



El futuro  
es de todos

Gerencia  
de Fronteras



Programa  
Mundial de  
Alimentos

# Proyecto de respuesta por Covid-19 a migrantes venezolanos y comunidades de acogida

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

2022



## PROGRAMA MUNDIAL DE ALIMENTOS - WFP

---

**CARLO SCARAMELLA** REPRESENTANTE WFP COLOMBIA

**IRVING PRADO** DIRECTOR DE PAÍS ADJUNTO

**SERGIO ALVES** JEFE ADJUNTO DE PROGRAMAS

**MARTINA IANNIZZOTTO** OFICIAL DE PROGRAMAS – EMERGENCIA MIGRATORIA

**ERICA DEMURU** OFICIAL DE PROGRAMAS - COORDINADORA UNIDAD DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

**ADRIANA BELLO** M&E OFFICER

**IVAN MAURICIO GAITAN** COORDINADOR PROYECTO BANCO MUNDIAL

**KAREN BERNAL** ASOCIADA DE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

**KAREN PATIÑO** PROTECCIÓN SOCIAL

**LILIANA EUGENIO** VAM

**LAURA LEVILLER** M&E - HELP LINE

**MARILUZ GIRALDO** SOCIOS IMPLEMENTADORES

**ELMER VENEGAS** FINANZAS

**FERNANDO HENAO** JEFE UNIDAD CADENA DE SUMINISTRO

**WILLIAM REINA** PRESUPUESTO Y PROGRAMACIÓN

**DIANA TAMAYO** OFICIAL DE GÉNERO Y PROTECCIÓN

**SANDRA CAMILA TORRES** PROYECTO ETPV - APOYO LOGÍSTICO TALLER

**JOHANA BAUTISTA** PROYECTO ETPV - APOYO LOGÍSTICO TALLER

**DANIEL FERNANDO TORRES ROZO** COMUNICACIONES

**MÓNICA LEÓN** JEFA UNIDAD DE COMUNICACIONES

**SHARON BERNEY** ASOCIADA SENIOR DE COMUNICACIONES

**NURTH PALOMO** ASOCIADA DE PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

**LUZ MARLEN SABOGAL** MANAGER CFM

**MARGALIDA RUEDA** JEFA OT CALI

**CARLOS PARDO** MONITOR DE TERRENO - CALI

**DIANA HERNANDEZ** ASOCIADA DE PROGRAMAS - CALI

**CLAUDIA VINASCO** JEFE OFICINA - OT CÚCUTA

**MARÍA CAROLINA CARRERO** SENIOR DE PROGRAMAS - OT CÚCUTA

## GERENTE DE FRONTERAS

**LUCAS SEBASTIAN GÓMEZ**



### SOCIOS COOPERANTES

---

#### CORPROGRESO

**LUZ ANGELA GARZÓN SANTOS** DIRECTORA

**VIVIANA SOSA** M&E

#### SAMARITAN'S PURSE

**ERIC HUXLEY** DIRECTOR DE PAÍS

**SERGIO SANDOVAL** GERENTE PROGRAMA SEG. ALIMENTARIA SAMARITAN'S PURSE BUCARAMANGA

#### WORLD VISION

**PETER GAPE** DIRECTOR DE PAÍS

**CLAUDIA MONTEALEGRE** GERENTE REGIÓN CENTRO

**INMACULADA MARIA FERNÁNDEZ** GERENTE REGIÓN CARIBE

**ISMARY OTERO** GERENTE REGIÓN SUR OCCIDENTE

**WILSON CAMACHO** GERENTE REGIÓN ORIENTE

#### EQUIPO METODOLÓGICO RESPONSABLE DEL INFORME

**HEYDI AREVALO** GERENTE DE GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA Y DEL CONOCIMIENTO

**NINE BALLESTEROS** COORDINADORA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

**JEFFERSON RODRIGUEZ** PROFESIONAL DE INFORMACIÓN

**LEIDY LUNA CASTAÑO** PROFESIONAL DE CAMPO

**LAURA ALBARRACIN** FACILITADORA DE CAMPO

#### DISEÑO GRÁFICO FABIÁN CÁRDENAS

ESTE PROYECTO SE DESARROLLÓ CON LA COLABORACIÓN  
DEL BANCO MUNDIAL, COMO ORGANISMO DONANTE.

**MAYO DE 2022**

## Presentación

A continuación, se presentan algunas de las buenas prácticas y lecciones aprendidas identificadas de manera colectiva, producto de un proceso dialógico y reflexivo, realizado por todas las organizaciones socias que implementaron el proyecto de respuesta humanitaria para población migrante de Venezuela, así como para las comunidades de acogida, mayormente afectas por el por Covid-19.

Para llegar a este informe, se llevó a cabo un encuentro nacional en el que participaron representantes de las diferentes socios implementadores, quienes se comprometieron en la realización de diferentes acciones a fin de garantizar una operación humanizada y comprometida con la dignidad de las personas más afectadas. Es justamente sobre esta experiencia y por la importancia que tiene en los procesos de generación de conocimiento socialmente relevante, el intercambio de saberes que puedan ser replicados, revisados y resignificados en otros contextos y proyectos que mantengan cierta semejanza.

