

## PRESENTACIÓN

Este informe hace parte del proyecto Somos Enlace, en el que se articula la investigación social y producción periodística para fortalecer el derecho a la información en las comunidades.

En el documento se identifican los principales vacíos informativos, rumores y oportunidades de mejora en cuestiones de comunicación en el área de migración, con un énfasis en el acceso a la encuesta del Sisbén (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales) como una estrategia de integración de la PPV (Población Proveniente de Venezuela).

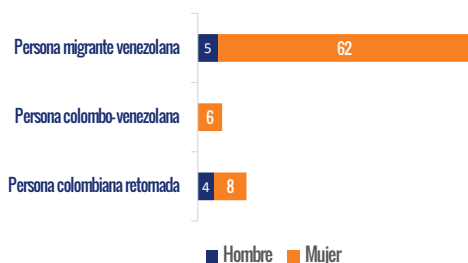
## ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

El documento cuenta con 5 apartados que pueden ser leídos de forma independiente: 1. Estado de implementación del ETPV; 2. Acceso a la información; 3. Información sobre acceso al Sisbén; 4. Recomendaciones a la institucionalidad y 5. Recomendaciones a la población migrante. Por último, se brinda una descripción y datos de contacto del proyecto Somos Enlace.

## METODOLOGÍA

La recolección y análisis de los datos, se realizó a partir de una metodología mixta<sup>1</sup> que permitió abordar tres dimensiones para el análisis del acceso de la población migrante a la información: disponibilidad de la información, fuentes y medios de comunicación, y rumores frente al Sisbén. El enfoque mixto permitió integrar distintas perspectivas: a partir de los sondeos, se identificaron “tendencias” que fueron ampliadas con el desarrollo de entrevistas semiestructuradas, adicionalmente los grupos focales, brindaron un espacio para abordar cuestiones como la desigualdad, discriminación y transparencia desde la experiencia migrante.

Género y nacionalidad de los/as participantes.



**En total, 85 personas participaron en la recolección de la información.**

**Sondeos: 56 personas.  
Entrevistas: 18 personas.  
Grupos focales: 11 personas.**

## 1. ESTADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL ETPV.

A más de un año de implementación del Estatuto Temporal de Protección para Venezolanos/as (ETPV), se han alcanzado más de 2.300.000 personas en el Registro Único de Migrantes Venezolanos/as (RUMV)<sup>2</sup>, en el marco de la primera etapa de la medida, cuyo fin es el registro de información de la población migrante en el país, para brindar un beneficio de regularización, con una temporalidad de 10 años, a quienes cumplan con los requisitos establecidos<sup>3</sup>.

La segunda etapa, que es la entrega de PPT (Permiso de Protección Temporal) avanza de manera más mesurada. Al mes de julio solo el 50% de estas personas habían obtenido su documento de identificación<sup>2</sup>. Esto resulta importante, si se tiene en cuenta que contar con el PPT de manera física es un requisito para el acceso a servicios y derechos primordiales como la salud, la educación y el trabajo.

Los retrasos en la entrega de los permisos fueron la dificultad más reportada por las personas entrevistadas (mencionada 17 veces), esto repercute en: la afiliación a salud, la permanencia en la escuela de los NNA, la movilidad en territorio nacional y el acceso a servicios como la encuesta del Sisbén.

En el acceso a salud, las dificultades asociadas a la ausencia de documentación, conllevan una alta dependencia de la población migrante a la atención humanitaria y la imposibilidad de acceder a atención especializada.

Por otra parte, los destiempos en la entrega de los documentos de un mismo núcleo familiar, generan retraso en el acceso a servicios por parte de toda la familia, pues ante el desconocimiento de procedimientos asociados a la adición de miembros a un servicio (como en el caso de la salud o del Sisbén) se prefiere esperar a que todos cuenten con su permiso para empezar las rutas de acceso a servicios.

**“No me lo han dado, sí me lo saqué pero no me ha llegado, hace bastante, en octubre tuve el biométrico y todavía no me ha llegado, he ido varias veces y no me ha llegado ni el de los niños, ni el mío”.**

**“En este año con las inscripciones, si el niño no tiene el PPT no lo van a matricular. La nueva orden ahora, tienen que tener el plástico”.**

1. Creswell, J. (2003). Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches. Social and Administrative Sciences, 4(2), 205-207

2. Migración Colombia. Portal Visibles <https://www.migracioncolombia.gov.co/visibles>. Consultado el 17 de julio 2022.

3. DECRETO 216 DEL 1 DE MARZO DE 2021.

**Existe un vacío informativo sobre las rutas de acción frente al incumplimiento de los 90 días en la entrega del PPT. Entre la información reportada está:**

- Esperar a que se le llame o le escriban un correo para avisar sobre la entrega del documento.
- Acercarse a las oficinas a preguntar por el estado del documento.
- Diligenciar el aplicativo *123 por mí*.
- Diligenciar un PQRS.
- Entrar a la página de Visibles.
- Dirigirse al punto donde se realizó el biométrico para repetirlo.

Al respecto, ninguna persona manifestó estar segura de la información, por ello, la mayoría de quienes no han obtenido su permiso o el de sus hijos/as manifestaron optar por visitar en múltiples ocasiones las oficinas de Migración con el fin de averiguar el estado del documento.

