



 Cruz Roja Colombiana

A photograph showing two children, a girl in a green dress and a boy in a red shirt, standing behind a barbed wire fence. The girl is reaching out towards the fence. The background shows a simple building and a dirt ground.

**TRANSFERENCIAS MONETARIAS
EN EL CONTEXTO MIGRATORIO
VOCES DE MIGRANTES
EN COLOMBIA**

ENERO 2022

AGRADECIMIENTOS

Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana

Marylin Bonfante Zárate

Directora Unidad de Desarrollo Social y Humanitario

Diego Armando Piñeros Romero

Gestor Nacional de Migraciones

Compiladores

Natalia Andrea Ramírez Arciniegas

Oficial de Soluciones Duraderas

Arles Fernando Bello Galvis

Oficial de Planeación, Monitoreo, Evaluación y Reporte

Zayda Zulima Moreno Rubiano

Oficial de Proyecto

Diana Patricia Cruz Marroquin

Oficial de Participación Comunitaria

Estrategia nacional de la Cruz Roja Colombiana

para la atención a población migrante

Para más información por favor escribir:

contactenos@cruzrojacolombiana.org

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, 2022

Se autoriza citar, copiar, traducir o adaptar, total o parcialmente el contenido de esta publicación sin autorización expresa de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, con fines no comerciales, siempre y cuando se mencione claramente la fuente.

Señas:

Las solicitudes para la reproducción comercial deberán dirigirse a la Federación Internacional:

Dirección: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

Apartado postal: 303, CH-1211 Ginebra 19, Suiza

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **E** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

CONTENIDO

1. Resumen ejecutivo	2
2. Introducción	3
3. Contexto	3
4. Metodología	4
5. Encuestas individuales de comunidades	5
A. Resultados	5
i. Características de la población encuestada	5
ii. Conocimientos sobre transferencias monetarias	7
iii. Preferencias	9
B. Conclusiones	14
C. Recomendaciones claves	15
6. Grupos focales con comunidades	15
A. Resultados	15
iv. ¿Tendrían confianza en una identidad digital?	17
v. Oportunidades	17
vi. Riesgos	22
vii. Identidades digitales: Grupo focal personas víctimas de desplazamiento	25
B. Conclusiones	25
C. Recomendaciones claves	26
7. Relatos de La Migración	27
8. Consideraciones Finales	28
9. Bibliografía	28

1. RESUMEN EJECUTIVO

Las transferencias monetarias (en adelante TM), debido a sus múltiples beneficios, han obtenido gran reconocimiento entre actores humanitarios y poblaciones vulnerables, su alcance ha permitido mitigar necesidades iniciales, así como promover procesos de estabilización e integración en comunidades afectadas, lo que la ha posicionado como la modalidad de asistencia de mayor preferencia. Con la complejidad de la situación humanitaria en Colombia, particularmente frente al escenario de movilidad humana, tanto para el contexto IDP (Internally Displaced Persons) como para el asociado a migraciones transfronterizas y transcontinentales, han aumentado los retos para encontrar mecanismos apropiados que permitan una entrega segura, ágil e incluyente, en especial teniendo en cuenta las barreras de identificación existentes en los procesos migratorios.

Este estudio tuvo como propósito conocer y analizar las percepciones de la comunidad con respecto al uso de transferencias monetarias como modalidad de asistencia. Destacar el texto con otra diagramación.

La investigación se realizó bajo un enfoque mixto, utilizando como técnicas de recolección de información encuestas individuales donde participaron 208 personas y grupos focales en los cuales se escucharon las voces de 192 personas con la mayoría de los participantes habiendo participado en ambas sesiones, estos ejercicios

se realizaron en cuatro departamentos: Norte de Santander, Guajira, Nariño y Cundinamarca. La población de interés fueron individuos que enfrentaron situaciones asociadas a la movilidad, entre los participantes estuvieron los diversos tipos de migrantes provenientes de Venezuela, IDP`s, colombianos retornados así como comunidad de acogida severamente vulnerable, con una participación significativa de mujeres, además de la presencia de diferentes grupos etarios donde se tuvo alcance a las consideraciones de algunos adultos mayores.

Los hallazgos permitieron reafirmar que las TM son la modalidad de asistencia preferida entre la población, considerando como mejor mecanismo de entrega el dinero en efectivo, en parte por la facilidad en el acceso ya que no se requiere conocimiento específico en sistemas digitales ni contar con mecanismos tecnológicos. Además, se descubrió, que a pesar de encontrarse en situación de tránsito al momento de la encuesta la población migrante prefiere recibir este tipo de ayuda en el momento de su asentamiento ya que considera que esto puede contribuir a sus procesos de estabilización, lo cual coincide con la percepción de que el principal beneficio de las transferencias monetarias es la posibilidad de emprender una unidad productiva, aunque el recurso se termina usando en cubrir las necesidades básicas de alimentación y alojamiento, principalmente.

En la mayoría de casos para acceder a esta asistencia u otro servicio humanitario se les ha solicitado un documento de identificación, comúnmente acompañado de una serie de preguntas sobre sus datos personales y condiciones para diligenciar un registro o caracterización, lo cual para algunos llega a ser repetitivo, en particular aquellos quienes reciben varias atenciones ya sea en el mismo punto o en distintos lugares del país, lo cual consideran podría facilitarse al tener un sistema general que almacene la información de cada núcleo familiar y que esta pueda ser consultada solo con ingreso biométrico, la herramienta digital que identifican como más segura y ágil, en la cual opinan que sea imposible una suplantación.

Estos resultados pretenden proporcionar información que contribuya a la planificación de proyectos que involucren intervenciones con TM ya que demuestra la preferencia en las comunidades y su beneficio en los territorios. Así como a procesos de investigación adicional y eventual toma de decisiones en los que se busque la inclusión de sistemas interoperables con identidades digitales en la respuesta humanitaria, puesto que se identifica como desafío avanzar en el uso de nuevas alternativas digitales tanto de identificación para el acceso a servicios, como para incorporar en asistencias basadas en efectivo (tecnologías – pedagogía como ayuda).

2. INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, las TM han obtenido gran relevancia en la respuesta humanitaria, sus múltiples beneficios han favorecido un creciente interés de organizaciones para su implementación y exploración de diversos mecanismos de entrega que se ajusten a la variedad de contextos, tanto en emergencia como en recuperación temprana, a su vez promueve mecanismos de rendición de cuentas que aportan información desde las comunidades que permite identificar las preferencias según sus condiciones. En la mayoría de los casos, los avances tecnológicos han facilitado ejecutar esta asistencia de forma ágil y segura, no obstante, en ocasiones el acceso a estos medios implica poseer un documento que valide la identidad de las personas, o tener acceso a la tecnología, lo que en entornos de migración se complejiza. Esto ha conllevado a que se desarrollen estrategias que faciliten el proceso de identificación para acceder a servicios involucrando herramientas como las identidades digitales.

Esta investigación en Colombia hace parte de una consulta global de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja, enfocada en identificar las oportunidades y desafíos en el uso de TM en la atención a población migrante vulnerable, así como recomendaciones para aumentar el uso de la modalidad.

Como contribución a este producto global, la Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana buscó conocer y analizar la percepción de grupos poblacionales en situación de movilidad en Colombia con respecto al uso de TM como modalidad de asistencia, escuchando sus voces e identificando sus preferencias ante los distintos mecanismos, así como, sus perspectivas frente a las identidades digitales en la acción humanitaria, oportunidades y riesgos. Esto, con el propósito de proporcionar información que contribuya a

la planificación de proyectos que involucran TM basados en las posibilidades y preferencias de la población en el marco de las migraciones, así como a investigación adicional y procesos de toma de decisiones en los que se busque la inclusión de sistemas interoperables de identidades digitales en la respuesta a migrantes y refugiados provenientes de Venezuela.

3. CONTEXTO

Los antecedentes de las TM en Colombia vienen desde hace un poco más de dos décadas, cuando se incorporaron en los sistemas de protección social del Gobierno Nacional. Sin embargo, desde el 2016, con el incremento de estas acciones por parte de organismos humanitarios, se motivó la conformación a nivel nacional de un grupo interagencial de transferencias monetarias (GTM) que *“asegurara una respuesta coordinada, armonizada, eficaz y eficiente, apoyando a actores que brindan respuestas humanitarias a personas afectadas por desastres naturales, desplazamientos forzados, víctimas del conflicto, colombianos retornados o migrantes”*¹. No obstante, su uso en la asistencia a la migración internacional es reciente, por lo que el Gobierno Nacional estableció unas directrices en 2019 para orientar la implementación de estas acciones en el marco de la respuesta a refugiados y migrantes provenientes de Venezuela, en el cual se determinan distintos aspectos resaltando como principales la estandarización de los montos económicos con un tope máximo de \$ 370.000 COP² para un hogar de 4 o más integrantes y la incorporación de comunidades de acogida severamente vulnerables como población susceptible a recibir TM (CaLP, 2020).³ Según el Humanitarian Response Plan (HRP) 2021 para Colombia, el GTM tiene como estrategia promover el aumento en el uso de esta modalidad en diferentes escenarios de emergencia, ya que de acuerdo con los resultados de las encuestas de necesidades realizadas a personas en situación de vulnerabilidad, la TM son consideradas como la asistencia de mayor preferencia para cubrir sus necesidades, las cuales son principalmente de alimentación y acceso a vivienda (HRP, 2021).⁴

Con base en los reportes del Grupo de Transferencias Monetarias (GTM) de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (plataforma R4V) del Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM), entre enero y julio del 2021, 444.754 personas han sido asistidas con transferencias monetarias en Colombia por organismos humanitarios.⁵ La Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana (en adelante SNCRC), a través de su Estrategia Nacional

1 GTM. <https://www.r4v.info/es/node/388>

2 En junio 2019, \$ 370.000 COP eran equivalentes a aproximadamente 110 USD, según oanda.com.

3 CaLP. Pg 10. https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/09/CaLP-Ven-main-report_ESP-FINAL.pdf

4 Humanitarian response plan. Colombia. 2021

5 PwerBi. R4V. GTM. <https://www.r4v.info/es/node/388>

para la atención a la población migrante, durante el mismo periodo ha beneficiado alrededor de 8.252 personas con transferencias monetarias ejecutando aproximadamente \$ 1.150.000.000 COP⁶, a través de mecanismos como: tarjetas bancarias, bonos y giros electrónicos; medios que han permitido complementar las intervenciones sectoriales en salud, nutrición, protección e integración socioeconómica, lo que ha permitido ofrecer respuestas más integrales. La priorización de esta modalidad de asistencia brinda soluciones pertinentes y oportunas a situaciones de doble o triple afectación por conflicto o desastres naturales.

4. METODOLOGÍA

Esta investigación se realiza bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo), centrándose específicamente en información primaria basada en la percepción, opinión y experiencia en el uso de transferencias monetarias como medio de ayuda humanitaria en grupos poblacionales con condiciones asociadas a procesos migratorios tanto internos como externos. Entre los perfiles poblacionales de las entrevistas realizadas se encuentran: migrantes provenientes de Venezuela, población víctima de desplazamiento interno – IDP y colombianos retornados. Se consideró la participación de personas beneficiarias de programas de transferencias monetarias al interior de la Cruz Roja Colombiana y también aquellas que no han sido asistidas con TM pero acceden a otro tipo de atenciones en los humanitarian service points (HSP) de la organización.

La elección de los territorios para recoger la información necesaria para este estudio se basó en la presencia de operaciones multisectoriales que tiene la SNCRC para la respuesta a migrantes, con presencia de acciones con énfasis en salud, protección, seguridad económica que han usado la herramienta de transferencias monetarias. De acuerdo con lo anterior, se eligieron 4 departamentos estratégicos a nivel nacional donde convergen diferentes contextos y tipos de migrantes: en tránsito, pendulares, con vocación de permanencia, transcontinentales e IDP. Por parte de la frontera con Venezuela, los dos puntos con mayor flujo de ciudadanos venezolanos *Guajira (la ciudad de Riohacha)* y *Norte de Santander (la ciudad de Cúcuta)*. En zona limítrofe con Ecuador, *Nariño (la ciudad de Ipiales)* en donde se percibe el tránsito de migrantes transcontinentales y venezolanos; por último, *Cundinamarca (la ciudad de Soacha)* uno de los puntos con mayor densidad de personas en situación de migración e IDP. El estudio tenía como meta contar con la contribución de 200 personas, por lo cual se opta por realizarlo un muestreo no probabilístico método intencional, usando medios como convocatoria a través de la base de datos de las personas beneficiadas con TM por parte de la SNCRC en el marco de la respuesta en migraciones y aleatoriamente con personas que tengan el interés de participar mientras se encuentran a la espera de la asistencia en los puntos de atención.



Figura 1: Mapa de Colombia indicando los departamentos donde se desarrollaron las encuestas individuales y los grupos focales. Elaboración propia SNCRC.