De esta manera, el informe conversa entre las buenas prácticas y las lecciones aprendidas, entendido que una buena práctica refiere al conjunto de acciones que pueden ser replicadas en futuros proyectos en tanto que, resultaron útiles, eficientes, pertinentes y sostenibles en los contextos de intervención.

Del mismo modo, las lecciones aprendidas se asumen como aquellas oportunidades de mejora y áreas de crecimiento que pueden servir de referencia para acotar el camino hacia la eficiencia y la efectividad de proyectos que compartan propósitos y medios similares, especialmente, en perspectiva de avanzar hacia la implementación e incorporación de estrategias que faciliten la sostenibilidad y la integración socio-económica de la población migrante de Venezuela.

En tal sentido, esperamos que este informe de buenas prácticas y lecciones aprendidas resulten valiosas y útiles para futuros proyectos y alianzas de esta índole.

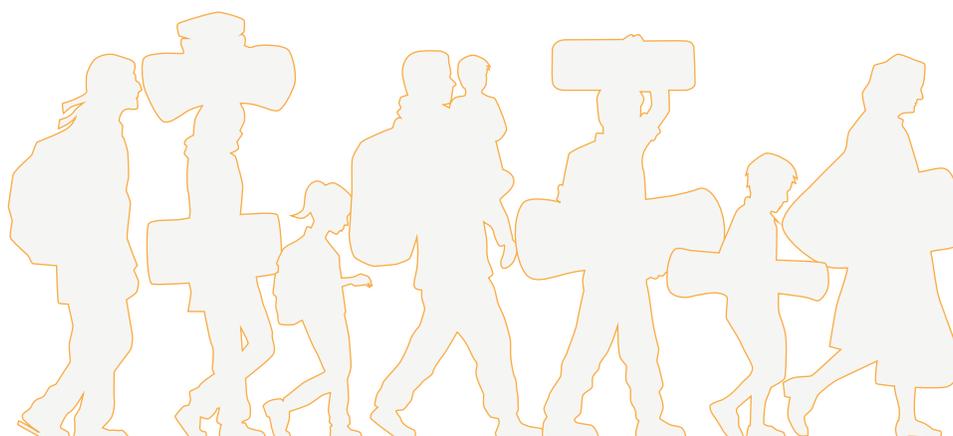
# Introducción

El proyecto fue liderado por WFP con recursos del Banco Mundial, por solicitud de la Gerencia de Fronteras de la Presidencia de la República en alianza con socios implementadores como World Vision, Samaritan's Purse y Corprogreso. Se ejecutó desde el año 2021 hasta inicios del 2022 en los municipios de los departamentos de Cundinamarca, Santander, Valle del Cauca y Caribe.

El objetivo central de este proyecto, consistió en proveer apoyo con entrega de efectivo a través de transferencias monetarias a personas migrantes de Venezuela y de las comunidades de acogida, para mitigar los impactos generados por la pandemia Covid-19, mayormente expresados en la profunda crisis de tipo económica y social que se agudizaron tras las medidas tomadas por el gobierno nacional para mitigar y prevenir la propagación del virus, en el marco de la declaratoria del Estado de

Emergencia Sanitaria, según la Resolución 385 del 12 de marzo del 2020.

Esta resolución trajo consigo otras medidas que impactaron las dinámicas de los y las migrantes en Colombia, así como las condiciones de vida de las poblaciones en extrema pobreza, entre estas, las comunidades de acogida. Particularmente, el Decreto 402 del 13 de marzo del 2020, por el cual se estableció el cierre de la frontera terrestre y fluvial con la República Bolivariana de Venezuela. Este decreto, así como el 457 de 2020, el cual estableció el aislamiento preventivo obligatorio de todas las personas habitantes de la República de Colombia, aumentaron las condiciones de vulnerabilidad de estas poblaciones. Es en este contexto social y político surge el Proyecto de respuesta por Covid-19 a población migrante venezolana y comunidades de acogida.