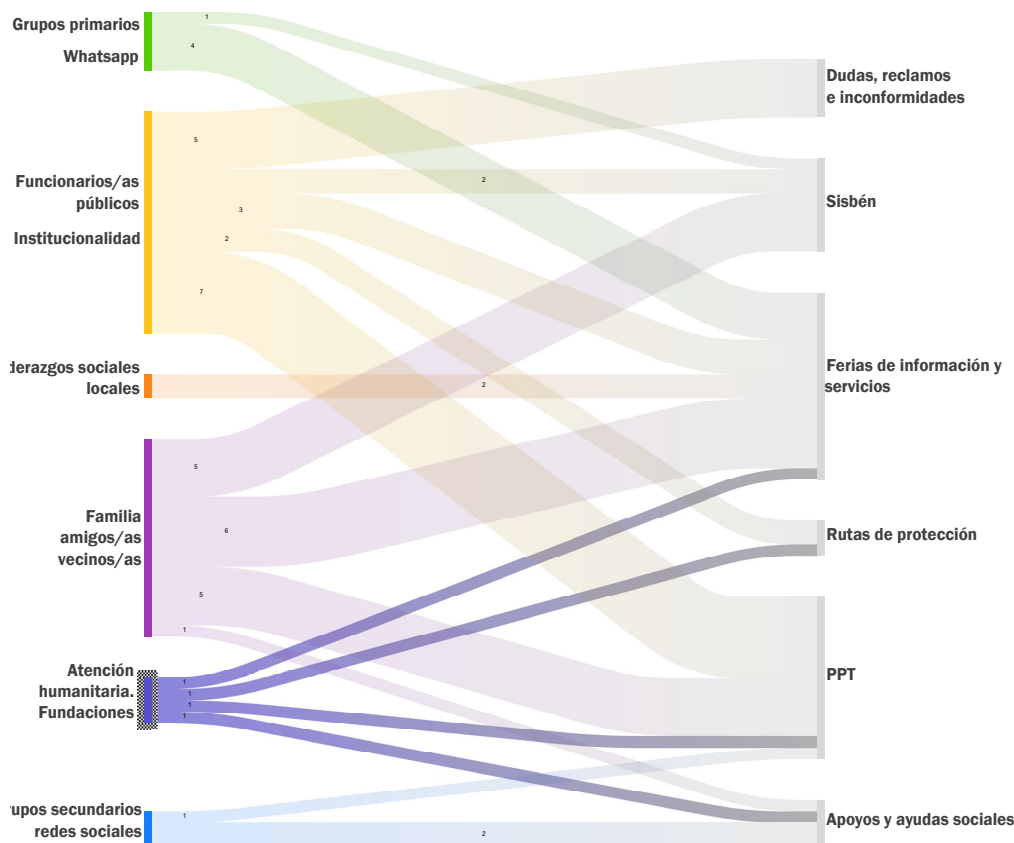
**“Yo por lo menos me metía en Visibles en google y ponía mi número de cédula y me buscaba, buscaba cómo iba el trámite, pero ahora me dijeron que están habiendo problemas y como que tengo que volver a ir a dónde yo me lo saqué y volverlo a hacer porque al parecer por eso es que están atrasado”.**

**“Tengo que ir obligado, a mi no me han escrito ningún mensaje o correo donde me digan que tengo que volver a hacer la biometría, tengo que acercarme hasta allá porque de verdad, quiero que me llegue rápido a ver si hago lo del Sisbén o esas cosas”.**

Entre quienes ya cuentan con su permiso (PPT), el acceso a salud a través de la afiliación a una EPS fue el beneficio más mencionado (55%) seguido de la solicitud del Sisbén (37%), adicionalmente, en los grupos focales se hizo referencia a otros servicios como: el envío de remesas, contratar servicios a nombre propio, la inscripción de menores en instituciones educativas y la legalización de predios.

## 2. ACCESO A LA INFORMACIÓN EN LA POBLACIÓN MIGRANTE

A partir de la información recolectada, fue posible identificar 4 actores claves en la promoción de mensajes de interés para la población migrante: la familia, amigos/as y vecinos como el entorno social más próximo y cotidiano; los liderazgos sociales; miembros de organizaciones, fundaciones y/o iniciativas de carácter humanitario; y los/as funcionarios de instituciones públicas.

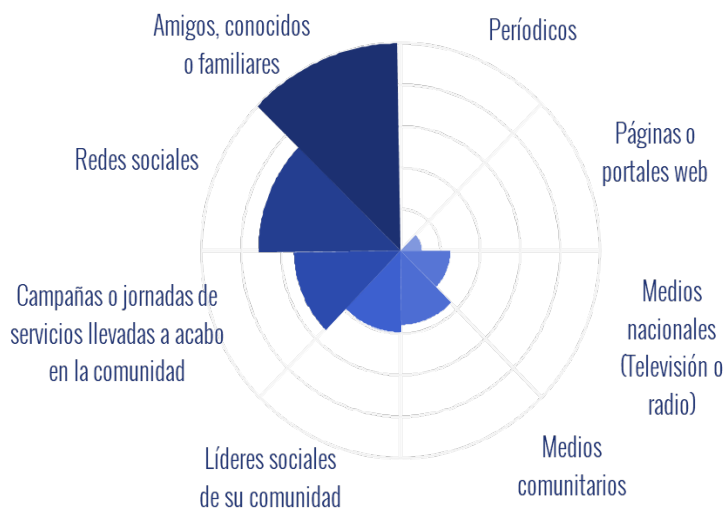


Aunque las dificultades asociadas a la obtención del PPT y las inconformidades con el acceso a servicios son necesidades de información que se tramitan o atienden principalmente a través de actores institucionales, la comunicación en las comunidades migrantes vincula una gran diversidad de actores sociales, medios y niveles de confianza. En estas redes, más allá de ser receptores de información, las personas venezolanas son comunicadores/as activas en la difusión e intervención de los mensajes e información a su alcance.