La recolección de información se hizo por medio de dos técnicas de investigación: encuesta individual y grupos focales. Para la primera, se diseñó un instrumento a través de la plataforma Kobo, compuesta de 12 preguntas abiertas y de selección múltiple centradas en conocer la experiencia y preferencia de la población con respecto a las TM. La encuesta individual se aplicó en su mayoría por vía telefónica, identificando principalmente a personas con acceso a un medio de comunicación, esto teniendo en cuenta la facilidad de acceso a las bases de datos, así como el contacto previo que se tenía con los beneficiarios, lo que favorece la interacción y la confianza, además, se consideró realizar este primer ejercicio a distancia como una medida para disminuir los riesgos de contagio por COVID – 19. Se realizaron encuestas presenciales en menor proporción, especialmente con aquellos que participaron aleatoriamente o se encontraban en los puntos de atención de la SNCRC en estos departamentos. El ejercicio se realizó desde el 23 de agosto hasta el 3 de septiembre 2021, se contó con el concurso de 208 personas.

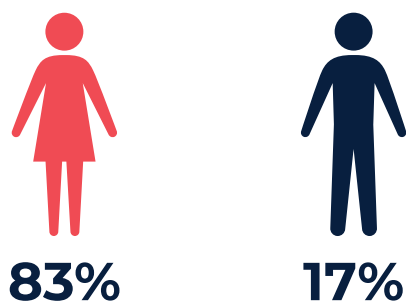
El segundo ejercicio, grupos focales, se ejecutó desde el 1 hasta el 4 de septiembre 2021, la mayoría de las personas que respondieron la encuesta fueron convocadas para el desarrollo de grupos focales, junto con integrantes que solo se unieron en esta última actividad, logrando la participación total de 192 personas. En estas sesiones se abordó la temática sobre identidades digitales, su correlación con los programas de TM y los servicios humanitarios, estas actividades fueron dirigidas en cada punto por un profesional de la SNCRC con el acompañamiento de dos voluntarios quienes previamente recibieron una socialización sobre el estudio, la metodología y las temáticas asociadas a este proyecto. Asimismo, se facilitaron las instalaciones de las seccionales de Guajira, Nariño y Cundinamarca para el desarrollo de estas, mientras que en Norte de Santander se realizó en un salón de la Biblioteca Pública. El aforo de las personas se organizó según la capacidad de cada espacio ordenando grupos de 13 – 14 personas con una duración aproximada de 2 horas, los participantes se beneficiaron de un refrigerio y un kit de bioseguridad⁷ para garantizar el cuidado durante su participación.

Con la información recopilada bajo las dos técnicas de investigación, se genera el análisis que se expone a continuación..

5. ENCUESTAS INDIVIDUALES DE COMUNIDADES

A. Resultados

i. Características de la población encuestada

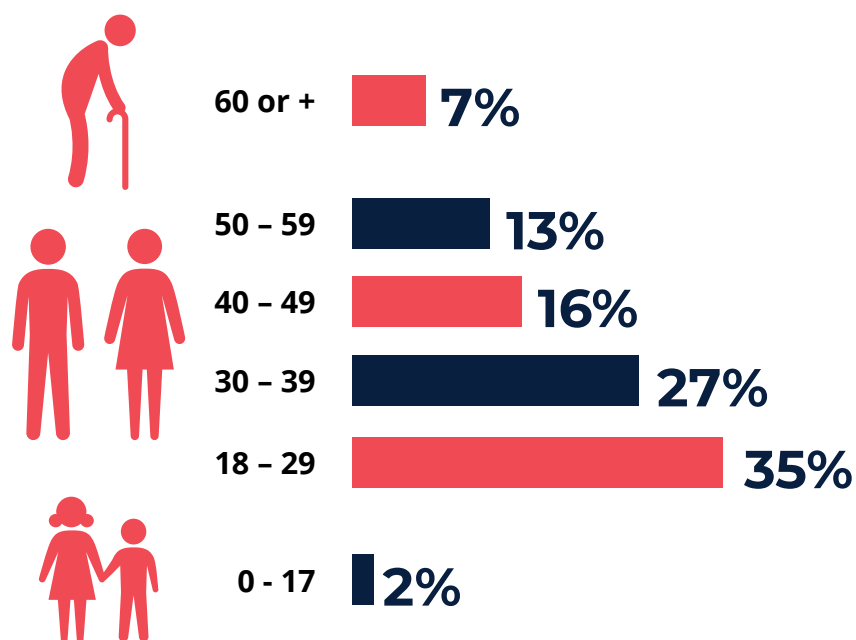


Gràfica 1. Desagregación por sexo

En la muestra de 208 encuestas individuales, el 17% eran hombres y el 83 % mujeres, lo anterior se explica ya que la base de datos usada para convocar la participación tenía un porcentaje superior de mujeres, pues uno de los criterios de priorización para la entrega de TM favorece a este perfil.

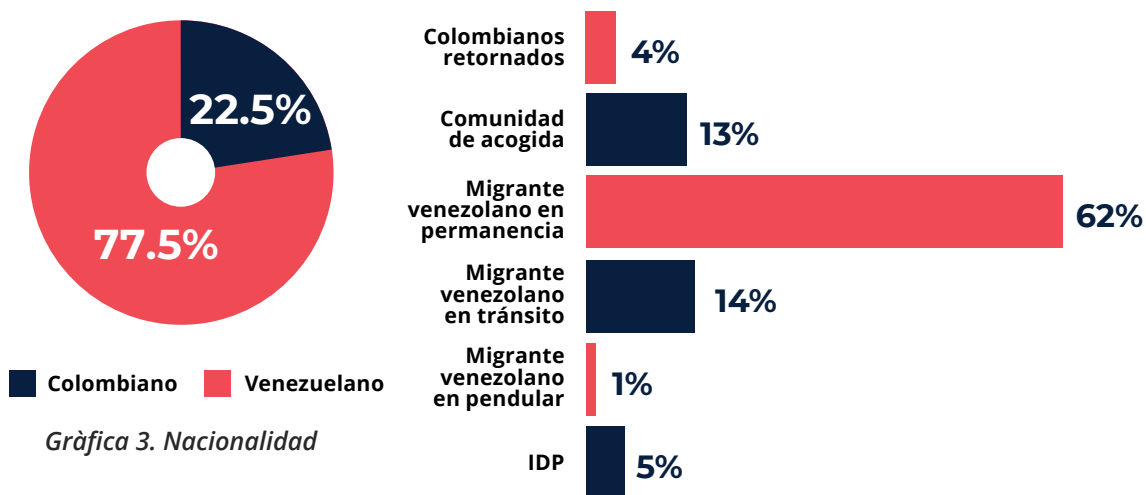
Adicionalmente, uno de los grupos que participó de las actividades eran madres gestantes que se encontraban esperando las asistencias en salud. Además se identificó que en los hogares donde no podía asistir el jefe de hogar por actividades laborales acudió la mujer, dinámicas que se presentan por las prácticas culturales en países latinoamericanos, donde la mujer asume un rol de cuidadora, y el hombre de proveedor; es así que, en su mayoría las mujeres son las que se encargan de representar al hogar en espacios de participación comunitaria.

7 Cada kit contuvo dos mascarillas, una botella de agua, un frasco tamaño personal de gel antibacterial y otro de jabón antibacterial.



Gràfica 2. Rangos etareos

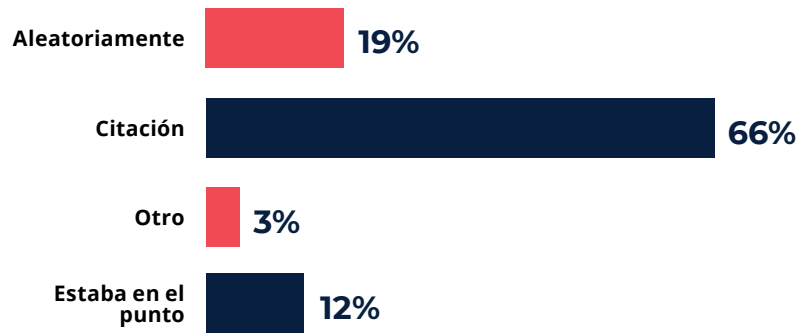
Del mismo modo se definieron seis rangos de edad: a) Con un representación del 35%, personas entre los 18 a 29 años, siendo este el grupo de mayor participación, lo que nos puede llegar a indicar que un gran porcentaje ha interactuado con el uso de medios digitales o tecnológicos en algún momento de su vida, b) con un 27 % de personas entre 30 a 39 años, c) con un 16% de personas entre 40 y 49 años, d) con un 13% de personas entre 50 a 59 años (estos últimos tres rangos nos permita identificar que la gran mayoría de personas se encuentra en la edad productiva), y finalmente e) de personas mayores de 60 años con un 7% donde podremos percibir si hay desconocimiento en el uso de estas alternativas digitales.



Gràfica 3. Nacionalidad

Gràfica 4. Tipo de población

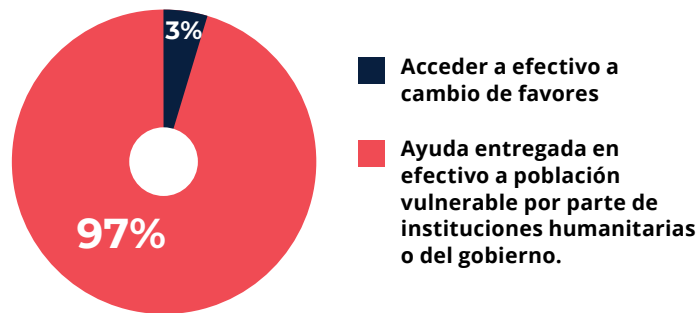
Como se observa en las gráficas, de la población encuestada, el 77% son de nacionalidad venezolana. Entre estos hay perfiles migratorios con vocación de permanencia (62,5%) que residen en el lugar donde se recolectó la información. Lo anterior obedece a que la mayoría de migrantes hacen parte de las bases de datos de la SNCRC y han sido beneficiarios de asistencias humanitarias, esto proporciona una posibilidad de estabilidad en la ciudad donde habitan actualmente, migrantes venezolanos en tránsito (14%) y migrante pendular (1%). El 22% restante corresponde a nacionales colombianos donde se reconocen personas desplazadas internas (5,5%) por conflicto u otras razones, comunidad de acogida (13%) severamente vulnerables y colombianos retornados (4%). Esta variedad en los perfiles poblacionales permitió conocer distintas perspectivas en torno a las TM y las identidades digitales, donde el uso de las mismas depende de aspectos como la edad, el lugar donde se encuentran actualmente, entre otros.



Gràfica 5. Medios de participación

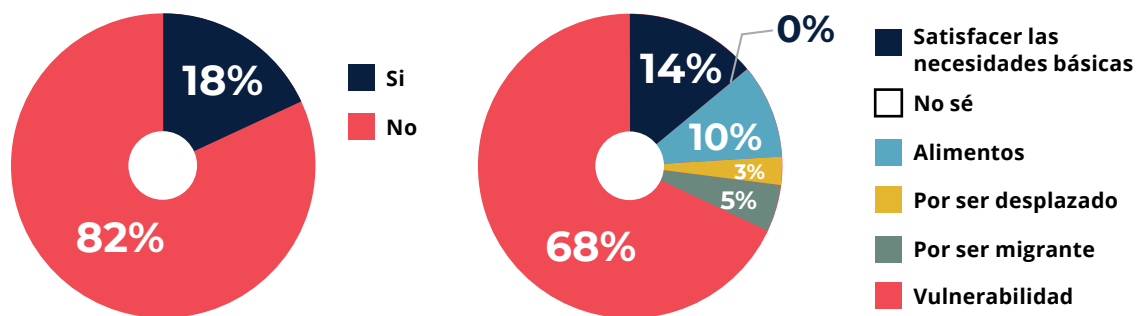
La selección de la muestra se determinó de la siguiente manera: el 66% de las personas fueron invitadas mediante convocatorias (desde las bases de datos de beneficiarios de la SNCRC), el 19% se eligieron aleatoriamente de las rutas de tránsito migratorio, un 12 % se encontraba, en el momento de la encuesta, en el HSP de la SNCRC en cada departamento y un 3% fue por otro medio.

ii. Conocimientos sobre transferencias monetarias



Gràfica 6. Definición TM

Al preguntarles a las personas encuestadas, ¿Para usted que es una asistencia con transferencias monetarias? El 97% tiene claro su propósito y solamente un 3% desconoce en qué consisten, ya que puede que nunca han escuchado con exactitud a qué hace referencia y cómo se accede a esta, teniendo en cuenta el porcentaje que nunca ha accedido a una ayuda de estas características.