## Buenas prácticas

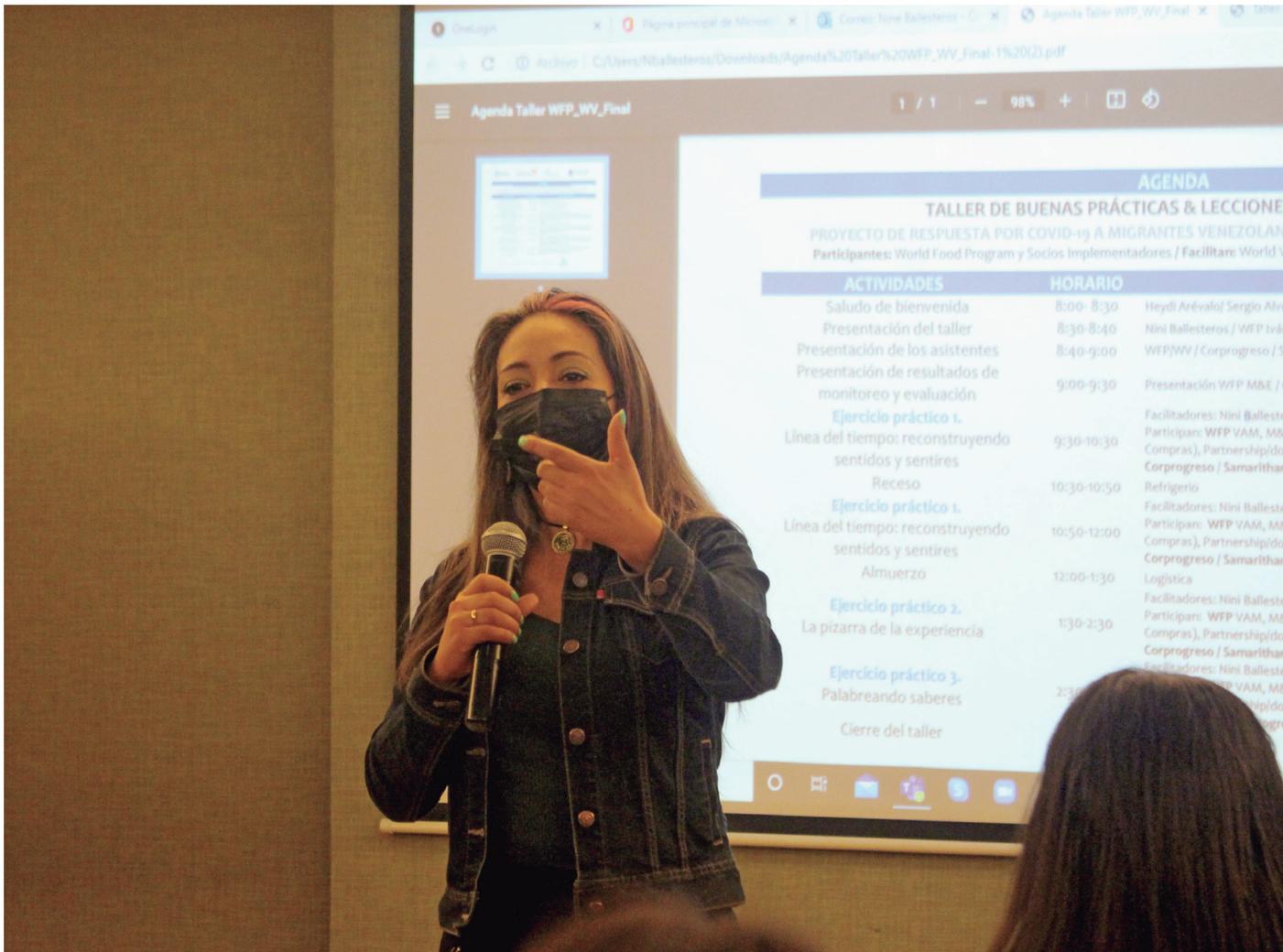
### SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad refiere a las acciones que permitieron que el proyecto se sostuviera en el tiempo establecido y diera lugar a nuevas fases. Entre las prácticas que contribuyen a ello, se identificaron:

- Promover en las entidades gubernamentales locales, ejercicios de caracterización, que permitan identificar a la población que reside en el municipio y sus características sociodemográficas, así como aquellas que determinan formas de habitar los territorios, (población

residente, circular, pendular, transitoria, entre otras,) desarrollar un enfoque de asistencia humanitaria con perspectiva hacia la inclusión y el desarrollo, acotando las variables que determinan la crisis. Al respecto, resultó clave el ejercicio coordinado y en alianza para la depuración de las bases de datos que permitió, entre otras acciones, identificar a las personas que ya estaban recibiendo algún tipo de apoyo para establecer como criterio de priorización a quienes no se habían incluido en algunas de las acciones de ayuda humanitaria y bienestar social.





- La violencia sexual es uno de los riesgos a los que mayormente, se ve expuesta la población migrante y las comunidades en mayor vulnerabilidad. De allí que, realizar procesos que eduquen frente a lo que es la violencia sexual, las formas de prevención y los mecanismos de atención, son elementos centrales para la Prevención de la Explotación y el Abuso Sexual – PEAS.
- Potenciar los encuentros de entrega de transferencias para desarrollar procesos orientados a informar, sensibilizar y educar en torno a tres aspectos centrales: i.) emprendimiento y autonomía económica, ii.) inclusión social y, iii.)

prevención de violencias para contribuir significativamente a la integración socioeconómica de las familias que participaron en el proyecto.

- Los espacios de encuentro y coordinación entre las organizaciones socios, permitió el monitoreo temprano y oportuno de las situaciones que afectaban el desarrollo de los objetivos. Orientar estos espacios para que promuevan la reflexión y retroalimentación que facilitan la gestión de conocimiento social relevante.