**“Mira yo te voy a decir : si se entera uno, se enteran todos. Porque si se entera un venezolano, ten por seguro que ese le va a informar a todos, porque en realidad eso nos identifica, no es como que si uno se enteró se viene calladita, no”.**

Una mejor comprensión del proceso comunicacional local no solo garantiza un mayor alcance de la oferta de servicios, la toma de decisiones más informadas y una reducción de los rumores; es a su vez un punto de partida para la participación de las comunidades migrantes en el acceso a la información, un reconocimiento de sus redes de apoyo y una mayor capacidad en la verificación y transparencia en la información.

### Medios de información reportados por las PPV en los sondeos



De las personas que participaron en el sondeo, el 81% manifestaron optar por la atención presencial al momento de realizar algún trámite. Además de razones asociadas al uso de tecnologías, donde el 56% de estas personas afirmaron no tener acceso a internet, se refirió que la información para hacer los trámites de manera virtual no es clara, esto sumado a una percepción de mayor efectividad en la atención presencial, lleva a que las personas no opten por el uso de canales de atención virtuales.

### Fuentes de información.

#### 1. Fuentes primarias de información

##### Familiares, vecinos/as, amigos/as.

Son la fuente más referida. Representa las experiencias de personas conocidas que comparten los aciertos o dificultades y los pormenores de los procesos, en lo fundamental, comunican desde la experiencia migrante, por ejemplo, la documentación a aportar, por quién preguntar, o cómo es la atención para la población migrante, asimismo anticipan los principales pasos del proceso para mitigar desconfianzas o dudas que se puedan presentar.

- ➔ Medios más utilizados: voz a voz a través del contacto directo, llamadas telefónicas y WhatsApp.
- ➔ Nivel de confianza: medio-Alto

**“Las personas que no saben, llegan a preguntarme dónde queda la oficina, porque se enteran que yo ya lo hice, yo les dije, vayan allá, lleven la copia del carnet, número de teléfono y la dirección la ponen en la hoja, que ellos los van a llamar cuando los van a visitar”.**

**“Ella vive en Venezuela, ve el correo y me manda por Whatsapp, ella está pendiente de eso. Digamos cuando me llegó el carnet de migración, ella me avisó que ya lo tenían que fuera a las 12 del día y ese día fui. Yo ni lo sé abrir nada, ella tiene mis contraseñas, todo”.**

Aunque en la mayoría de los casos las personas se encuentran en el mismo territorio, las redes de apoyo también pueden estar desterritorializadas, y no solo sirven para compartir información sino para mitigar las brechas y desconocimientos en el uso de tecnologías. Adicionalmente, estos actores llevan a cabo labores de adaptación del lenguaje, por ejemplo: no se habla de PPT sino de carnet; el Sisbén se asocia, más con una visita que con un proceso o una encuesta, y las EPS o IPS son referenciadas como un seguro médico.



**Con el fin de potenciar estas redes, se requiere brindar más detalles sobre el público objetivo de jornadas, los servicios que se van a brindar, y los requisitos para participar de las acciones.**

Es habitual que se comparta la información sobre jornadas o ferias, y que en la cadena, se le añadan expectativas relacionadas con obtener una ayuda o apoyo social directo. Cabe destacar que muchas personas se acercan para poder afiliarse a una EPS, o solicitar el Sisbén; sin tener claridad sobre la necesidad de contar con el PPT de manera física, por lo cual algunas de las personas aportan la copia de la constancia del RUMV.

### Líderes/as sociales

Además de compartir la información, son fuente de verificación. La información que brindan estas personas no solo corresponde a la experiencia propia o cercana, sino que vincula espacios como capacitaciones o interlocución con instituciones y actores humanitarios.

➔ Medios más utilizados: reuniones, Whatsapp, voz a voz.

➔ Nivel de confianza: alto.

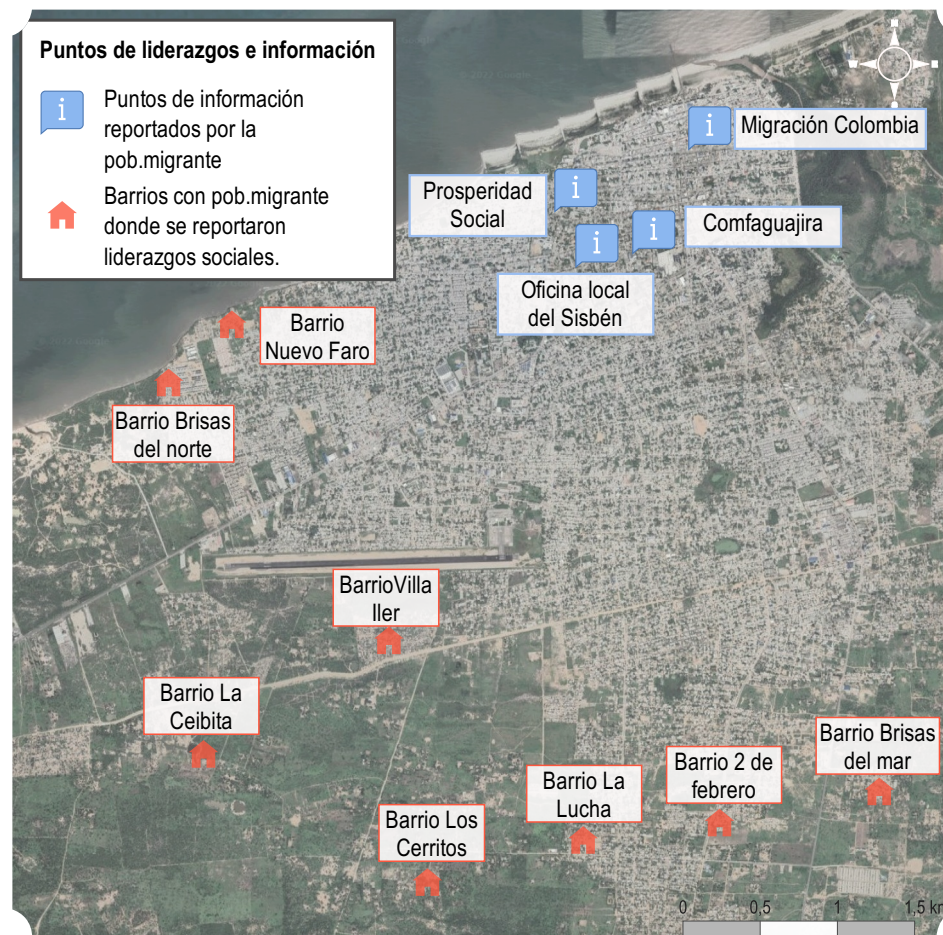
*“A mí como líder comunitaria cuando me capacitaron sobre el Sisbén me decían que tenía que registrarme en el Sisben, de lo contrario, luego de tres meses me desafiliaban de la EPS”.*