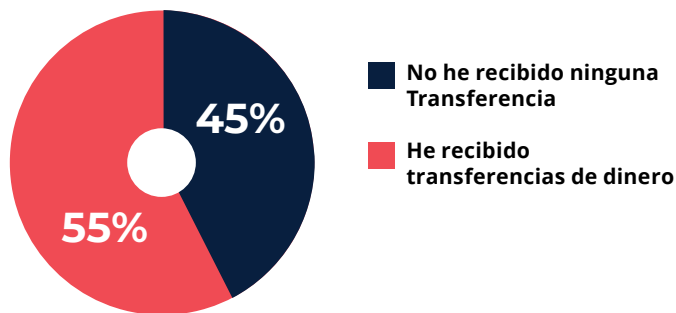


Gràfica 7. ¿Le han explicado las razones por las que una persona recibe o no transferencias en efectivo?

Gràfica 8. Principales razones

En relación a la pregunta anterior se preguntó; ¿Le han explicado cuales son las razones por las que una persona recibe o no TM?, a lo que el 18 % menciona que SI, donde la principal razón es; por ser vulnerable con un 68%, y un 14% refiere que son para cubrir las necesidades básicas.

Por otra parte el 82% refiere que no sabe cuáles son las razones y que si se las han explicado no las recuerda.

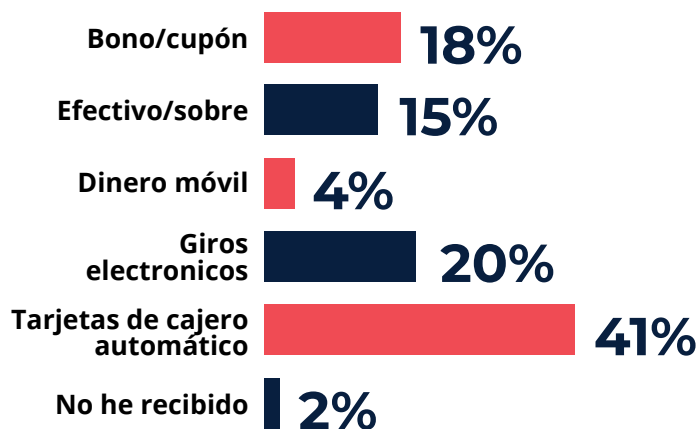


Gràfica 9. % de beneficiarios

Del total de la población encuestada un 55% ha recibido en algún momento una TM por alguna ONG humanitaria o gobierno, principalmente por medio de tarjetas prepago, finalmente un 45% refiere no haber recibido nunca una transferencia monetaria. Sin embargo, aquí se encuentra una diferencia de 10%, la cual se explica de la siguiente manera: se convocan por medio de llamadas telefónicas el 66% del total de personas que participan de las entrevistas, y al momento de preguntarles solo el 55% del total refiere haber recibido una TM en algún momento, encontramos entonces una particularidad que se presenta al momento de la entrega de asistencias humanitarias, y es negar que se ha recibido, por creer que podría ser excluido de nuevas entregas si se dice que si recibió.

Dicha situación es constante cuando se hacen este tipo de preguntas, existen imaginarios de los migrantes sobre acceder a diferentes asistencias humanitarias y a pesar, que desde CRC se aclara que una persona puede acceder a distintos servicios y que contamos con las herramientas tecnológicas para realizarle seguimiento a quien y donde se entrega, la constante negación frente al acceso continua.

Del 55% de personas que han recibido TM alguna vez, el 41% lo recibió en tarjetas de cajero automático.

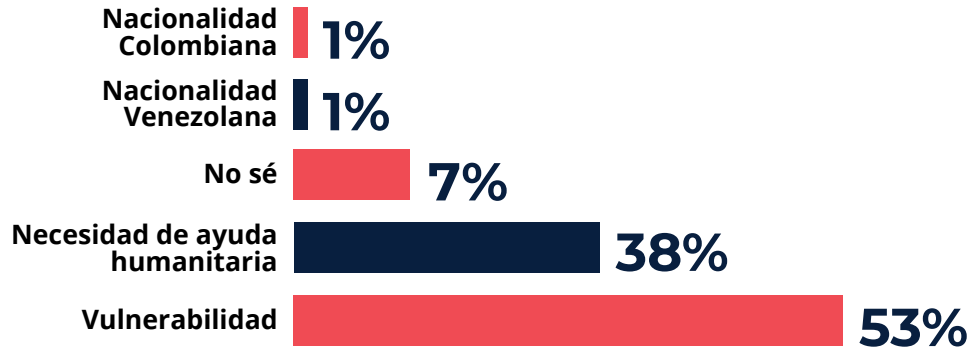


Gràfica 10. TM recibidas



Gràfica 11. Documentación

De las personas que recibieron TM, el 93% menciona que les han pedido algún tipo de documento de identidad (en adelante ID) fundacional, como la cédula de ciudadanía con un 83,5%, al 10% le fue pedido el Permiso Especial de Permanencia (PEP)⁸ y al 6,5% no le solicitaron ningún documento para acceder al servicio. No obstante, ninguno refirió sobre la negación de la asistencia si no contaba con alguno de estos documentos.



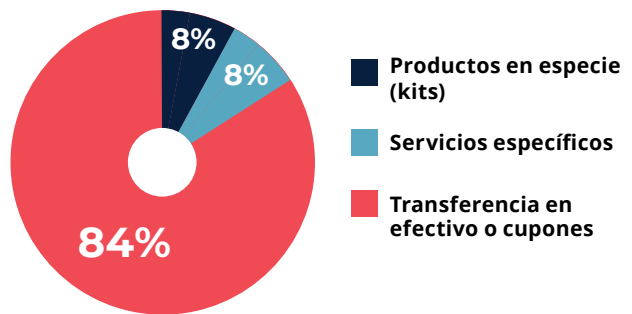
Gràfica 12. Selection criteria

A la pregunta ¿Cuáles considera usted, deberían ser los criterios para que una persona sea candidata para recibir transferencias monetarias? El 53% refiere que el criterio principal es ser personas muy vulnerables, el 38% que realmente necesite el beneficio o ayuda humanitaria, un 7% no sabe, el restante 2% considera que los criterios son ser colombiano o ser migrante venezolano.

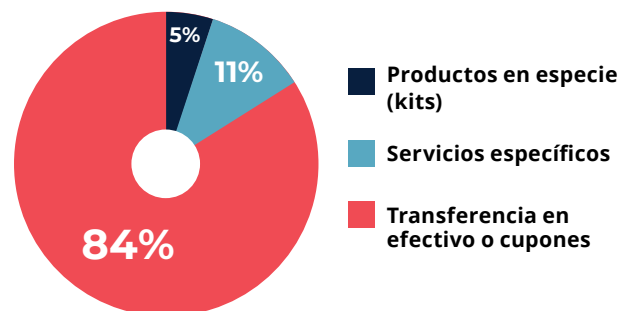
iii. Preferencias

El 84% de las personas encuestas mencionan que las TM es la modalidad de asistencia que más los ayudan, un 8% refiere que son los servicios específicos, como atenciones en salud, acompañamiento jurídico, o atención psicosocial, y un 8% prefieren recibir asistencia en especie, cualquier tipo de kit.

Del mismo modo tomando como referencia el 34% de personas que no fueron convocadas, se encontró que el 84% considera que las TM son la estrategia más acertada para recibir una ayuda humanitaria, lo anterior refuerza la idea principal sobre las asistencias por TM.

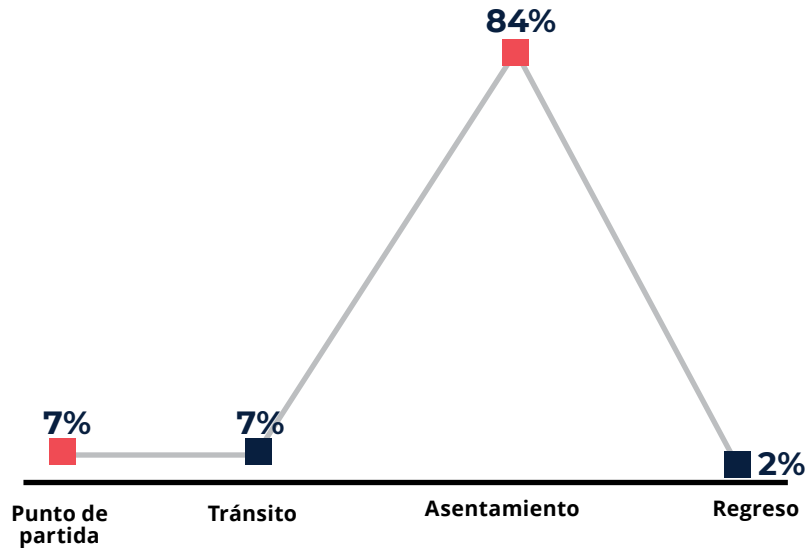


Gràfica 13. Modalidades De asistencia Humanitaria



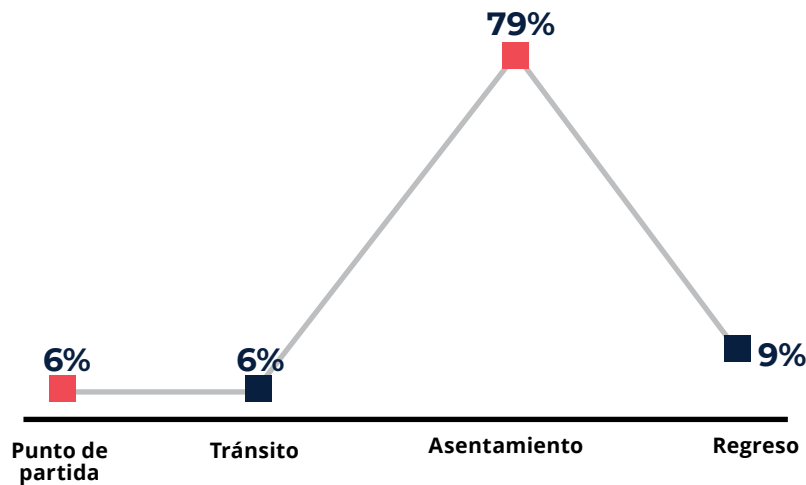
Gràfica 14. Modalidades De asistencia Humanitaria no convocado

En cuanto a la etapa en la que prefieren recibir transferencias monetarias, el 84% considera que en la fase de asentamiento es el mejor momento para recibir este tipo de ayuda, dado que posibilita procesos de estabilización e integración social, un 7% menciona que en tránsito, un 7% en el punto de partida, y finalmente un 2% en el momento del retorno.



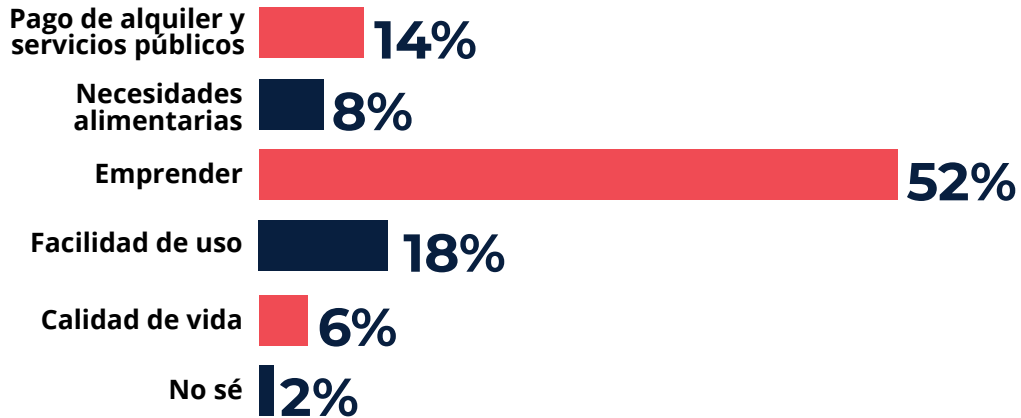
Gràfica 15. Preferencia al momento de recibir la TM

Al hacer el mismo análisis, tomando solamente las respuestas de migrantes en tránsito y pendulares podemos encontrar que, a pesar de la situación de tránsito de migrante y la posibilidad de recibir este tipo de asistencia en estos contextos, se prefiere cuando se esté asentado, ya que posibilita la permanencia digna y estable en los territorios a los que se instala.