## EFECTIVIDAD

La efectividad alude a la capacidad para gestionar y articular los recursos disponibles en función del cumplimiento de los objetivos trazados en el proyecto:

- Se destaca la apertura de espacios de planeación con los actores implicados, con el propósito de construir estrategias, establecer rutas claras de trabajo e identificar acciones pertinentes para garantizar el adecuado desarrollo del proyecto y aportar al cumplimiento de objetivos en los tiempos previamente establecidos.
- El trabajo articulado fue clave para facilitar el desarrollo del proyecto. Esto implicó la consolidación de alianzas estratégicas a nivel interinstitucional con alcaldías, fundaciones y organizaciones basadas en la fe, y a su vez, interagenciales con el Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos – GIFMM y el Grupo de Transferencias Monetarias como ente que

regula la implementación de Cash. Dichas alianzas y articulaciones estratégicas facilitaron la identificación y oportuna vinculación de los potenciales beneficiarios al proyecto.

- Se destaca la capacidad para brindar respuestas ágiles, rápidas y pertinentes ante diferentes situaciones, producto de una eficiente gestión y articulación de herramientas y recursos logísticos y técnicos.
- La articulación con los Proveedores de Servicios Financieros permitió una gestión integral de riesgos de corrupción y fraude y en consecuencia, de salvaguardar a la población objetivo. Unos de los resultados de esta articulación se expresa en la generación de diferentes canales de orientación y ayuda para las personas que desconocían los procedimientos. La adecuada y eficiente administración de los recursos por parte de World Vision, como socio cooperante, permitió un resultado en cero pérdidas económicas.
- Asegurarse que las comunidades comprenden los por qué, para qué y cómo del proyecto, favoreciendo la apropiación de los fines últimos del mismo, relacionados con la dignificación de las personas atendidas. Por esta razón, en todos los procesos de intervención se realizó la respectiva lectura de los consentimientos informados como garantía de transparencia e integración social.
- Ser reiterativos en temas de anticorrupción informándoles a cada uno de los beneficiarios que el proceso es completamente gratuito, donde no hay intermediarios y ninguno de los funcionarios implicados o personas externas son autorizados para exigir algo a cambio de recibir la ayuda humanitaria. Mantener informados a los beneficiarios para que asistan a los puntos de redención priorizados con el fin de evitar los descuentos en la asistencia.





## ALINEACIÓN

La alineación tiene que ver con la articulación entre la misión de los socios con las demandas sociales, políticas y económicas del país:

- Articulación con otras organizaciones e instancias que puedan sumar esfuerzos para mitigar el impacto generado por estas crisis, las cuales, en este caso, constituyen un importante soporte tanto para las familias como para el país, partiendo de reconocer que la población migrante tiene necesidades no resueltas que requieren de atención prioritaria.
- Se trata de una emergencia de salud pública, que ha representado una devastación socioeconómica para el país. Por lo tanto, se requiere un trabajo articulado con instituciones e instancias tanto públicas como privadas, que permitan proveer un apoyo y atención inmediata a la población priorizada en temas asociados con medios de vida, que, a su vez, promuevan la toma de decisiones, la recuperación económica y aporten al bienestar y la protección integral de la población.
- La construcción e implementación del Estatuto Temporal de Protección para migrantes Venezolanos - ETPV, (Decreto 216 de 2021) propició el reconocimiento colectivo de la población migrante como sujetos de derechos, promoviendo la protección de esta población y a su vez, facilitando el acceso a bienes y servicios esenciales. El ETPV es más completo que el Permiso especial de permanencia para el fomento de la Formalización (PEPFF) que estableció el gobierno a través del Decreto 117 de 2020 puesto que, le apuesta a la regularización del status migratorio para brindar protección y estabilidad a la población migrante venezolana y facilitar el acceso a servicios de salud, empleo, educación, entre otros. En el marco del proyecto, el staff brindó información acerca del ETPV a la población y se facilitaron los espacios para apoyarles en los respectivos trámites de solicitud.



## REPLICABILIDAD

La replicabilidad consiste en un conjunto de acciones y prácticas que debido a su alto impacto en la ejecución del proyecto se deben seguir implementando en siguientes fases y próximos proyectos, en tanto que, han sido de gran utilidad y pertinencia.

- Fue clave difundir las líneas de atención de la organización con las familias priorizadas para promover el adecuado reporte de las novedades e incidentes que pudieran presentarse en las fases del proceso y, de esta manera, brindar un adecuado tratamiento y respuesta oportuna a las solicitudes realizadas. Para fortalecer este

ejercicio informativo, resultó necesario complementar estas acciones con la entrega de piezas comunicativas que recogieron de forma gráfica y precisa los objetivos del proyecto, criterios de focalización, fases y proveedores de servicios financieros.

- Se reconoce que la comunicación coordinada entre las entidades cooperantes, con mayor énfasis, entre World Food Programme – WFP, World Vision, Samaritan's Purse y Corprogreso, fue un aspecto clave para la implementación efectiva del proyecto, dado que, esto permitió fortalecer lazos y definir una línea directa que hizo posible sintetizar los procesos y dar alcance a las metas trazadas inicialmente, a partir de un trabajo en articulación y coordinación.
- Se logró establecer que, este tipo de operaciones están expuestas a riesgos como fraude, corrupción y suplantación. Sin



embargo, los casos que se han materializado no han sido significativos porque han sido abordados con oportunidad y asertividad. Situación que evidencia, el arduo trabajo que realizan las áreas de la organización en articulación con el comité de riesgos que, de manera permanente, trabaja en la actualización de la matriz de riesgos, construcción y adopción de medidas y alternativas para mitigar la ocurrencia de este tipo de incidentes.