*“Capacitarnos de todo un poquito. No que “no pueden ir al banco” No, que en este estatuto dice que tienen que aceptarnos. Capacitarnos para tener herramientas y defendernos”.*



**El reconocimiento y fortalecimiento de los liderazgos en las comunidades no solo facilita el flujo de información, sino que puede ser la escala primordial para el desarrollo de capacidades de veeduría en las comunidades que garantice un goce efectivo del derecho a la información.**

### Barrios con presencia de liderazgos sociales migrantes reportados y puntos de información institucional en la ciudad de Riohacha



### Población de acogida

Al tratarse de flujos migratorios mixtos entre países vecinos, los núcleos familiares no están conformados únicamente por una nacionalidad, la familia extendida puede ser colombiana, padres/madres colombianos retornados, NNA venezolanos y para el caso de los nacimientos más recientes, niños/as con nacionalidad colombiana.


En esta red, la población colombiana brinda información localizada, por ejemplo, sobre dónde queda la oficina del Sisbén o respecto a horarios de atención, y también facilita el acceso a servicios como oportunidades de arriendo, ofertas laborales, y en casos en los que no se contaba con un estado regular (antes de tener el PPT), en la contratación de servicios.

➔ Medios más utilizados: voz a voz, Whatsapp

➔ Nivel de confianza: medio-Alto

“Mi suegra vive por esa misma calle del Sisbén y me dijo que por qué no iba a ver si me podía anotar con el permiso de antes el PEP, después, como mi niño es colombiano, yo vine y lo incluí en mi núcleo y al otro, cuando le hice el pre-registro lo incluí conmigo en el núcleo, cuando tenía el plástico, porque con el papel no lo recibieron sino cuando tuviera el plástico”.

“Porque dónde vivo estoy rodeado de colombianas y tienen conocimiento de este proceso”.

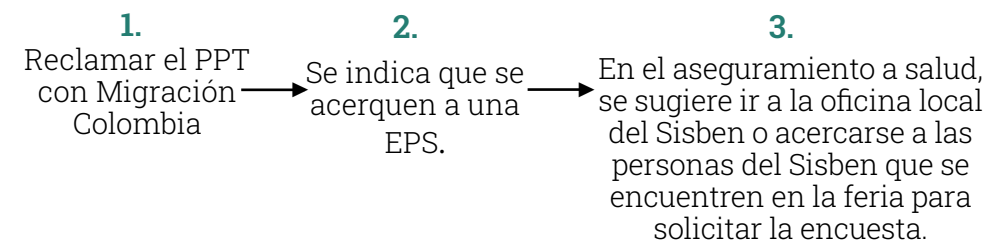
 Se recomienda brindar información sobre la documentación que debe aportar una/un tutora legal de menores, si las acciones que se ofertan aplican solo para personas migrantes o también para retornadas, y si existen variaciones en los procesos de acuerdo al estatus migratorio. Fomentar la información con un enfoque en hogares colombo-venezolanos puede mitigar las comparaciones (Venezolanos/as-Colombianos/as) que se pueden presentar incluso en los mismos hogares.

### 2. Fuentes de información institucional u organizacional.


La atención de la institucionalidad representa la principal fuente de información en materia de documentación y fue la fuente más mencionada para consultar requerimientos y rutas puntuales a seguir. Las ferias o jornadas de información y servicios fueron el mecanismo con mejor percepción por parte de la población migrante, ya que además de posibilitar la atención presencial, favorecen el encadenamiento de servicios.

#### Jornadas y ferias de servicios.

Quienes se han informado sobre el Sisbén, lo han hecho en el marco de las jornadas o a partir de la entrega del PPT, tres actores institucionales influyen en la información que se recibe. En un paso a paso:



Aunque es una ruta que funciona, algunas personas manifestaron que aún no han tenido información que les permita saber **¿Para qué es el Sisben?**

 Se recomienda compartir información que haga énfasis en que si bien es requerimiento para el aseguramiento en el régimen subsidiado, no es garantía para ser beneficiario/a de programas sociales, asimismo, brindar información sobre los programas sociales que están dispuestos para la población venezolana y los requisitos (por ejemplo, en forma de lista de chequeo).