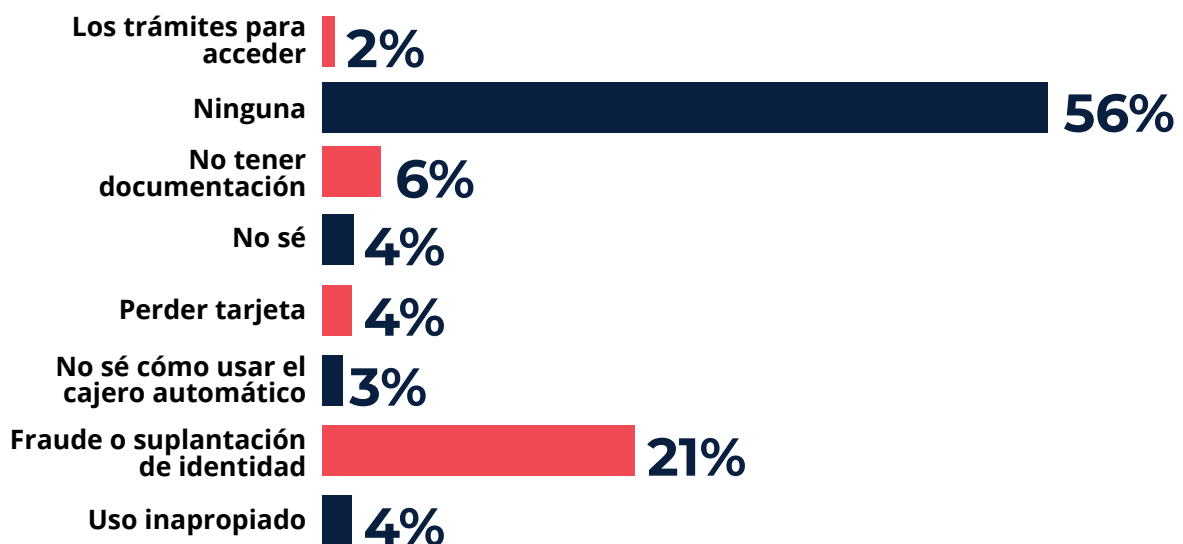
Gràfica 16. Preferencia al recibir transferencias en efectivo por parte de migrantes en tránsito y migrantes pendulares

Para la población encuestada emprender con negocios propios es visto como el principal beneficio en el uso de TM con un 52%, lo anterior no significa que ese sea su uso final, es decir que se proyecta para posiblemente emprender, pero se termina usando en cubrir las necesidades básicas. Un 14% refiere que los beneficios son las facilidades de uso, por otro lado, un 14% relata que ayudarían a cubrir pagos de arriendos y en la cotidianidad de los migrantes termina siendo el uso más frecuente, un 8% en cubrir necesidades de alimentación, un 6% asume que mejora la calidad de vida de quienes reciben la TM, y finalmente 2% no sabe (porcentaje de quienes no han recibido ninguna ayuda hasta el momento).



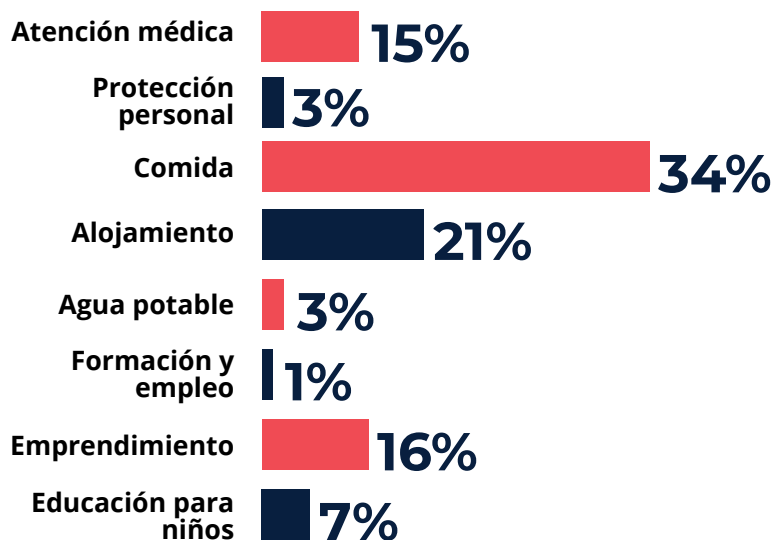
Gráfica 17. Beneficios en la asistencia humanitaria

Uno de los principales hallazgos refiere a los principales problemas al momento de usar las TM, a esto el 55,5% de personas indican que no existe ningún problema, sin embargo, en la segunda opción un 21,5% identifico los riesgos de seguridad, ya que se mencionan algunas situaciones de fraudes o suplantación. Dentro de las demás opciones está perder o no contar con documentos físicos o la tarjeta del banco, no saber utilizar identidades digitales funcionales que permiten el retiro en medios electrónicos, como tarjetas y/ pines de retiro; finalmente los trámites para acceder al servicio, como registros, o cumplir con perfiles.



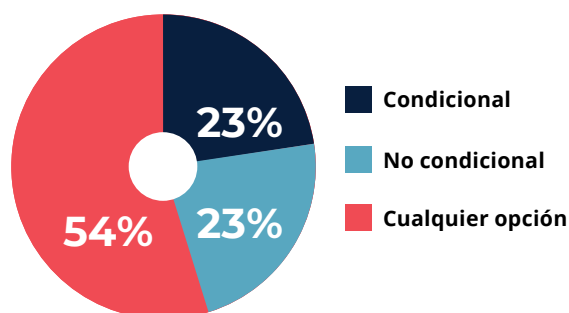
Gráfica 18. Problemas principales

De las personas que accedieron a TM reseñan usar el recurso principalmente en alimentación con un 34%, un 21% en alojamiento, en emprendimientos el 16% de las personas beneficiadas, y un 15 % en atención médica, finalmente las opciones que están por debajo de un 10% son: educación para niños y niñas (7%), protección personal (3%), agua potable (3%) y capacitaciones y empleo (1%), respectivamente. Es importante mencionar que esta pregunta era abierta, es así que se logran categorizar 8 coincidencias dentro de las 208 respuestas, las cuales se ven reflejadas en la gráfica.



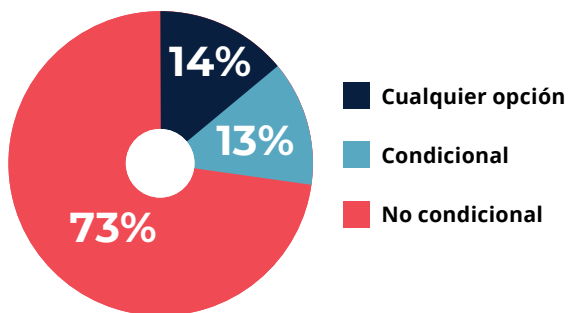
Gráfica 19. Priorización de necesidades

Las TM no condicionadas son las de mayor preferencia al momento de acceder a esta modalidad de asistencia humanitaria con un 54% de personas que lo prefieren, lo anterior porque permite hacer uso del recurso de manera más rápida, y las TM condicionados son consideradas por un 23%. Finalmente, un 23% de personas refiere que cualquiera de las dos opciones podría ser con tal de recibir la ayuda, lo que en primer lugar refleja una opinión que sobrepone las necesidades independientemente de lo que deban cumplir o no, también considerando que de las dos formas recibirían beneficios. En segundo lugar se debe a su perfil migratorio, dado que aquellos que mencionan en mayor proporción la opción de cualquiera de las dos formas, son migrantes venezolanos asentados, lo anterior permite entender la facilidad que conlleva para estos realizar las actividades que condicionan el acceso a la asistencia.

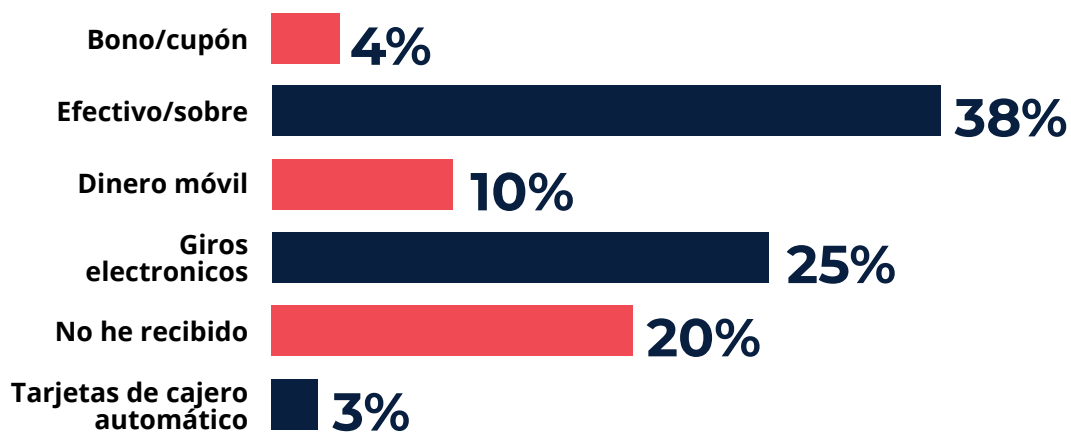


Gráfica 20. Tipo de transferencia monetaria

Del mismo modo, tomando como referencial el 34% de personas que no fueron convocadas, los perfiles de migrante en tránsito, IDP y pendulares, observamos que la transferencia no condicionada sigue siendo la opción a la cual más se inclinan para recibir la ayuda, con una preferencia resaltada del 73%, lo anterior se puede entender dada la necesidad de acceder al servicio de manera inmediata.



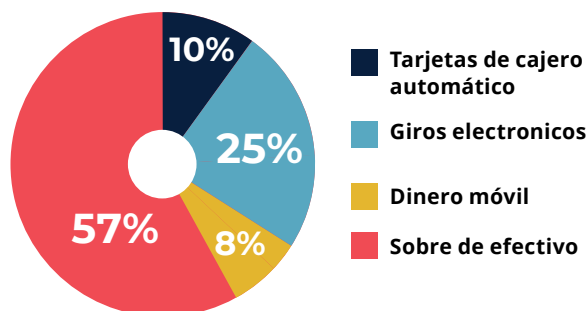
Gráfica 21. Tipo de transferencia monetaria no convocados



Gràfica 22. Preferencia en los mecanismos de entrega

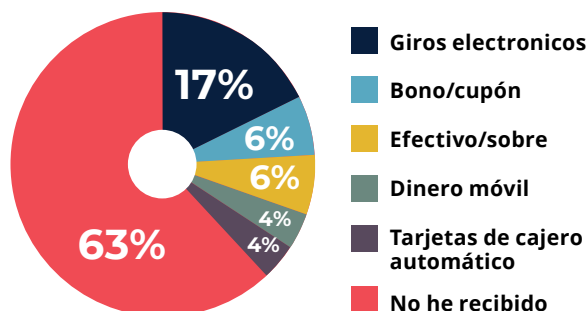
Frente al mecanismo que prefieren usar para recibir una transferencia monetaria, las tres principales opciones fueron: dinero en efectivo con un 38%, giros electrónicos por medio de plataformas digitales con un 25% y tarjetas de cajeros automáticos con un 20%. Esto puede obedecer a la facilidad en el acceso y uso inmediato que otorga la entrega de efectivo, teniendo en cuenta las posibles dificultades por el desconocimiento en el manejo de mecanismos tecnológicos, o las barreras de acceso por falta de documentación regular en establecimientos de entrega de dinero, que en ocasiones solicitan documentación vigente.

Del 34% de personas que no fueron convocadas a las encuestas, el 57% prefiere un mecanismo de entrega como dinero en efectivo, de esta manera se facilita la entrega para los beneficiarios, dado que puede ser el medio más recurrente de uso al interior de la población, es decir, es la practica más habitual para las personas y reconocen en esta la manera más fácil para acceder. La segunda preferencia mencionada son los giros electrónicos, al analizar quienes eran las personas que más refieren este medio, se encontró que son personas en edades entre 18 a 35 años, vislumbrando la cercanía que tienen las personas de estas edades con procesos virtuales y electrónicos. Finalmente el 10% menciona las tarjetas de cajero automático y un 8% dinero por medio de aplicaciones en el celular.



Gràfica 23. Preferencia en los mecanismos de entrega no convocados

De las personas encuestadas que habían recibido transferencias monetarias en el pasado, el 63% refiere haber utilizado tarjetas de cajeros automáticos para acceder al beneficio, el 17% menciona que fue por giros electrónicos, el 6% dinero en efectivo, un 6% bono o cupón, 4% TM directas a su cuenta bancaria, un 4% dinero móvil en APPs. Se evidencia que el 89% uso medios digitales para acceder al beneficio, evidenciando una clara línea de las organizaciones que brindan estos beneficios en el uso de herramientas tecnológicas. Igualmente, permite resaltar que, a pesar de las preferencias de las personas afectadas en recibir TM por medio de dinero en efectivo, estas se han visto obligados a usar los medios que se han dispuesto para las entregas. Sin embargo, se detalla una cierta coincidencia entre la preferencia de migrantes y en el uso actual de giros electrónicos, para TM.