- Se destaca la importancia de realizar acciones complementarias en alianza con otras organizaciones que aporten al bienestar de la población y promuevan el desarrollo de espacios seguros para las familias priorizadas.
- La gestión de casos, realizada no sólo como una de las acciones acordadas en

el desarrollo del proyecto sino, como resultado de la capacidad organizacional del socio implementador, resulta ser un criterio clave. WFP presenta un rigurosa gestión de casos y trámite efectivamente con la Help Line, llegando a 6.469 llamadas, respondiendo efectivamente 6.459. World Vision tiene una política de organización segura para la protección de niñas, niños y adultos participantes, la cual tiene como objetivo garantizar el respeto y la dignidad de todas las personas que participan de los procesos desarrollados y facilitados por World Vision Colombia, de manera directa o mediante coordinación interinstitucional, de tal forma que ningún niño, niña, adolescente o adulto, sea víctima de daño por acción directa de un trabajador, voluntario, socio o aliado en los proyectos.

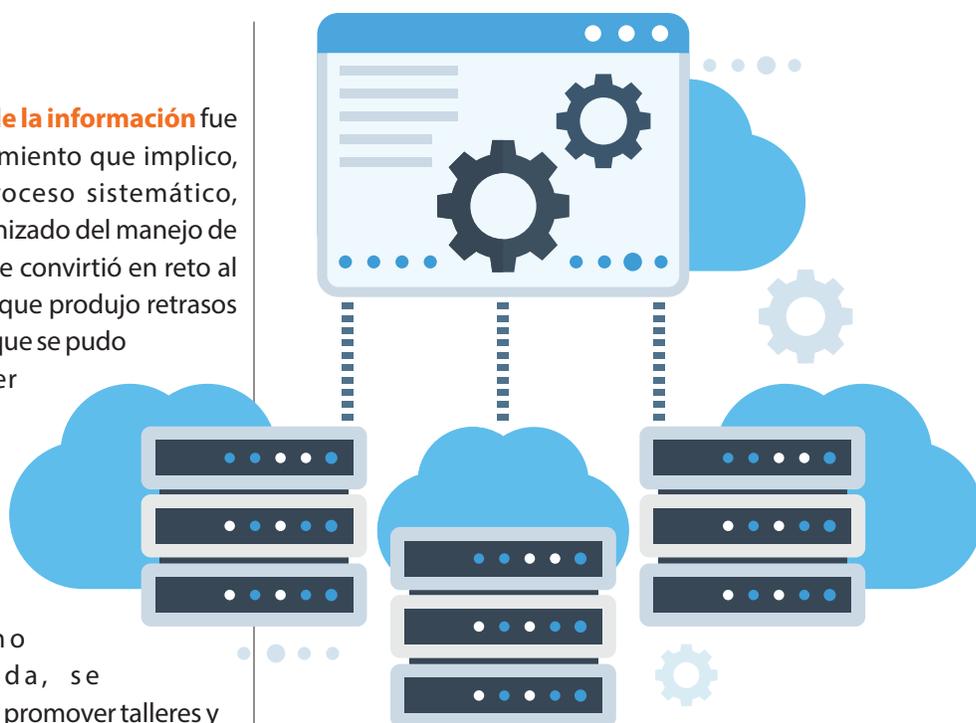
- La movilización del equipo como estrategia para realizar una búsqueda activa en terreno, permitió tener un mayor alcance e identificar a más población que cumplía los criterios de priorización. Así, el acercamiento constante con la población migrante y comunidades de acogida favoreció la generación de lazos de confianza lo que facilitó el reporte de casos, dudas, inquietudes, queja y reclamos e incluso, mantener datos actualizados.
- En la implementación del proyecto, el staff aportó en la construcción de mapas de riesgos sobre los lugares de incidencia, favoreciendo la mitigación de situaciones de riesgo y a su vez, promoviendo espacios seguros para el staff y la población priorizada.
- Para los casos de las familias que son remitidas por otras organizaciones, se resalta la buena práctica en realizar una correcta verificación en cuanto a la escritura de los nombres y números de cédulas en diferentes páginas oficiales. Este fue un proceso que nos ayudó en cuanto a generar reprocesos en cuanto a la calidad del dato.
- Continuar con la entrega personal y directa del código MTCN a quienes no cuentan con un número de teléfono personal o de confianza, dejando evidencia de la misma entrega.
- Realizar seguimiento y acompañamiento a los beneficiarios en redenciones permitió identificar a las personas que aún no habían podido acceder a la asistencia y así agilizar los procesos de correcciones y gestiones administrativas para solucionar aquellos inconvenientes que nos les permitían redimir la asistencia.