**Atención presencial en oficinas por parte de funcionarios/as públicos**

Independientemente del grado de confianza que generan estos ejercicios de comunicación, la información compartida por funcionarios/as, pocas veces es cuestionada, y las personas se perciben en una posición de desequilibrio de poder. Para el caso del PPT se mencionó que pese a los retrasos en la entrega, no se les ha brindado información adecuada, y en el caso del Sisbén, se desconoce qué hacer en caso de inconformidad con la atención.

**Atención humanitaria, fundaciones y organizaciones.**

Refiere a las personas que adicional a sus labores en atención (por ejemplo, en acción humanitaria, en IPS, o en servicios médicos) brindan información o recomendaciones sobre el acceso a servicios o derechos, su papel fue relacionado con las rutas de protección en derechos, han dado información sobre rutas de atención en violencias basadas en género, documentación, refugios y servicios para NNA en situación de vulnerabilidad. Adicionalmente, en algunos casos, mantienen contacto con las personas que han atendido.

**FUENTES DE INFORMACIÓN**



**3. Redes sociales y medios locales.**

**Grupos de Whatsapp.**

Los grupos de WhatsApp, son el canal más utilizado para facilitar la comunicación. En lo que respecta a grupos se valoran positivamente si tienen un carácter territorial o comunitario, o si en el grupo participan liderazgos o personas que pertenezcan a fundaciones u organismos de atención humanitaria que confirmen la información. Algunos ejemplos son: los grupos conformados por personas migrantes de un mismo barrio; y los que están conformados por madres, cuidadoras y padres de NNA de un mismo colegio. Se valora positivamente que en estos grupos de WhatsApp puede haber interacción constante y no solo una publicación de contenidos en lógica de comunicación unidireccional.

**Grupos de Facebook**

Se caracterizan por tener un gran número de miembros, lo que lleva a que las personas se sientan cohibidas, además, la información debe ser verificada, pues persiste una alta desconfianza ante la información que por allí circula. Algunas personas compartieron que a través de estos medios, las y los usuarios son propensos a estar en contacto con posibles estafas o fraudes:

**“Por facebook sería bueno, pero hay muchas informaciones falsas, siempre nos quieren estafar. Tengo una amiga de allá de venezuela y le enviaron un mensaje y le quitaron los datos y le dijeron: te vamos a censar, necesitamos foto de tu cédula, la partida de nacimiento de tus hijos y de tu mamá y papá y ella envió todos los datos emocionada de recibir la ayuda, y resulta que era mentira, le quitan los datos para censarse ellos y cobrar la ayuda”.**

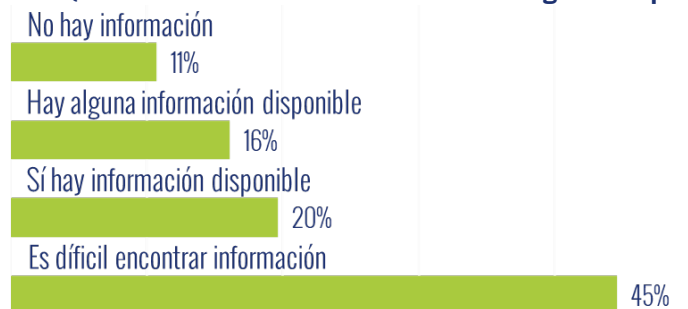
**Medios comunitarios e información en físico**

Se mencionó el uso de emisoras comunitarias como medios de difusión especialmente para cubrir zonas peri-urbanas o rurales; utilizar formatos como folletos o afiches que informen sobre rutas de acceso a servicios en barrios con alta población migrante y se resaltó el papel de las fundaciones locales como redes dirigidas exclusivamente a la población migrante. Para este último caso, se recomendó el uso de videos, el uso de lenguaje de señas e imagenes de los lugares/documentos.

### Necesidades de información.

Para más de la mitad de las personas que participaron en el sondeo, resulta difícil encontrar información destinada a la población migrante. Entre las solicitudes de información están:

#### ¿Qué tan fácil es encontrar información dirigida a la población migrante?



#### - Integración laboral:

Fomentar la información sobre las rutas de empleabilidad, consejos para la elaboración de hojas de vida, formas contractuales en Colombia a las que pueden acceder las personas migrantes con el PPT, y lo relacionado a programas de emprendimiento, derechos y deberes de los/as trabajadores/as

#### - Acceso a salud:

Derechos en la atención médica, servicios de atención psicológica y salud sexual y reproductiva.

#### - Educación:

Programas de refuerzos escolares para menores, oferta de servicios del cuidado para primera infancia (UPA), oferta de servicios de educación especializada para NNA con dificultades en el aprendizaje, convalidación de títulos, proceso para apostillar documentos y oferta de educación en el SENA para migrantes venezolanos/as.

#### - Documentación:

Rutas de acción frente a retrasos en el PPT; proceso de acumulación de tiempo para optar para la visa como residente; información para las personas que no realizaron el RUMV antes del 28 de mayo. Información sobre la solicitud de pasaporte (¿Dónde lo pueden pedir?) dado que algunas personas reportaron no contar con el último sello de la entrada al país; hacer seguimiento a otros documentos que están siendo requeridos por entidades bancarias y financieras para la apertura de cuentas

- **Rutas de protección** frente a casos de discriminación y/o xenofobia.

- **Panorama político:** posibles cambios en el régimen migratorio con el cambio presidencial.