Gràfica 24. Mecanismos de entrega más utilizados

Finalmente a la pregunta ¿Cómo considera usted que las transferencias monetarias aportan a sus procesos de estabilización? se generaron dos respuestas clave por parte de las personas entrevistadas, donde un 88,5% del total mencionaron que mejora la calidad de vida de las personas que reciben el beneficio y ayuda aportar al país donde se encuentran actualmente y un 11% refiere aporta a necesidades básicas del hogar, observando aquí que las TM son consideradas una estrategia muy importante para los temas de estabilización y medios de vida, el 0,5% restante no sabe o no conoce como aportaría a sus procesos de estabilización.



Gràfica 25. Oportunitades de las TM

B. Conclusiones

1. En general, los individuos encuestados reconocen lo que es una TM, sin embargo, a pesar de que la mitad ha recibido alguna vez una TM, la mayoría no sabe las razones por las cuales una persona es beneficiaria de esta asistencia, resaltando una necesidad de mayor comunicación en este tema. No obstante, los consultados coinciden en los posibles criterios de priorización de acceso a esta modalidad de ayuda, como la vulnerabilidad y una necesidad marcada para recibir el apoyo.
2. De las personas beneficiadas con transferencias monetarias, casi todas tuvieron que presentar un documento de identidad al momento de recibir las. Sin embargo, el no tener una identificación no impedía el acceso a la asistencia.
3. De todas las modalidades de asistencia en la respuesta a contextos migratorios, la población prefiere las TM, mediante mecanismos de entrega como dinero en efectivo (favorita), resultado que puede estar relacionada a que se facilita para los migrantes en estado irregular o también asociado principalmente a barreras para acceder a medios tecnológicos o digitales; seguido del mecanismo de giros electrónicos por medio de plataformas digitales.
4. En los procesos de entregas de TM se realizan acompañamiento alrededor de su uso, pero algunas personas no se encuentran familiarizados con los canales electrónicos ni mecanismos digitales, en particular los adultos mayores con una barrera de acceso e información/orientación en las nuevas tecnologías. Esta perspectiva es coherente con los resultados del monitoreo post distribución realizado en la ejecución de las acciones de la SNCRC, lo que también se refuerza con las coincidencias de las voces de los participantes no convocados. Se hace necesario, antes de la implementación de una actividad incluyendo TM, evaluar un mecanismo incluyente y sencillo, con el propósito de evitar los riesgos y exclusiones que supone el uso de herramientas digitales, principalmente en poblaciones con niveles mínimos de alfabetización digital y reducido acceso a medios digitales.
5. La población en condición de movilidad humana manifiesta que durante su proceso migratorio o de desplazamiento, el momento donde más le beneficiaría recibir una asistencia monetaria es en el asentamiento, considerando que en el tránsito las asistencias y servicios son más recurrentes mientras que al llegar al punto de destino las ayudas para su estabilidad son más limitadas. Destacan que es fundamental el apoyo en esta etapa ya que la transición a una estabilidad económica es progresiva y está asociada a encontrar una fuente de ingresos, lo que implica que en ese lapso las necesidades básicas estén más exacerbadas, preferencia que a su vez está reflejada en la estrategia de la SNCRC en el marco de las TM ya que en gran medida se planifica el uso de esta modalidad en momentos de asentamiento inicial y estabilización. Asimismo, los individuos reconocen que esta asistencia mejora la calidad de vida de las personas que las reciben y aporta al movimiento económico de la región donde se encuentren.

6. Los participantes consideran que los beneficios de las TM son múltiples, se destaca la percepción sobre la posibilidad de emprender negocios propios, seguido de opiniones sobre la facilidad en el acceso, así como en el uso, además de funcionar como soporte para cubrir necesidades básicas como el pago de arriendo o servicios, lo que coincide con sus prioridades al usar el recurso.

C. Recomendaciones claves

1. Fortalecer al interior de la SNCRC las estrategias y el lenguaje de comunicación con comunidades afectadas y comunidades de acogida sobre las razones por las cuales ciertos perfiles están priorizados para TM.
2. Reforzar los procesos de pedagogía, formación y acompañamiento a las poblaciones afectadas en el uso adecuado de los mecanismos electrónicos que se utilizan frecuentemente para las entregas de TM, así como los procesos de frente al uso de tecnologías, como: cajeros automáticos o plataformas digitales como Movii⁹ o afines; esto con el propósito de evitar barreras de acceso, reducir las percepciones negativas en los migrantes que generan resistencias a su uso, y asegurarse del entendimiento y posibilidades de la población frente al uso de estas.
3. Dado la preferencia de las personas encuestadas, buscar el aumento en el uso de las transferencias monetarias en la respuesta humanitaria a poblaciones migrantes, manteniendo la prioridad en su entrega en las etapas de asentamiento y abogando hacia socios así como autoridades nacionales y regionales.
4. Analizar las posibilidades de incrementar el uso de mecanismos de entrega como giros o dinero en efectivo, según las preferencias de las personas encuestadas y tomando en cuenta los posibles riesgos o barreras de estas modalidades.
5. Desarrollar estrategias para que las poblaciones con mínima alfabetización digital no sean excluidas de los programas de transferencias monetarias, manteniendo mecanismos de entrega convencional (dinero en efectivo, elementos físicos) de acuerdo con perfil poblacional.
6. Identificar alternativas de TM para aquellos que no cuentan con documentos de identidad o no quieren ser identificados. Lo que implica flexibilizar los acuerdos y regulaciones con las entidades operadoras.

6. GRUPOS FOCALES CON COMUNIDADES

A. Resultados

Se desarrollaron 11 grupos focales en 4 departamentos, lo que permitió explorar distintas perspectivas de las poblaciones sujetas de estudio con respecto a las identidades digitales en los servicios humanitarios. En la actividad se incluyó la voz de adultos mayores, adultos, jóvenes, mujeres y hombres, así como de diversos contextos territoriales. Los resultados aquí expuestos corresponden a las percepciones de una proporción no representativa de la población total de migrantes, IDP y retornados en Colombia.

Las personas que hicieron parte de los grupos focales fueron en su gran mayoría las mismas que participaron en las encuestas individuales. Además, se involucró a beneficiarios interesados que estaban en los puntos de atención.

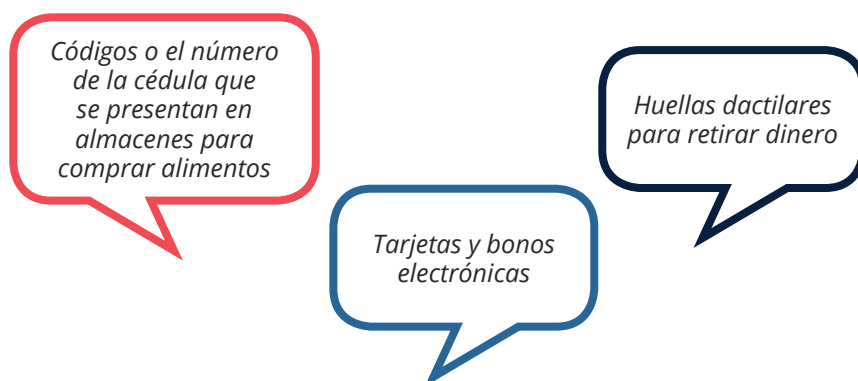
El procedimiento comenzó con la interacción frente a la pregunta ¿Qué entendían por el concepto de identidades digitales? o ¿si conocían ejemplos? (a continuación y en adelante, las respuestas más comunes de los participantes serán representadas en globos de dialogo, para una lectura más ágil del documento).



9 Movii es una cuenta digital financiera que se maneja desde una aplicación telefónica y con una tarjeta debito recargable.

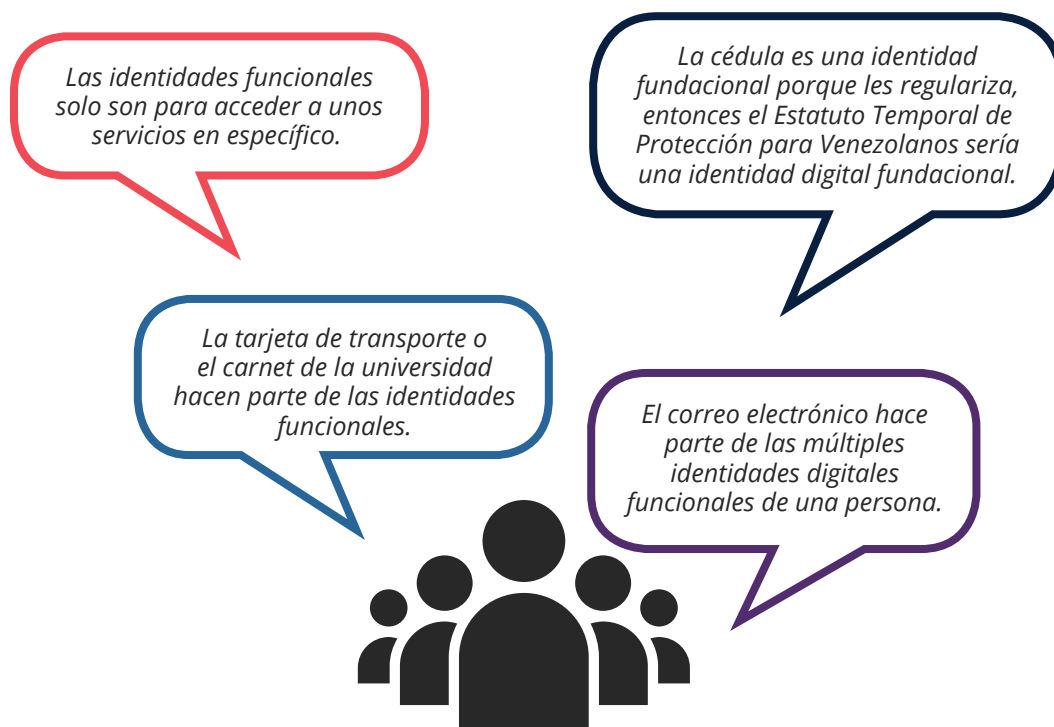
Posteriormente, se explicó el concepto de ID así como las diferencias entre las identidades digitales funcionales y fundacionales. Las primeras hacen referencia a aquellas que permiten que un servicio específico (una función) autentique a los participantes, cada individuo puede tener varias de estas identidades. Las segundas, proporcionan una identidad legal a una amplia población como un bien público, sin especificar un servicio concreto, permite a los individuos demostrar quienes son, suele estar relacionada por las autoridades nacionales y cubre a toda la población de un país.

Durante la ejecución, se resaltó que el énfasis de esta actividad estará bajo la categoría de identidad funcional, enseguida se preguntó si ya habían utilizado algo así:



Enseguida se examinó si entendieron la diferencia entre una ID funcional y un documento de identidad que establece su identidad como una cédula.

Generalmente en todos los grupos expresaron que entendieron la diferencia, entro los comentarios se resalta:



Dadas las respuestas, se considera que fue claro que entre las identidades fundacionales se encuentra la cédula o documento de identidad expedido por una autoridad legal, mientras que las identidades funcionales las puede dar una organización humanitaria o entidad prestadora de servicios.

Finalmente, se generan preguntas que estimularon ideas en relación a la temática de estudio y que se exponen a continuación para conducir la discusión frente a las oportunidades y los riesgos del uso de ID en las asistencias humanitarias hacia personas en situación de movilidad.

iv. ¿Tendrían confianza en una identidad digital?

Existen opiniones diversas, los que consideran la ID como insegura es debido a barreras en el acceso a información (analfabetismo digital) y en el uso de la tecnología, además del temor a ser suplantados:

No sé si de pronto con un código pueda llegar a presentarse fraude en el momento que van a un punto de atención y les mencionan que ya sale registrada y que ya ha recibido ayuda, sin que esto sea real.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal Soacha.*

Del otro lado se considera que el uso de la ID les genera confianza y trae más beneficios, principalmente para aquellos que no tienen un documento de identidad fundacional expedido por una autoridad, así la ID funcional facilita el acceso a servicios sin tener que mostrar documentos. Por ejemplo, con una clave personal, la huella digital o el reconocimiento facial pueden acceder electrónicamente a las ayudas:

Yo confiaría mucho más, porque es más probable que se reduzcan los riesgos con la identidad digital que con la cédula normal porque muchas veces presentan cédula que no es la propia.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal Norte de Santander.*

También mencionan que la seguridad la deben ofrecer las organizaciones con su compromiso y responsabilidad para el uso de los datos. La población expresa tener confianza con la información personal que han suministrado para acceder a los servicios humanitarios de la SNCRC, pues consideran sus datos personales solo serán utilizados para los fines correspondientes. Sin embargo, indican la desconfianza en otras fundaciones menos conocidas o personas naturales que les exigen la entrega de información personal para acceder a beneficios sin tener ninguna garantía del uso de los mismos, pues se pueden llegar a presentar fraude con las cédulas y PEP.

v. Oportunidades

Los participantes expresan que las identidades digitales tendrían como ventaja facilitar los procesos de atención para acceder de manera oportuna y ágil a los servicios humanitarios, ya que se evita la recopilación constante de datos personales y la entrega reiterativa de documentos. De este modo, la captura, almacenamiento y procesamiento de información de manera digital reduce la repetición de información, evita la realización de múltiples caracterizaciones y/o encuestas a la misma persona y elimina los riesgos de duplicidad de información entre diferentes áreas de la misma organización.