# Lecciones aprendidas

## OPERACIÓN

- **El manejo correcto de la información** fue un ejercicio de crecimiento que implicó, implementar un proceso sistemático, estandarizado y organizado del manejo de la información. Esto se convirtió en reto al iniciar el proyecto, lo que produjo retrasos en la ejecución, pero que se pudo identificar y atender oportunamente. Se logró estructurar un correcto manejo de datos y lineamientos a seguir en la operación. Como lección aprendida, se considera importante promover talleres y capacitaciones que permitan a los equipos construir planes de trabajo para realizar un análisis anticipado de los riesgos, evaluar necesidades y considerar acciones para la mitigación de estas situaciones.
- **La focalización activa, articulaciones y recepción de bases de datos** se logró por la necesidad de ubicar posibles beneficiarios. El no anticipar este panorama retrasó los procesos programáticos que se tenían estimados para el proyecto, por lo que es recomendable tener diálogos desde el inicio con diferentes actores, para



recibir periódicamente bases de datos de personas que podamos beneficiar. Esto también permitiría mayor claridad en la recepción de las bases de datos, con el fin de generar confianza en la población y recordación por parte de ellos.

- **Contribuir al proceso de bancarización** de la población migrante para facilitar las transferencias en efectivo y promover el acceso seguro a los recursos económicos y al mejoramiento de los medios de vida de los beneficiarios.

- **Realizar ajustes a las herramientas de focalización e incluir otras variables** de tipo cualitativas que faciliten la identificación de las necesidades y condiciones de vida de las familias priorizadas. Es por esto que es importante agendar espacios de revisión y análisis en cuanto al diligenciamiento de la herramienta de focalización a razón que muchas familias que cumplían con los criterios de focalización y estaban en alta vulnerabilidad perdieron la oportunidad en recibir el beneficio.
- **Implementar una ruta clara con documentos formales** que permitan llevar un adecuado procedimiento en el momento de solicitar todo tipo de cambio en la titularidad de los beneficiarios. Asimismo, suministrar más información sobre los integrantes del grupo familiar como edades, ocupación u otros que nos permitan validar la composición del grupo.
- Intensificar las relaciones con el proveedor de servicios financieros, a fin de acordar criterios unificados para el proceso de reunión. Esto debido a que, en algunos puntos de redención eran más flexibles las exigencias de verificación de datos, con respecto otros puntos, lo cual generaban reprocesos y un largo tiempo de espera en la entrega de la asistencia a los beneficiarios.
- **Retomar la modalidad de la presencialidad por completo**, incidió a reducir, casi en la totalidad, los riesgos que se pueden presentar desde calidad al dato hasta el tema de corrupción o alteración de documentos.
- **Dentro de las dificultades recurrentes presentadas durante el proyecto** se pudo evidenciar la constante pérdida de documentos y robo de celulares, así como cambios de lugar de residencia que se presentaban en los beneficiarios.



Esto genera reprocesos que afectaban la entrega de asistencia y, en ocasiones obligaba a tener que focalizar nuevos beneficiarios que pudieran tomar las ayudas. Por ello, en la focalización en campo se informaba a las personas sobre la importancia de actualizar sus datos.

- **También se logró identificar** que, la población priorizada no está familiarizada con los mecanismos de entrega usados por la organización, los cuales fueron seleccionados basándose en criterios de accesibilidad, cobertura, flexibilidad en la documentación solicitada y facilidad en medios plásticos. Para las familias no es común realizar este tipo de trámites, situación que representa un riesgo dado que, se exponen a situaciones de fraude o suplantación. Se sugiere para próximos proyectos de este tipo desarrollar capacitaciones en las que se informe sobre el uso de los mecanismos de entrega.

- **La inseguridad y el acceso a sectores de la población azotados por la delincuencia y el consumo de drogas,** obliga a las autoridades locales a trabajar de manera más efectiva en la comunidad para que las ayudas puedan llegar a las personas más necesitadas sin temor a posibles afectaciones o retaliaciones de la misma comunidad. Este tipo de contextos implican un desafío tanto por la seguridad del staff como de la misma población priorizada que se veía implicada en robos.





## FORTALECER CANALES DE COMUNICACIÓN

- **Reforzar el envío de la comunicación** a los beneficiarios, implementando el uso de correo electrónico, mensajes de texto, WhatsApp y otros medios de comunicación.
- **Implementar líneas directas de PQRS** en cada región para agilizar los tiempos de respuestas a las inquietudes de los beneficiarios.
- **Estandarizar el uso del número privado en todas las personas que realizan las diferentes llamadas** durante el proceso o llamar desde números propios del programa para que ellos sean visibles y puedan devolver la llamada en caso de no ubicar las familias.
- **Esta acción es el poder tener un contacto directo y de charla con todas las personas que están teniendo la comunicación directa con el beneficiario.** Esto permite que la información que llega al beneficiario es la información clave que se requiere y se contempla dentro del marco del proyecto.
- **Se identifican brechas digitales en términos de acceso, cobertura y uso**, asociadas a las condiciones que tienen las familias priorizadas para disponer de una herramienta tecnológica y su capacidad para manejar este tipo de recursos.
- **Es fundamental en los espacios de intervención brindar orientaciones claras a las familias** respecto a las fases que integran el proceso, así como explicar de manera detallada los trámites y el manejo que deben dar a la información que les sea enviada. Es necesario reforzar la estrategia informativa con la entrega piezas gráficas y folletos para mitigar riesgos y garantizar que el proceso de redención sea exitoso y a su vez, promover una cultura financiera que permita la definición y adopción de medidas de seguridad para favorecer el uso responsable y adecuado de la información de carácter confidencial compartida con las familias priorizadas.