### 3. INFORMACIÓN SOBRE EL ACCESO AL SISBÉN.

El Sisbén es definido entre la población migrante, principalmente, como un mecanismo para el acceso a salud, para ser atendido/a en hospitales y para afiliarse en una EPS; un segundo grupo define el Sisbén como una clasificación que caracteriza los niveles de vulnerabilidad o pobreza de los hogares. Por último, algunas personas asociaron el Sisbén directamente con el acceso a programas sociales, en especial al ingreso solidario.

### RUMORES, ALERTAS Y VACÍOS INFORMATIVOS.

Los rumores suele tener una connotación negativa que se asocia con información falsa. Sin embargo, en contextos de incertidumbre, sobre-información o ausencia de información, los rumores son mensajes que pueden contener datos falsos, verdaderos o de ambos tipos y se difunden de manera coloquial ya sea de forma oral o con el uso de tecnologías. Para el caso del Sisbén, la mayor parte de los rumores responden a una falta de información.

**En un primer lugar están los rumores del Sisbén que circulan entre los grupos que hasta ahora inician el proceso de solicitud de la encuesta. Estos rumores son más fáciles de verificar y contrastar, pues están basados en altas expectativas frente al alcance de la encuesta, y las personas que no cuentan con información completa sobre los fines del Sisbén.**

RIESGO ALTO

“El Sisbén es para una emergencia”

Toda persona migrante independientemente, de su estado regulatorio, y de si tiene una clasificación del Sisbén tiene derecho a recibir una atención mínima por parte del Estado en casos de extrema necesidad y urgencia, en aras a atender sus necesidades más elementales y primarias.

ALTO

**“Yo he escuchado que el Sisbén es un seguro para poder ingresar al hospital, porque sin eso no te atienden inmediatamente”.**

El Sisbén no es un servicio de salud, pero es necesario para afiliarse al Régimen de Salud subsidiado, que es la manera mediante la cual la población sin capacidad de pago, tiene acceso a aseguramiento en salud.

MEDIO

**“Yo he escuchado a muchas personas que hablan del Sisbén o que ya le han venido ayuda”.**

El Sisbén no otorga subsidios o ayudas sociales de manera directa, pero, es utilizado por las entidades para identificar a las personas que se pueden beneficiar de estos programas. La lista de programas sociales que hacen uso del Sisbén está acá. Cada programa tiene requisitos especiales y en la mayoría de casos, el Sisbén es solo uno de ellos.

RIESGO BAJO

**“Sin el PPT no podríamos tener nada del Sisbén o ingreso solidario”.**

Se debe presentar el PPT de manera física (o en algunos casos a través de una copia) de todas las personas del hogar que lo requieran para entrar en el núcleo al momento de hacer la encuesta. Sin embargo, quienes hayan sido registrados en el Sisbén IV con el antiguo Permiso Especial de Permanencia (PEP) o un salvoconducto y ya poseen el PPT, podrán solicitar el cambio de tipo de documento a través del Portal Ciudadano o en los canales de atención presencial.

Se trata de rumores que pueden ser contrastados a partir de una mayor difusión de información de acuerdo a las particularidades del contexto comunicativo local abordado previamente. Se recomienda, brindar información complementaria, en la que se diferencie entre la atención médica de urgencias y el aseguramiento en salud y para el caso de la vinculación con ayudas o programas sociales, promover información sobre otros requisitos en el acceso a estos. Las acciones informativas tendrían un impacto particular sobre el acceso al Sisbén.

En segundo lugar, están los rumores asociados a experiencias e inconformidades sobre el desarrollo de la encuesta que fueron compartidos por las personas que ya han sido visitadas. Estos rumores representan un mayor desafío, pues están asociados a una historia particular de “cuando a mí me visitaron” que les da una mayor veracidad y cercanía; y se vinculan a un mayor descontento basado en experiencias previas de discriminación; y rumores más amplios que cuestionan la transparencia de los procesos y las instituciones públicas.

RIESGO ALTO

**“Allá hubo una jornada de Sisben, a cada casa le quitaron 15.000 pesos y la gente fue hasta allá, hicieron la ronda para censar”.**

Todas las personas del grupo focal y algunas de las entrevistadas que ya habían realizado la encuesta, manifestaron que se les cobró por la visita (para cubrir el taxi de quien realiza la encuesta). Se trata de un procedimiento gratuito, no se debe cobrar la aplicación de la encuesta ni el transporte del encuestador, la alcaldía es la responsable de cubrir los costos de realización de la encuesta.

**“Pero si nosotros no pagamos, no nos visitarían, porque somos venezolanos y eso es para el bolsillo de ellos”.**

Se mencionó que el cobro y la clasificación de la encuesta son consecuencia de un trato discriminatorio contra la población venezolana.

**“Yo he escuchado que lo ponen en el B para que no reciba ninguna ayuda, todos los venezolanos en el Sisbén van a estar en el B”**

**“No hay canales para quejarse, sólo ellos mismos”.**

**Sobre el pago para bajar la categoría: “he escuchado de gente que ha pagado 70 mil o más, y hay gente a la que le funciona y gente a la que no. Pero normalmente lo que se cambia es más que todo los colombianos”.**

**“Tiene que pedir otra vez la encuesta, yo fui al Sisbén y me dijeron ‘si estás en el B, qué vas a venir a pelear’ eso es pobreza moderada, entonces la gente se equivoca, porque dicen que como venezolanos tenemos mucho beneficio”.**

RIESGO ALTO

“Ellos marcan y se van rápido, no entran a la casa a ver las necesidades. (...) la encuesta la hacen desde la puerta, ellos no entran a la casa”.

“Ellos llegan como relámpagos, el carro los está esperando ahí”.