Con las identidades digitales se pueden detallar las necesidades por persona y grupo familiar y no sería necesario repetir la misma información porque ya estaría registrada, se tendría información en base de datos a nivel nacional e internacional.



*Mujer migrante de regreso de Perú.
Grupo focal Soacha - Cundinamarca.*

Al mismo tiempo, resaltan que es una oportunidad para mejorar los trámites de las organizaciones, ya que se reducirían la solicitud de la misma información, solo sería necesario actualizar y no reiterar en la solicitud de los mismos datos personales.

...con la identificación biométrica o tener un código general de uso personal se evita dar información innecesaria y manejando una información global con las instituciones.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal Nariño.*

A partir del análisis se identificó como oportunidad en el proceso de almacenamiento de información, la primera toma de datos personales suministrados por usuarios y beneficiarios la sea almacenada digitalmente, para automáticamente aplicar criterios de priorización por sector y tener mayor control para entregar ayudas más efectivas y oportunas a la población previamente registrada.

• **¿Piensan que facilitará el acceso a los servicios humanitarios? ¿Cuáles servicios y por qué? ¿Piensan que les daría una mejor continuidad de servicios?**

Que las identidades digitales facilitan el acceso a servicios humanitarios se presenta como un consenso entre la población, particularmente para servicios de salud porque quedaría un historial clínico general guardado y facilita la prestación de la asistencia. También, los participantes consideran que principalmente facilita el acceso a transferencias monetarias, ya que con el dinero se puede acceder a múltiples bienes y servicios, como pago de alojamiento, acceso a alimentos, transporte, educación, entre otros.

Para transferencias monetarias se facilita más el giro electrónico porque no tienes que manejar algún mecanismo electrónico como cajeros, aunque con los giros a veces por ser venezolano no le permiten sacar el dinero y piden las cédulas vigentes o piden fotocopia legible de la cédula adicional a la huella. Se han presentado retenciones en cuanto a la entrega de dinero.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal La Guajira.*

Los participantes en reiteradas ocasiones mencionaron el uso de giros electrónicos a través de un establecimiento autorizado para entregar dinero en efectivo, mediante plataformas digitales que se encargan de realizar pagos, recaudos y giros en Colombia, no obstante, en situaciones específicas con este mecanismo tuvieron que contar con una identidad fundacional vigente para retirar los recursos. El uso de cuentas bancarias propias por parte de los participantes no es de uso común.

Es mejor la entrega de bonos canjeables por elementos que entregar dinero por los riesgos de que lo roben.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal Norte de Santander.*

Otras personas, principalmente adultos mayores, mencionaron que, si solo son mecanismos como huella biométrica se facilita enormemente, no obstante, otros medios que involucran medios tecnológicos como códigos QR o interacción con plataformas son más complicados porque no tienen la misma habilidad que alguien joven para su uso. Incluso se mencionó que para la asistencia monetaria se dificultó el uso de cajeros automáticos debido al desconocimiento en su manejo, en el caso de los adultos mayores e iletrados, la falta de agilidad les ocasionaba el cierre del proceso, o errores al momento de digitar las claves o seleccionar opciones; por lo que un medio físico como un bono o código de barras en un establecimiento cercano donde puedan adquirir alimentos o elementos de necesidad sería uno de los métodos ideales.

Si bien el uso de las identidades digitales para la entrega de cash facilita los procesos, algunas personas refieren que no se encuentran familiarizadas con el uso de medios electrónicos poniendo en riesgo el acceso a la ayuda, por lo cual, se requiere de acompañamiento y capacitación para que las personas sepan cómo utilizar las identidades digitales.

• ¿Les parece más digno poder obtener un servicio a través de una identidad digital?

Frente a esta pregunta las personas respondieron que sería más digno porque se tendría en una base de datos la información personal y no existirían tantos reprocesos ni trámites, además no importaría si tienen documento de identidad fundacional. Creen que recibirán un trato más digno porque no estarían repitiendo la misma información personal que muchas veces es difícil de narrar a un desconocido.

Sin embargo, creen que debe existir bastante supervisión para que la información sea confidencial y tener unos procedimientos adaptados para hacer seguimiento a las familias o personas que reciben la ayuda con el propósito de evitar duplicación en los servicios.

Sería ideal que la información sea compartida en un sistema global para la red humanitaria, como una base de datos compartida entre organizaciones, pero que se haga seguimiento para que un solo núcleo familiar no se lleve todos los beneficios que son escasos.



Mujer migrante.
Participante grupo focal Nariño.

• ¿Piensan que es muy inconveniente tener que registrarse en cada punto de atención al migrante cada vez que necesitan otro servicio humanitario?

Los migrantes expresan que resulta muy “aburridor” o tedioso tener que registrarse en cada punto de atención durante el recorrido por el país, aunque sea la misma organización deben suministrar datos personales en todos los puestos de atención, por lo cual sugieren que se debería tener un registro digital universal para acceder a servicios humanitarios, por ejemplo: por medio de registros biométricos ya que los participantes están familiarizados con este tipo de sistemas debido a experiencias con el trámite para acceder al ETPV¹⁰, así como el uso de estos en otras organizaciones humanitarias. La comunidad entiende que diligenciar las planillas de entregas de cada organización es un requisito para recibir cada servicio ya que representan evidencias de lo que se brinda. Además, las personas que no presentan un documento de identidad en físico se encuentran con barreras para ser beneficiarios de ayudas humanitarias.

En ocasiones es incómodo porque es repetitivo y nos hacen repetir nuestra historia reiteradas veces. Todas las veces para acceder a un servicio nos piden la cédula pero nunca las han validado o verificado, pero sin cédula no nos atienden... aunque es comprensible porque entendemos lo hacen por seguridad.



Mujer migrante venezolana.
Soacha – Cundinamarca

10 El Estatuto Temporal de Protección busca **proteger** a la población migrante que se encuentra actualmente en condiciones de irregularidad, teniendo en cuenta que se trata de la población más vulnerable, medida que adicionalmente desestimula la migración irregular con posterioridad a la entrada en vigencia de la norma. Cancillería Nacional de la Nación

Expresan que generalmente los registros (encuestas y planillas) contienen las mismas preguntas y aunque se responda a la misma organización en un mismo punto el mismo día deben diligenciar un registro por cada servicio recibido.

Yo caminé desde Cúcuta hasta Ipiales y en cada punto tuve que hacerlo, así sea para recibir una botella de agua, me pidieron la cédula y me hicieron las mismas preguntas... es necesario pero es la única manera de recibir ayuda.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal Nariño.*

Se facilitaría mucho más con un mecanismo digital como la huella porque ya tendrían en el sistema la información principal mía.



*Mujer migrante venezolana.
Participante grupo focal Norte de La Guajira.*

De otra parte, existe un rechazo total a tener que registrarse en cada punto de atención cada vez que se necesita un servicio humanitario, este grupo de personas considera que se vulneran sus derechos a la privacidad y se sienten revictimizados, critican los sistemas de información y registro como burocráticos y poco amigables; sugieren que se desarrolle un sistema nacional sistematizado y en línea que evite la recopilación constante de datos personales.

Sí es inconveniente, porque debería ser un solo registro para todas las organizaciones, pero tengo que contarle mis historias a todos los que me hacen una caracterización.



Mujer víctima de desplazamiento interno y sobreviviente VBG. Participante grupo focal Norte de Santander.

Es lo peor, no me siento digno cuando me pasa que me registro y ponen en duda mi condición.



*Hombre migrante venezolano.
Participante grupo focal Soacha.*

• ¿Estarían cómodos con el acceso tecnológico a la identidad digital? Suficientemente para poder manejar y controlar su uso y los datos que almacene?

Las opiniones se encuentran divididas, para algunos resulta cómodo el acceso a una ID, principalmente aquellos participantes familiarizados con el uso de la tecnología, otros por el contrario, expresan sus incomodidades por no encontrarse capacitados en el manejo de estas.

Por un lado es excelente, por otro lado malo, un compañero fue a sacar la tarjeta y la perdió y se quedó sin el mercado.



*Mujer víctima desplazamiento interno.
Participante grupo focal Norte de Santander.*

En general, expresan que igual se requiere capacitación para manejar sistemas digitales y acercarse a nuevas formas para acceder a ayudas humanitarias como el caso de canales electrónicos para transferencias monetarias o bonos canjeables por alimentos.

Yo tengo dificultades con la tecnología, no he tenido ni una experiencia con un celular de esos o internet. Para ir a sacar dinero al banco fue mi sobrino porque no me siento capaz de entender todos esos botones, además ya no lo bien.



*Mujer adulta mayor.
Participante grupo focal La Guajira.*

Para el caso de los adultos mayores o poblaciones con nula interacción tecnológica consideraron que el acceso sería un poco más complicado por el desconocimiento en su uso, sumado a que no podrían controlar la información ni su manejo.

En las opiniones se resaltó el avance que ha tenido la sociedad y el mundo en general, con la tecnológica y el uso digital acrecentado por la pandemia, refieren que es algo inevitable a lo que se tienen que enfrentar en cualquier momento en consecuencia el acompañamiento con pedagogía en el uso de estos medios es indispensable en la evolución de las comunidades.

Durante las entregas de TM realizadas por la SNCRC, los beneficiarios junto a la tarjeta recibían asesoramiento para el manejo de los cajeros automáticos lo que evidencio cierto desconocimiento en el uso de estas alternativas por algunos perfiles, lo que demuestra un potencial para continuar implementando este tipo de capacitaciones sobre temas digitales, incluso más avanzadas, que permitan facilitar la interacción con las nuevas tendencias tecnológicas e incluso incorporarlas en su cotidianidad.

• ¿Piensan que sería útil poder almacenar documentos suyos en la identidad digital? Por ejemplo, certificados.

Las personas consultadas están de acuerdo en almacenar digitalmente documentos personales identificándola como la mejor manera, ponen como ejemplo el correo electrónico o e-mail que es de uso personal y allí pueden almacenar sus documentos y consultarlos o compartirlos de manera ágil e instantánea. Además, para aquellas personas que han perdido sus documentos personales originales pueden tener una copia de respaldo digital y facilitar la realización de trámites electrónicos.

No obstante, los adultos mayores expresan preferencias por los medios físicos o tradicionales, debido al desconocimiento y en muchos casos analfabetismo digital, pero creen que podrían ahorrar tiempo y en caso de pérdida de sus documentos personales los tendrían guardados y seguros, aunque no sepan cómo manejar los medios digitales.

Siendo así yo podría contar con un respaldo de una ONG reconocida



*Mujer adulta mayor.
Participante grupo focal La Guajira.*

Aseguran que se sentirían tranquilos si la información personal la maneja y controla una organización humanitaria conocida, es decir que supeditan el entregar los derechos del uso de datos personales con fines exclusivos al acceso de servicios humanitarios. Ponen como ejemplo,

Sería bueno, esto ayuda a los migrantes a identificarse y es bueno porque tendría toda mi documentación en caso que me extravíe.



*Mujer migrante.
Participante grupo focal Soacha.*

• ¿Piensan que les ayudará tener más privacidad, menos exposición a las autoridades?

Solo si no se comparte con autoridades, eso causa más xenofobia, porque uno muestra la cédula y lo tratan mal.



*Mujer migrante.
Participante grupo focal Nariño.*

En general se cree que una identidad digital favorece la privacidad, siempre y cuando la información personal sea de uso exclusivo a la asistencia humanitaria y no sea compartida con autoridades migratorias o judiciales, por temor a ser ubicados y deportados en caso de migrantes irregulares o por temor a ser ubicados por grupos armados ilegales en el caso de las víctimas de desplazamiento interno. También refieren que la exposición de su identidad genera fenómenos de discriminación por lo que una ID para el acceso a servicios o bienes favorece la protección personal y los procesos de integración social.

vi. Riesgos

En cuanto a los problemas, riesgos, dificultades al utilizar una ID se coincide en mayor proporción con que hay menos riesgos con una ID funcional que con una fundacional:

Con respecto a la fundacional mencionaron:

Mientras que con las identidades digitales funcionales expresan:

Las cédulas las roban, las presentan y se suplanta la identidad. En varios casos a ocurrido, además las cedulas y el PEP hay mercados negros que las venden. Son más riesgosas y sin cédula no se puede acceder a ningún servicio.



*Mujer migrante.
Participante grupo focal Soacha.*

No considero que existan riesgos ya que la información está asegurada y es más complicado que se pierda en físico que en un sistema, esto sería un gran sistema. No puede ocurrir, es de mayor seguridad.



