/articulo/venezolanos-en-colombia-a-traves-de-facebook/707_Surfshark\(2020\)](https://migravenezuela.com/web/articulo/venezolanos-en-colombia-a-traves-de-facebook/707_Surfshark(2020)).

Radio Nacional de Colombia. (s.f.). *Noticias relacionadas*. Cali. Recuperado 18 julio de 2022. <https://www.radionacional.co/noticias-relacionadas/cali>

Revista Semana. (25 de junio, 2022). *Caracol y RCN, empatados, según nueva medición de televisión*. Confidenciales. Recuperado el 24 de junio de 2022. <https://www.semana.com/confidenciales/articulo/caracol-y-rcn-empatados-segun-nueva-medicion-de-television/202211/>

Sistema de Medios Públicos RTVC. (10 de febrero de 2022). *Así funcionan las emisoras de paz en Colombia*. Prensa. Recuperado 18 de febrero de 2022. <https://www.rtv.gov.co/emisoras-paz-colombia-como-funcionan>

(s.f.). *Radio Nacional de Colombia AM*. Cobertura y frecuencias de radio. Recuperado 18 julio de 2022. <https://www.rtv.gov.co/plataformas/cobertura-y-frecuencia-radio>

Torrado, S. (2019, 29 noviembre). Los disturbios en las protestas desatan brotes xenófobos en Colombia. *El País América Colombia*. https://elpais.com/internacional/2019/11/28/colombia/1574950508_526097.html

Coordinadora general de la investigación
Paula Andrea Cerón Arboleda

Investigadora Principal
Natalia Santa Restrepo

Analista de datos
María Isabel Zafra Sáenz

Asistentes de investigación
Nathalia Andrea Escobar Molina
Luisa María Murillo
Mario Lizcano Collazos

Coordinación Metodológica de Internews
Victoria Dangond
Mónica Olmedo
Daniela Garay

Estilo
Luisa Fernanda Cortés

Diseño
Emilia López Leon