Teniendo en cuenta que el/la encuestadora deben ingresar al domicilio para confirmar las condiciones, para este caso se puede solicitar una nueva encuesta por inconformidad si se considera que la información en el Sisbén no refleja la realidad de sus condiciones sociales o económicas. La solicitud debe ser presentada ante la administración del Sisbén del municipio de residencia del hogar, quien programará una nueva visita a la vivienda.

“A mí me pusieron en el B y verificaron con la vecina de enfrente que tiene una casa de material, con baldosa y todo, ella salió en el A1 y es propietaria. Nosotros vivimos arrendados”.

“No verifican como tiene que ser. Verificar en el recibo, porque ese llega a nombre del propietario”

A través del Portal Ciudadano se puede consultar la ficha del Sisbén donde se encuentra la información básica del hogar, las condiciones de vida, y la información registrada de todos los miembros del hogar. Se puede descargar la ficha del hogar.

Por su parte, el DNP debe administrar la base de datos con la información de la encuesta, y validar y verificar la información que entrega la ciudadanía cruzándola con registros administrativos de otras instituciones.

“Se tardó 7 meses en recibir la visita en la casa. Más o menos”.  
“En mi caso les di los documentos y al día siguiente me hicieron la visita. A la semana siguiente me metí a la página y ya tenía”.

“Tiene que mejorar en todo. Porque si llueve tiene que estar afuera, no dejan entrar a nadie, ni cuando hace sol. No le dan buena información, no lo atienden”.

MEDIO

RIESGO

“Personas desde las 3am, incluso estando embarazada nos tocaba hacer la fila”.

“En la mañana, a las 6am ya no hay cupo”.

“Familias en acción, no, porque por ser venezolana no puedo inscribir a mi niña. Pero como su papá es colombiano, dijeron que él tenía que hacerlo”.

La generación de evidencia y recolección de información sobre rumores, no está solo enfocada a contrastarlos, en la medida que estos también pueden ser líneas de fuga para retroalimentar la atención institucional y humanitaria que reciben las personas migrantes. A partir de ellos, es posible identificar acciones de mejora con lo cual son pieza clave en la construcción de respuestas y acciones más localizadas y centradas en las personas.

Teniendo en cuenta que la mayoría de los rumores de este segundo grupo son de alto riesgo, ya que pueden cohibir a las personas de solicitar la encuesta, suponen un impacto en las economías domésticas y exacerban situaciones de discriminación. La respuesta a estos rumores tiene un gran alcance, sirviendo de punto de partida para el mejoramiento de la imagen, los lazos y la confianza de la población migrante con las instituciones para futuras ocasiones. Se recomienda hacer mención directa a algunos de estos rumores, de manera que la información institucionalizada (por ejemplo sobre canales de denuncia) refleje las experiencias particulares.

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

- 1. Información sobre los diferentes estados de la solicitud en el portal ciudadano:** en verificación, alerta, bloqueo o rechazo. Dando información clara que responda a las siguientes preguntas: En qué consiste cada uno, cuándo amerita una nueva encuesta, cuándo requiere aportar nueva documentación.
- 2. Información frente a discrepancia en los registros entre Sisbén y Prosperidad Social.** Se compartieron experiencias, donde las personas aparecen registradas en dos municipio con diferente Sisbén o con núcleos familiares diferentes, incluso, una persona mencionó que un desconocido estaba haciendo cobros del *Ingreso Solidario* a su nombre.

“Dice en verificación de calidad y me mandaron a sacar copia y la volví a traer y ellos me hicieron la visita y estoy en A3, extrema pobreza, pero yo fui a prosperidad social a ver si había salido en el ingreso o algo, aparezco en otro núcleo con el otro permiso en la población del Atlántico, y yo nunca he ido al Atlántico y el muchacho tiene 21 años y aparece como cabeza de familia mío (...) él con su número de carnet y me tiene a mí y a mis hijos registrados y vive al Atlántico, entonces fui allá (al Sisbén) y me mandaron a Prosperidad, y de ahí me mandaron a la Defensoría del Pueblo a poner el caso, y él cobra (el hombre de Atlántico), él tiene tres cobros sin reclamar”.

3. Información sobre el cambio de documento de identificación del PEP al PPT, retiro de personas del núcleo familiar, documentación que se debe aportar de menores a cargo (que no son hijos/as).

4. Información sobre el régimen de salud subsidiado, a qué categorías de Sisbén aplica, lista de requisitos para acceder a programas sociales.

#### ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL ACCESO A SISBÉN



“No, no sigo viviendo, pero tengo que censarme allá, porque aquí estoy arrendada y allá, esa casa es de la tía de mi hijo, pero fue donde me golpearon y yo no quiero estar porque me da miedo, porque yo los vi a ellos, yo me tuve que mudar de allá. Y ahora no sé qué voy a hacer”.

El requerimiento de un domicilio fijo para la solicitud de la encuesta del Sisbén, tiene implicaciones diferenciales para mujeres que han sido víctimas de VBG, desconoce una mayor movilidad residencial de este grupo, y, como se ve en el caso anterior, dado que se habita en una habitación, la mujer entrevistada se ve obligada a regresar al lugar de domicilio para poder realizar la visita, aun cuando se vio en la obligación de trasladarse para proteger su seguridad.

El retiro del núcleo familiar que se debe realizar directamente por el solicitante, puede llevar a que en el núcleo continúen apareciendo personas o miembros tras procesos de separación, lo que repercute tanto en el mantenimiento de vínculos, como en el posible cobro de apoyos o beneficios sociales a nombre del hogar, aun cuando no se pertenezca.