*Mujer migrante
Participante grupo focal Norte de Santander.*

Que la información le den algún mal manejo, que no esté segura, se pierda o que no se sepa el manejo que se le va a dar.



*Mujer migrante.
Participante grupo focal La Guajira.*

En el caso de los medios como las plataformas móviles para mover dinero que nos saquen la plata, porque hackean las cuentas.

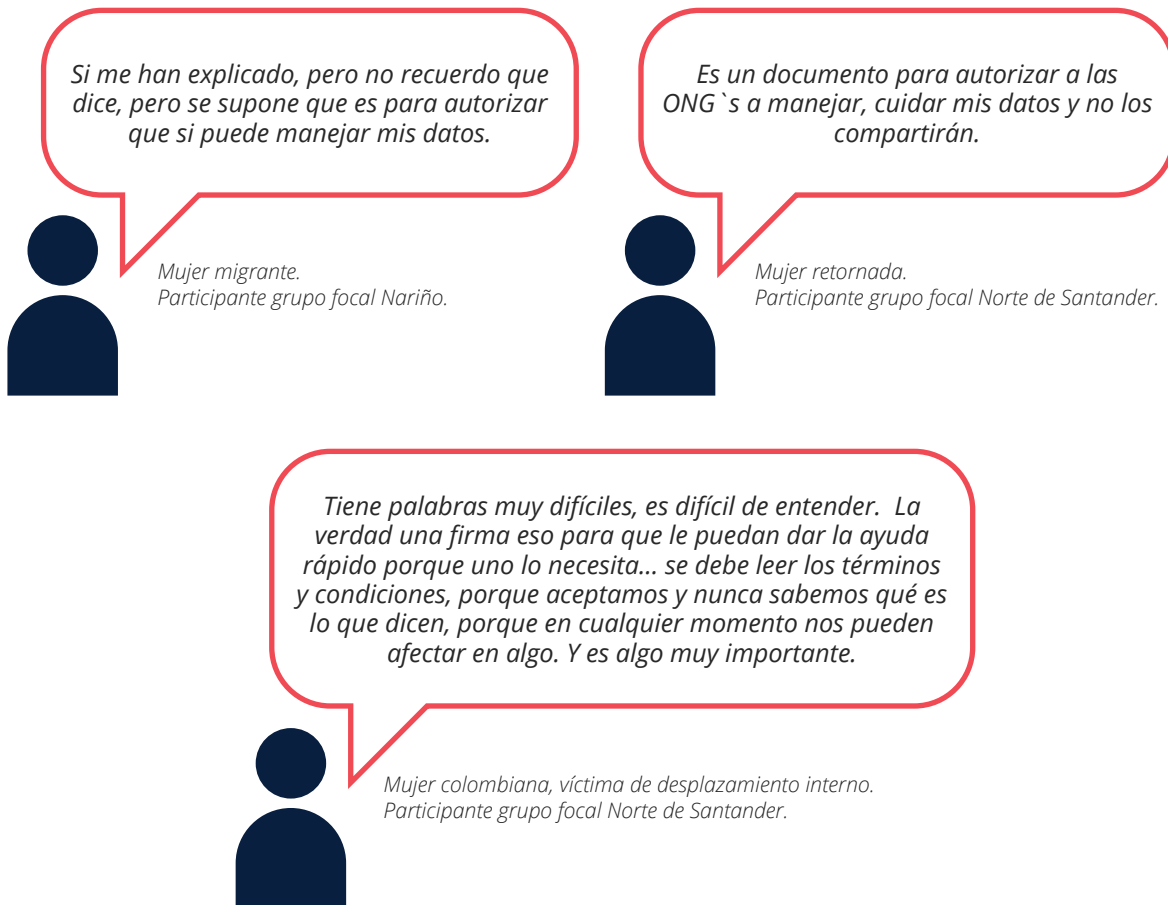


*Mujer migrante.
Participante grupo focal Nariño.*

A pesar de que las opiniones de la mayoría de participantes coincidían en que no habían tantos riesgos con una identidad funcional como con una fundacional, se escucharon posiciones donde se nombraran las posibilidades de pérdida, mal manejo o inseguridad, en parte por temor a que se filtre información que los afecte. Además, consideraciones frente a fragilidades que pueden ocurrir en la seguridad de los sistemas digitales donde se almacena o se mueve dinero, aunque no se presentara en los grupos una experiencia relacionada a estos hechos.

• **Han tenido que dar su consentimiento informado en el pasado para obtener una asistencia humanitaria? (Explicar lo que es). Si afirmativo, como los explicaron que quiere decir, como se utilizaran los datos, si se compartirán, si les dieron una copia de la información, si tuvo sentido y se pudo entender?**

Específicamente en el departamento de la Guajira, se percibió un grupo de participantes que no conocían lo que era un consentimiento informado, mientras que en los otros departamentos la mayoría confirmó saber de lo que se trataba. Al explicar el significado de esto, todas las personas afirmaron que para acceder a cualquier servicio lo tienen que firmar o aprobar, en ocasiones sin entender claramente de lo que se trata.



Si me han explicado, pero no recuerdo que dice, pero se supone que es para autorizar que si puede manejar mis datos.

Mujer migrante.
Participante grupo focal Nariño.

Es un documento para autorizar a las ONG`s a manejar, cuidar mis datos y no los compartirán.

Mujer retornada.
Participante grupo focal Norte de Santander.

Tiene palabras muy difíciles, es difícil de entender. La verdad una firma eso para que le puedan dar la ayuda rápido porque uno lo necesita... se debe leer los términos y condiciones, porque aceptamos y nunca sabemos qué es lo que dicen, porque en cualquier momento nos pueden afectar en algo. Y es algo muy importante.

Mujer colombiana, víctima de desplazamiento interno.
Participante grupo focal Norte de Santander.

Se percibe que en general a ninguno les han entregado copia del consentimiento informado, cuando entienden a lo que hace referencia un consentimiento expresan que les parece bien porque cuentan con la decisión y autorización de ellos para manejar sus datos. Señalan que el procedimiento para dar el consentimiento informado vía llamada telefónica genera mayor desconfianza, ya que es más difícil verificar quién está solicitando la información personal.

• ¿Se preocupan del riesgo que se podría acceder a su información o ubicación sin su conocimiento ni consentimiento?

Las apreciaciones de los participantes frente a esta pregunta se orientaron en gran medida a que la protección que traen los sistemas digitales es muy poderosa, a pesar de que siempre hay riesgos, sin embargo son menores, en comparación con el uso de una identidad por medio físico. Las percepciones de temor también fueron expresadas principalmente con la suplantación de identidad y ubicación personal:

Las personas mencionaron ejemplos con otro tipo de plataformas digitales en relación a los riesgos:

Es preocupante por los fraudes o las estafas que se pueden presentar por el acceso a información personal", "El inconveniente es que me pueden ubicar y saber dónde estoy.



Mujer. Participante grupo focal Nariño.

Si, identidades como Facebook o apps si pueden dar tu ubicación" "en Facebook todo lo puedo privatizar, puedo ocultar mi identidad" "En esta clase de identidades digitales las mujeres son más vulnerables a la trata de personas.



*Mujer adulta mayor.
Participante grupo focal La Guajira.*

Asimismo, se mencionaron comentarios que hacían referencia a la organización específicamente, así como las ventajas de contar con esta información, no obstante temen por una distribución de datos personales entre organizaciones sin contar con el consentimiento.

Si la información se la doy a CRC no me preocupa, lo contrario porque sé que si sigo en mi camino ellos ayudarán a toda mi familia.



Mujer participante grupo focal Norte de Santander.

• ¿Piensan que se podría perder? O que habrá dificultades en accederla?

Los medios que se relacionan comúnmente con el uso de las identidades digitales fueron las huellas digitales, el reconocimiento facial o códigos, por lo cual es menor el riesgo a la pérdida o dificultades para acceder. Las principales opiniones expresaban:

Una huella no se podría perder, ni falsificar"... "la mejor identidad son las huellas y los reconocimientos faciales son más seguros, no se podrían perder.



Mujer participante grupo focal Norte de Soacha.

Sin embargo, la principal dificultad para el acceso es el desconocimiento de los sistemas electrónicos y digitales, expresan la necesidad de recibir educación y actualizarse en estos temas.

vii. Identidades digitales: Grupo focal personas víctimas de desplazamiento

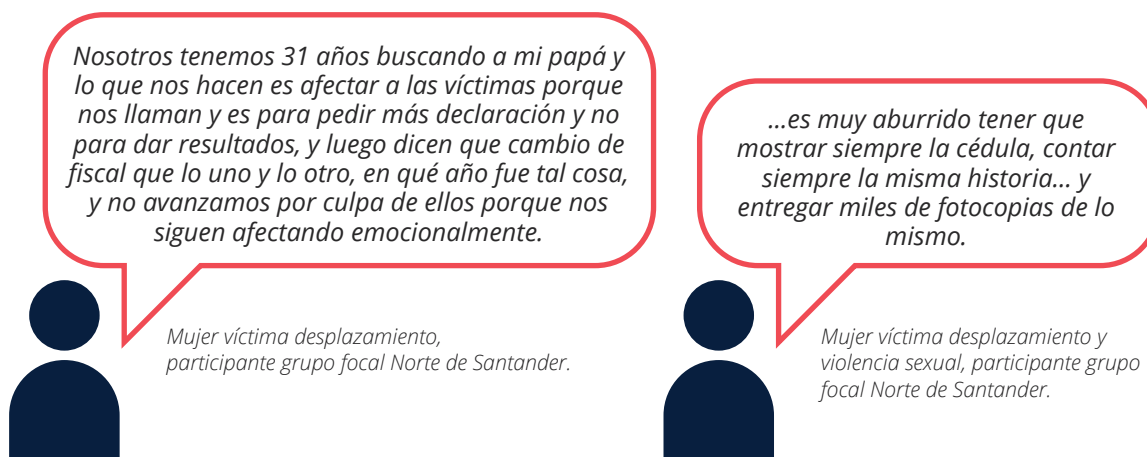
En Colombia, las personas que se consideren víctimas del conflicto armado interno, deben realizar una declaración ante el Ministerio Público, en la cual deberán brindar toda la información requerida en formato diseñado para tal fin y contar de manera detallada las circunstancias de tiempo, modo y lugar en que se dieron los hechos victimizantes, según la Ley 1448 de 2011.

Los requisitos que debe presentar el solicitante son:

- Personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985.
- Deben presentar la declaración ante el Ministerio Público dos (2) años contados a partir de la ocurrencia del hecho.
- Al momento de hacer la declaración ante el Ministerio Público, puede llevar los documentos que ayuden a la comprobación de los hechos victimizantes.
- Para actualizaciones anexar los soportes correspondientes al requerimiento.
- Diligenciamiento completo del formato establecido por la Unidad de atención y reparación integral a víctimas

No obstante, muchos de los participantes en el grupo focal de Norte de Santander se consideran víctimas del desplazamiento interno a pesar de no encontrarse inscritos en el registro único de víctimas. Refieren que han realizado la declaración ante las autoridades y han suministrado la documentación en varias oportunidades sin que logren hacer efectivo el registro.

Señalan los inconvenientes de no utilizar medios digitales para capturar, procesar y almacenar la información lo que conlleva a reprocesos por la recopilación constante de datos personales para acceder al registro. Con el agravante que al narrar una y otra vez los hechos son re-victimizados como es el caso de la violencia sexual sufrida a raíz del conflicto.



Sugieren que la mejor forma de evitar esta situación es manejar un único sistema, por ejemplo con la lectura digital de la huella, que permita a las entidades acceder a la información sin necesidad de hacer múltiples registros, además que se pueda entregar por medios digitales los soportes para que sea almacenada y consultada como anexos al proceso.

B. Conclusiones

1. Los participantes no consideran las identidades fundacionales (cédula o Permiso Especial de Permanencia) como documentos seguros pues pueden ser víctimas de fraudes o suplantaciones, principalmente para acceder a servicios humanitarios argumentando que estos pueden conseguirse fraudulentamente o pasar un documento con los datos de alguien más. Esta preocupación se mencionó por participantes en cada departamento donde se desarrollaron los grupos focales, resaltando que la suplantación de identidad y el uso de redes que comercializan la

documentación falsa son suficientemente frecuentes para marcar a los participantes, temor que a su parecer se disminuirían con las identidades digitales que se consideran más exactas como los datos biométricos. En general la población participante refirió sentirse más confiada en una identidad digital funcional que les permita acceder a distintos servicios en diversos puntos a nivel nacional.