24/7



## ARTICULACIONES ENTRE SOCIOS

- **Seguir con los diálogos con alcaldías locales** para la implementación de caracterización actualizada a migrantes, con el fin de tener como organización un alcance a la población identificada desde el gobierno, esto también permite reforzar los vínculos institucionales.
- **Fortalecer la estrategia de comunicación**, ubicando información de los proyectos y de las actividades en lugares visibles de las comunidades priorizadas. Para divulgar información actualizada y verídica de las operaciones que está realizando la organización.
- **Como socios implementadores poder realizar encuesta de satisfacción** o post distribución para saber las problemáticas o fallas que se han estado teniendo. O a su vez si son realizadas por la oficina de terreno sean compartidos los hallazgos encontrados con el fin de buscar alternativas que nos ayuden a mejorar nuestro trabajo.

- **La dinámica en el manejo de reportes, comunicación y diálogo constante** entre socios implementadores y oficinas de terreno aporta a los espacios de retroalimentación. Se destaca la comunicación, coordinación y seguimiento alcanzado con Banco Mundial para la operación del proyecto. Uno de los ejercicios de coordinación más fructíferos del proyecto fue el seguimiento a las personas y familias en términos de si se encuentran en la ciudad, si se trasladaron, si se debe reemplazar, cuantos cupos hay disponibles, cómo va la ejecución y metas, etc. Ese ejercicio coordinado entre el socio World Vision y la oficina de terreno WFP es otra de las grandes ganancias que quedó como lección aprendida.

## COMPLEMENTARIEDAD DE LOS SERVICIOS

- **Implementar espacios educativos para el emprendimiento y empleabilidad** es fundamental para trascender el asistencialismo y garantizar que la asistencia sea usada de la mejor manera con la intención de que el beneficiario pueda transformar la ayuda en un emprendimiento.
- **Para el staff fue importante que la entrega del efectivo fuera el marco de una acción orientada a generar conciencia** y conocimiento frente la finalidad de este tipo de intervenciones concientizar, educar y participar





activamente con los beneficiarios y posibles beneficiarios, brindarles información acerca del proyecto, ayudas adicionales en términos de salud y educación, así como correcto uso del beneficio. Estas prácticas no se tienen contempladas en el marco del proyecto, pero pueden ser implementadas en espacios mes a mes, tal como hizo el equipo, aprovechando los espacios de agrupación de la población.

- **Generar espacios de sensibilización con la población priorizada**, para que puedan reconocer la importancia del manejo confidencial de los códigos enviados para efectuar el retiro de la ayuda humanitaria, con el propósito

de mitigar los riesgos asociados con fraude, corrupción y suplantación.

- **Realizar la entrega del efectivo y/o bonos en asocio con propuestas orientadas a la sostenibilidad**, lo que implica, vincular los procesos de atención con estrategias de empleabilidad e integración económica, partiendo de reconocer que, es importante contribuir a la superación de una crisis, pero también es fundamental incorporar otro tipo de acciones que permitan alcanzar beneficios a largo plazo. Lo anterior, partiendo de reconocer que las poblaciones priorizadas tienen una capacidad instalada. Así, este tipo de iniciativas se convierten en

espacios de oportunidad para identificar y desarrollar capacidades y habilidades que les permitan garantizar sus medios de subsistencia de manera autónoma, disminuyendo los niveles de dependencia. Para ello, se considera clave, incluir en las herramientas de caracterización y focalización otro tipo de variables cualitativas para identificar los niveles educativos y las zonas de procedencia de las familias priorizadas, aspectos que constituyen valiosos insumos para alternativas de medios de vida.

- **Es de resaltar la capacidad de gestión y de respuesta ofrecida por la organización** frente a aquellas situaciones que evidenciaban anomalías en los cobros, ofreciendo respuestas ágiles y efectivas para los beneficiarios. Durante el proceso se identificó la necesidad de definir nuevas estrategias para evitar anomalías en los reportes de cobro.