Es necesario, promover información para hogares compuestos y personas cuidadoras, con el fin de garantizar el acceso a la encuesta de todos los miembros de un mismo hogar : “Yo hice el del núcleo mío pero al pequeño no se lo pude hacer, porque son hijastros, con uno lo hice con la fotocopia de cédula de mi esposo y con el otro me dijeron que no, porque no llevaba mi apellido”.



Promover información para la población rural dispersa reconociendo fuentes y medios de información pertinentes: “En mi comunidad se sabe eso, pero las personas que están lejos, hay que irse en moto, que uno los llama por teléfono cuando hay feria de servicios, ellos no saben, de pronto uno les dice ‘hay una jornada’ y ellos corren, la gente en el monte se queda sin nada, sin información”.

#### 4. RECOMENDACIONES A LA INSTUCIONALIDAD.

**-Descentralizar los mecanismos de denuncia con el propósito de mejorar la confianza social.**

Difundir los canales de denuncia, promover la veeduría social frente a la ejecución de las encuestas, dar a conocer la información que se diligencia en la encuesta o compartir información sobre la posibilidad de solicitar una nueva encuesta, son algunas de las medidas que promueven el acceso a la información y mitigan la aparición de rumores relacionados con prácticas discriminatorias en el proceso. Para ello, es necesario reconocer las brechas tecnológicas de la población migrante y facilitar canales de diálogo que vinculen a líderes/as sociales y otras instituciones más allá de la oficina local del Sisbén.

**-Comprender y actuar dentro del panorama de comunicación local.**

Reconocer el voz a voz, los afiches, el perifoneo y la información en físico como estrategias que refuerzan los lazos y redes de apoyo en la comunidad migrante, y que mitigan la percepción de riesgo frente a estafas y robos de datos o identidad que se pueden presentar a través de medios digitales.

**-Vincular activamente a los/as líderes/as sociales en labores de interlocución.**

Fortalecer las capacidades de denuncia en los liderazgos locales, canales de comunicación que entablen el diálogo entre representantes de la comunidad y funcionarios (como líneas de whatsapp) en las que se puedan solucionar dudas e integrarlos en la planeación de jornadas o ferias. Esto no solo acerca los servicios a la población migrante, sino que la integra a ejercicios de participación ciudadana y diálogo público.

**-Promover información dirigida a los hogares**

La feminización en la asistencia a ferias de información, da cuenta de una alta delegación de los trámites de documentación y acceso a derechos de personas del núcleo familiar a un miembro, mayoritariamente a las mujeres. Se recomienda generar contenidos y rutas de información que aborden temas como: la documentación de menores a cargo, los procesos de retiro/inclusión de miembros en el núcleo familiar o la figura de informante calificado/ jefe de hogar, las posibilidades, de acuerdo a la nacionalidad, en el acceso a programas sociales.

**-Brindar información a través de estudios de caso, paso a paso, y experiencias referidas**

Para la producción de contenido destinado a medios digitales, utilizar experiencias particulares en las que se identifiquen 5 etapas fundamentales: solicitud de la encuesta, realización de la visita (incluir aspectos relacionados con el protocolo y actuar de los/as encuestadores/as); consulta de resultados; uso del Sisbén (referir otras instituciones u organizaciones que den información sobre el acceso a programas sociales); canales de quejas y reclamos ante inconformidades (presenciales y digitales).

Optar por la creación de material audiovisual, donde se puedan visibilizar personas con identificación de la organización, acompañar el video con imágenes de la documentación (por ejemplo del PPT) y en lo posible con lenguaje de señas, subtítulos y en Wayuunaiki. Estos aspectos fueron referidos como fuente de confianza (por ejemplo, en comparación a la difusión de audios).

Para el caso de material físico (como afiches o carteles), añadir la dirección de la oficina local del Sisbén (en lo posible acompañada de descripciones que permitan identificar el sector o barrio).

**5. RECOMENDACIONES A LA POBLACIÓN MIGRANTE**

**-Las instituciones públicas no solicitan información vía Facebook o redes sociales para otorgar ayudas monetarias o de cualquier otro tipo.**

Con el fin de evitar riesgos, es importante recordar que NO se solicitan documentos e información personal a través de redes sociales con el fin de agilizar el proceso del Sisbén. Hay tres formas de solicitar la encuesta: de manera presencial en la oficina del sisbén o en jornadas de servicios, que se informan de manera previa en las comunidades, o a través del portal ciudadano. En ningún caso el Sisbén dispone de intermediarios para solicitar documentos.

Para programas como ingreso solidario, es necesario estar registrado/a previamente en el Sisbén y tener un grupo asignado, no manejan inscripciones. Hay que desconfiar de la solicitud de una foto del PPT, de la partida de nacimiento de sus hijos/as con la promesa de hacele beneficiaria/o de algún programa social.

**- Se pueden realizar cambios y actualizaciones a la información de la encuesta.**

Las actualizaciones y/o correcciones de la información existente en la base del Sisbén pueden ser por:

- La incorporación o exclusión de personas de la encuesta.
- Cambio de domicilio en el mismo municipio o por cambio de municipio.
- Por inconformidad con la información registrada.
- Cambio de información en alguna de las secciones de la encuesta: vivienda, hogar, personas, salud, atención a menores, educación, ocupación e ingresos.

**Datos de interés:**

Se pueden radicar reclamos asobre la implementación de la encuesta en este link: <https://pqrsd.dnp.gov.co/>

Oficina local del Sisbén en Riohacha: Cra 12 #13-23