2. Los migrantes venezolanos son los que más se ven afectados con la solicitud de la cédula de ciudadanía para acceder a bienes o servicios, en especial por la pérdida, hurto, vencimiento o estatus migratorio, asimismo consideran incómodo la solicitud de cédula e información repetitiva cada vez que requieren de un servicio, a pesar de ser conscientes de que es necesario por seguridad. Consideran que la incorporación de identidades digitales facilitaría los procedimientos para acceder a servicios humanitarios, particularmente de transferencias monetarias y salud, además de evitar la repetición en la solicitud de información, ya que con medios como los datos biométricos o el reconocimiento facial se opina que se tendría información actualizada, veraz y ágil. Generalmente, se expresa una comodidad con la posibilidad de uso de datos biométricos en una identidad digital.
3. Uno de los principales desafíos para la prestación de servicios humanitarios por medio de ID supone lograr que el manejo de la información personal no vulnere el derecho a la privacidad y no exponga a los migrantes o víctimas de desplazamiento interno a mayores riesgos de protección y discriminación.
4. La población encuestada resaltó la utilidad de un sistema de información universal en la red humanitaria del país que proporcione soluciones fáciles para la gestión de datos en contextos migratorios, para varios actores humanitarios. .

C. Recomendaciones claves

1. Explorar la posibilidad de tener un registro único de beneficiarios o un sistema interoperable (sistema de información universal de la SNCRC) con el fin de evitar la recopilación constante de datos personales, minimizar los datos y facilitar el acceso a TM o cualquier otro servicio de asistencia humanitaria de manera ágil y oportuna, en lo posible extenderlo a todas las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja a nivel regional o global que atienden la respuesta a migrantes.
2. Fortalecer el desarrollo de capacidades en el personal y voluntarios de la CRC frente a la comunicación sobre el consentimiento informado, la importancia de protección de datos, uso de las tecnologías para la captura, almacenamiento, procesamiento y responsabilidad en el uso de la información personal.
3. Reforzar la manera en la que se le brindan los consentimientos informados a la población de manera que sean entendibles y se asegure que entienden lo que se les menciona, buscando a que cuenten con una copia de este enunciado.
4. Evaluar las ventajas y desventajas, oportunidades y riesgos de la tecnología biométrica, así como otros mecanismos potenciales de identidad digital, para registrar, identificar y asistir a la población migrante, con el propósito de
 - i) eliminar la multiplicidad de registros físicos, trámites y papeleos innecesarios y repetitivos,
 - ii) minimizar la captura de información personal
 - iii) como mecanismo de control para evitar la duplicación en la recepción de ayudas humanitarias,
 - iv) evitar fraudes o suplantaciones de identidad, y
 - v) dignificar a la población objetivo con una atención más eficiente.
5. Examinar el uso de identidades funcionales como estrategia de atención en contextos migratorios, para facilitar los procesos internos de caracterización y priorización de la población, reduciendo el uso de las identidades fundacionales.

7. RELATOS DE LA MIGRACIÓN

Yuleidy Soza



Soy oriunda de Maracaibo y ya llevo 5 años en Colombia, llegamos con mi hija en el 2015. Cuando yo llegué a Colombia desconocía todas esas ayudas que daban las organizaciones a los migrantes venezolanos, pero hace dos años me empecé a enterar de proyectos que nos prestaban una mano, con unos conocidos empezamos a difundir esa información y ahora tenemos un grupo de WhatsApp donde nos ayudamos y nos orientamos, ahora con lo del Estatuto¹¹ estamos muy activos.

En 2019 recibí ayuda de la Cruz Roja, aquí en Bogotá, me dieron un mercado y también ayudaron a mi hija con asesorías psicológicas. Para ella ha sido muy difícil, ella tiene doble nacionalidad, es Colombo-Venezolana, pero ha tenido problemas adaptándose porque se siente distante de este país y de las personas.

Como migrante, y también como alguien que conoce a muchos en mi condición, que nos tuvimos que ir de nuestro país por la situación que está viviendo, necesitamos primeramente ayuda para asegurar nuestra alimentación y también salud, porque entiendo que en Colombia la salud es privada y a nosotros nos cuesta acceder a esta, a veces es o la comida o un medicamento. Y esa salud es prioritaria para niños pequeños y también para adultos mayores.

Yo nunca he recibido un bono o una transferencia de dinero de la Cruz Roja, pero es una ventaja tener el dinero ahí, porque eso permite que uno, como madre, pueda cubrir la necesidad más importante, porque a veces no es comida, a veces es ropa interior para mis hijos. Para mí, es más difícil pedir una mudita de ropa que comida, más aquí en Bogotá con este clima. Cuando uno tiene el dinero, uno lo puede distribuir a las necesidades de la familia en ese momento. Hasta comprar un lápiz para que mis hijos estudien, no tener \$200 o \$300 pesos para comprar eso. Cuando a ti te dan el mercado o los alimentos uno piensa en venderlo para usar ese dinero y comprar ropa o un medicamento.

Y más que las ayudas en alimentación, que son importantes nos ayudan a estabilizar la situación a cubrir lo inmediato, pero nosotros queremos echar raíces en Colombia, yo vine con el propósito de quedarme y llevo 5 años ya, he tenido altibajos, antes de la pandemia yo tenía un empleo y estaba ahorrando para montar un negocio, pero con la pandemia todo se volvió sal y agua. En este momento lo que necesito es un empujón para integrarse en Colombia, como un habitante más. Yo soy profesional pero no he podido certificarme aquí, y no se hacer otras cosas para conseguir otros trabajos. Necesitamos talleres, conocimiento, un pequeño capital, asesorías para entender esas leyes para emprender y poder realmente estar en Colombia.

Yennifer Ramirez

Hace 3 años migré a Colombia por la situación que estamos atravesando en Venezuela, yo tengo 43 años y me vine con mi esposo y con mis dos hijos, llegamos a Riohacha. Nosotros llegamos a vivir a un corregimiento, y desde que estamos aquí nos han recibido bien, los colombianos nos han abierto los brazos. Tengo que reconocer que llegar fue algo fuerte, pero el COVID19 volvió la situación aún más pesada. Pero gracias a nuestros vecinos que nos han colaborado hemos salido adelante, es un tiempo de lucha. Ahora con todo lo que ha pasado soy líder, o más bien vocera, de las comunidades venezolanas en el corregimiento, lo hago para ayudarlos, pero también para ayudar a los colombianos, para ayudar a la comunidad.

Hace como dos meses a mí me llamaron para que viniera a la Cruz Roja a realizar como una encuesta para saber si podía o no recibir un dinero para arriendo que estaban dando, quede seleccionada,

11 El **Estatuto Temporal de Protección** busca **proteger** a la población migrante que se encuentra actualmente en condiciones de irregularidad, teniendo en cuenta que se trata de la población más vulnerable, medida que adicionalmente desestimula la migración irregular con posterioridad a la entrada en vigencia de la norma. Cancillería Nacional de la Nación.

y pues me dieron una tarjeta cargada, dos veces, para pagar mi arriendo, y el señor que me estaba acompañando en el proceso me dijo que lo que me sobrara me lo podía gastar en otra cosa siempre y cuando trajera los recibos. Efectivamente eso lo usé para pagar mi arriendo, una bendición, con la pandemia me quedé sin trabajo, todos los recortes de personal, todos los despidos, el cierre de empresas, lo dejan a uno como cuando llegó por primera vez. Y con el dinero que me sobró, lo alargué para comprar alimentos y también lo invertí para comprar harina pan y poder vender Arepa 'Mechada.

Cuando las organizaciones, cuando la Cruz Roja nos brinda estas ayudas nos sacan de apuros, de aprietos, porque por lo menos yo soy del tipo de persona que las ayudas que recibo las aprovecho al máximo, y son para pagar nuestro techo, el arriendo, para medicamentos y para alimentación. Uno sabe y tiene la capacidad para escoger cual es la necesidad más fuerte que tiene en el momento y poder manejar la ayuda que nos entregan para cubrir esa necesidad y luego estirar el dinero para poder arreglar otras cositas es la ventaja de esas transferencias de dinero.

¡Ah! pero les digo, como vocera de la comunidad, yo sé y entendemos todos los migrantes que en este momento el conocimiento que nos den información es más importante que una ayuda que nos puede durar 3 meses. Porque con lo que ustedes nos puedan llegar a enseñar y apoyar podemos formar una empresita y con eso nosotros mismos vamos a poder tener nuestro dinero para cubrir techo, alimentación y medicamentos por más de 3 meses. Con eso mis hijos, mi esposo y yo podríamos sostenernos solitos, y hasta ayudar a nuestra comunidad dándoles trabajo.

8. CONSIDERACIONES FINALES

- El panorama migratorio para los próximos años en Colombia y en general las potenciales situaciones o eventos asociados a impactos humanitarios, demandarán el que puedan incorporarse mayores y mejores mecanismos que faciliten la identificación, perfilamiento, asignación de mecanismos de asistencia y tracking orientados a personas y familias afectadas. Teniendo en cuenta lo anterior, se espera que los hallazgos de esta evaluación sean un primer sujeto de análisis en esta dirección, que contribuya a fortalecer los enfoques de innovación humanitaria y diversificación de alternativas de respuesta.
- El desarrollo de procesos asociados a la identificación digital de personas, con el objetivo de facilitar mecanismos de entrega oportunos de asistencia, deberán asegurar enfoques inclusivos poblacionales y territoriales, comprendiendo a su vez los tipos de movilidad (para el caso de respuestas ante fenómenos migratorios), que faciliten el contar con información relevante y a su vez considerable en procesos de toma de decisiones y ajustes operacionales.
- En el corto plazo, será relevante promover las discusiones frente la integración de sistemas interoperables dentro de la SNCRC a nivel nacional, regional o global con otras Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Lunas Roja involucradas en la respuesta a migrantes y refugiados, que permita el almacenamiento e historial digital de información personal y el de sus familias en los distintos servicios o asistencias que se den durante su recorrido, lo que a su vez permitirá una atención más digna, en casos de remisión más eficiente y evitará la continua solicitud de la misma información que en ocasiones puede llegar a convertirse en una acción con daño, adicional a los beneficios que traería para evitar la duplicidad en las asistencias.

9. BIBLIOGRAFÍA

Plataforma R4V. Grupo Interagencial de Flujos Mixtos Migratorios. 2021. Grupo de Transferencias Monetarias (GTM). <https://www.r4v.info/es/node/388>

The Cash Learning Partnership (CaLP). 2020. La provisión de los programas de transferencias monetarias en la respuesta a la crisis de refugiados y migrantes de Venezuela hallazgos y lecciones aprendidas. https://www.calpnetwork.org/wp-content/uploads/2020/09/CaLP-Ven-main-report_ESP-FINAL.pdf

Humanitarian response plan .Colombia. 2021. https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/hrp_colombia_2021_vf.pdf

LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DEL MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE LA CRUZ ROJA Y DE LA MEDIA LUNA ROJA

Humanidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, al que ha dado nacimiento la preocupación de prestar auxilio, sin discriminación, a todos los heridos en los campos de batalla, se esfuerza, bajo su aspecto internacional y nacional, en prevenir y aliviar el sufrimiento de los hombres en todas las circunstancias. Tiende a proteger la vida y la salud, así como a hacer respetar a la persona humana. Favorece la comprensión mutua, la amistad, la cooperación y una paz duradera entre todos los pueblos

Imparcialidad

No hace ninguna distinción de nacionalidad, raza, religión, condición social ni credo político. Se dedica únicamente a socorrer a los individuos en proporción con los sufrimientos, remediando sus necesidades y dando prioridad a las más urgentes

Neutralidad

Con el fin de conservar la confianza de todos, el Movimiento se abstiene de tomar parte en las hostilidades y, en todo tiempo, en las controversias de orden político, racial, religioso e ideológico

Independencia

El Movimiento es independiente. Auxiliares de los poderes públicos en sus actividades humanitarias y sometidas a las leyes que rigen los países respectivos, las Sociedades Nacionales deben, sin embargo, conservar una autonomía que les permita actuar siempre de acuerdo con los principios del Movimiento

Voluntariado

Es un movimiento de socorro voluntario y de carácter desinteresado

Unidad

En cada país sólo puede existir una Sociedad de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja, que debe ser accesible a todos y extender su acción humanitaria a la totalidad del territorio

Universalidad

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, en cuyo seno todas las Sociedades tienen los mismos derechos y el deber de ayudarse mutuamente, es universal



La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Federación Internacional), es la mayor red humanitaria en el mundo, integrada por ciento noventa y dos (192) Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y cerca de catorce (14) millones de voluntarios.

Nuestros voluntarios están presentes junto a las comunidades antes y después de crisis o desastres, así como durante estos. Trabajamos en los contextos más complejos y de más difícil acceso en el mundo con el fin de salvar vidas y promover la dignidad humana. Apoyamos a las comunidades en la consolidación de su fortaleza y su resiliencia de manera que las personas gocen de entornos propicios para una vida saludable, en condiciones de seguridad y con oportunidades para prosperar