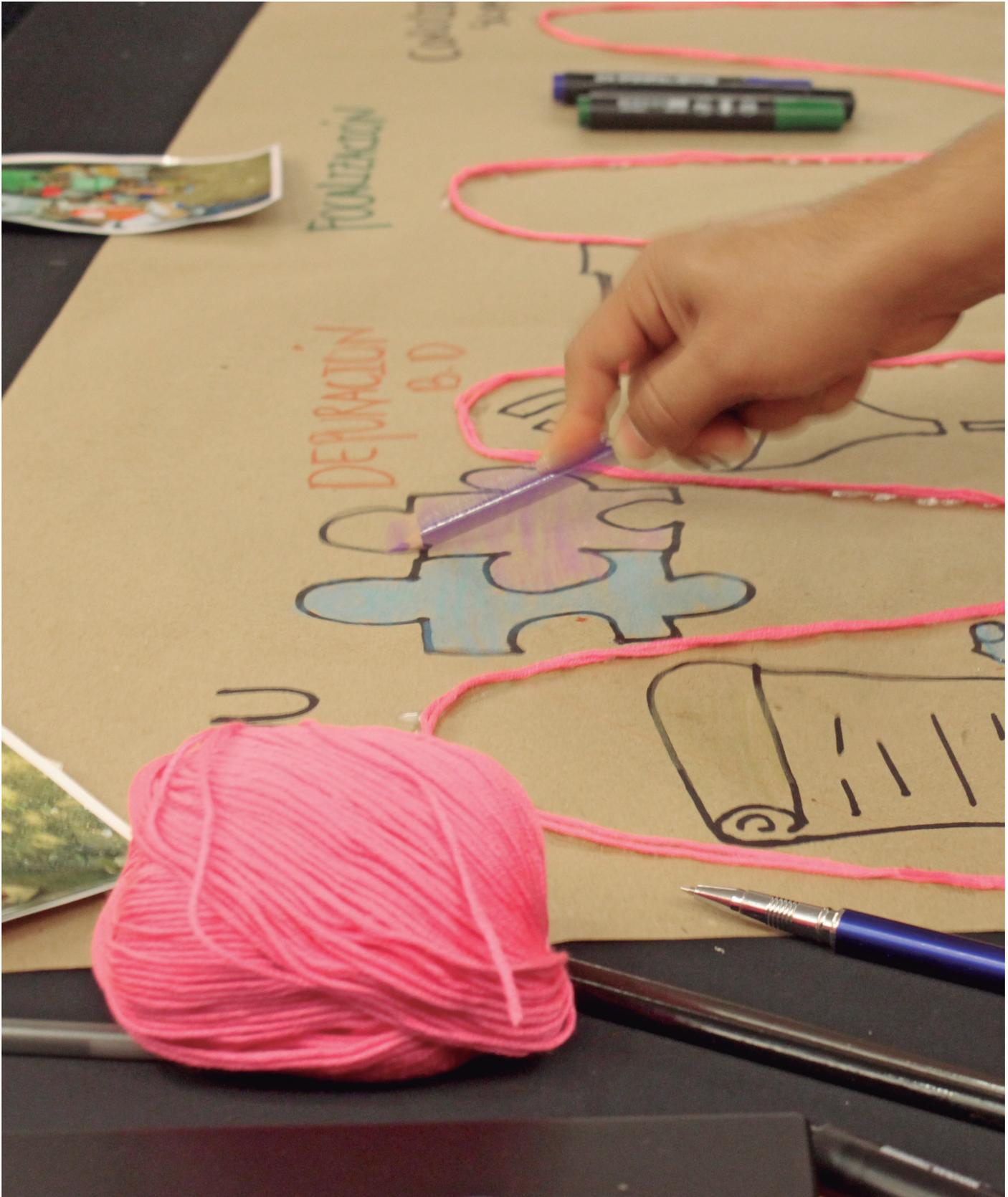


- **La xenofobia es un fenómeno social que ha ido en aumento en Colombia**, principalmente en las regiones cercanas a las fronteras, como Cúcuta y Riohacha. En un sondeo realizado en noviembre de 2020 por el Barómetro de Xenofobia en el cual se logró capturar la opinión de 1.067 personas colombianas, se identificó cómo algunas percepciones negativas hacia la población venezolana tienen un mayor eco. Por ejemplo frente a la pregunta "¿Qué piensa de la presencia de venezolanos en

el país?", el 69% de las respuestas indicó que por la presencia de los venezolanos la inseguridad ha aumentado; el 29,3% de las respuestas hizo referencia a que por la presencia de esta población se pierden oportunidades laborales y, el 22,6% se indicó que el acceso a los servicios básicos se ha limitado por los venezolanos. En tal sentido, es necesario incluir este componente de manera transversal e intencionada para futuras intervenciones.

- **Dentro de las familias focalizadas se encontraron personas pertenecientes a comunidades étnicas**, lo cual implicó un reto para la ejecución puesto que, los procesos de comunicación fueron más complejos no solo por el uso del lenguaje, sino por las prácticas propias de estas comunidades. Por lo anterior, se sugiere contemplar el enfoque étnico para próximas experiencias que faciliten la comunicación con la comunidad, pero que también de alcance a sus necesidades y realidades.

- **Se priorizaron hogares con personas en condición de discapacidad** en principio esto se convirtió en un reto para la ejecución del proyecto, pero se facilitaron traductores en lenguaje de señas que hicieron posible el correcto acompañamiento de las personas identificadas con discapacidad fonoauditiva. Ante esta situación se hace necesario contemplar para próximas experiencias un enfoque diferencial para la discapacidad.



# Proyecto de respuesta por Covid-19 a migrantes venezolanos y comunidades de acogida

BUENAS PRÁCTICAS Y LECCIONES APRENDIDAS

2022



El futuro  
es de todos

Gerencia  
de Fronteras



Programa  
Mundial de  
Alimentos