



CARTILLA

Conectando Caminos por los Derechos

PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL
DE POBLACIÓN MIGRANTE,
REFUGIADA Y RETORNADA

Abecé para funcionarios y contratistas



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



ABA
AMERICAN BAR ASSOCIATION
Rule of Law Initiative

**Freedom
House**

Internews
Local voices. Global change.



Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional – USAID

Anupama Rajaraman
Directora

Elisa Zogbi
Gerente de Oficina de Respuesta e Integración de la Población Migrante (VRIO)

Ileana R. Valle
Especialista en Seguridad Ciudadana de Oficina de Respuesta e Integración de la Población Migrante (VRIO).

Programa Conectando Caminos por los Derechos
Laura Zambrano Robledo
Directora

Efraín Cruz Gutiérrez
Subdirector

Juan Manuel Zarama Santacruz
Líder de Respuesta en Derechos Humanos

Heyder Alfonso Camelo
Consultor

Diseño y diagramación
Yaneth Piedrahita

Tabla de contenido

Introducción	4
Módulo 1 Conceptos básicos que debes saber	5
Módulo 2 Aspectos a tener en cuenta en la atención a la población migrante, refugiada y retornada	8
Módulo 3 Antes de continuar, ¿sabes qué le está pasando a la población migrante, refugiada y retornada?	10
Modulo 4 Abecé para la atención a la población migrante, refugiada y retornada	13
I. La puerta de entrada: primer paso para la atención integral de población migrante, refugiada y retornada	13
II. El acompañamiento del Ministerio Público: un aliado para la protección los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada	15
III. La importancia de la denuncia: activar la justicia frente a los hechos de violencia que afectan a la población migrante, refugiada y retornada	16
IV. El enfoque de género: identificar las necesidades de las más vulnerables	17
Módulo 5 La atención integral es sinónimo de confianza en las instituciones	19

Introducción

La migración masiva de personas migrantes, refugiadas y retornadas provenientes de Venezuela ha desencadenado una serie de desafíos para el Estado colombiano, situación que se ha agudizado en los últimos años como consecuencia de los efectos sociales y económicos derivados de la pandemia generada por el COVID-19. La mayor parte de esta población se encuentra en condiciones de extrema vulnerabilidad, pues el acceso a la materialización de sus derechos humanos se ve afectado por razones que derivan de limitantes institucionales, políticos y sociales.

La presente cartilla está dirigida especialmente a funcionarios públicos y contratistas que trabajan en las distintas instituciones del orden nacional y territorial para responder a los diferentes retos de la migración masiva. Su contenido también está dirigido a la sociedad civil, a los líderes y líderes que trabajan incansablemente por los derechos de la población migrante, al público en general, y a todas aquellas personas que deseen profundizar sus conocimientos sobre los principios de respuesta a las crisis migratorias. Aquí se brindan elementos para fortalecer la atención con un enfoque de derechos humanos, y así, materializar la protección de la población migrante, refugiada y retornada. En este sentido, esta cartilla busca fortalecer el valioso trabajo que ya están realizando las instituciones presentes en los territorios, lo que implica reconocer en esta población un sujeto de derechos, donde el Estado es responsable en la garantía de los mismos.

Para lograrlo, la cartilla se divide en cinco apartados o módulos prácticos. El primer módulo presenta los conceptos básicos que deben ser precisados en materia de población migrante, refugiada y retornada, al igual que en materia de acceso a la justicia. El segundo módulo brinda

unos elementos a tener en cuenta para fortalecer la atención de población migrante, refugiada y retornada, donde prima el enfoque de derechos humanos. El tercer módulo ofrece un breve panorama de las condiciones en las que se encuentra la población migrante, refugiada y retornada en las comunidades de acogida en Colombia. El cuarto módulo, a manera de abecé, aborda los pasos recomendados para la atención con un enfoque especial en la garantía del derecho de acceso a la justicia. Por último, a manera de cierre, el quinto módulo plantea tres retos en la aplicación de esta cartilla, donde se destaca la importancia de la atención integral para promover confianza en las instituciones en la población migrante, refugiada y retornada.

Esta cartilla es de quien la necesite, animada por la voluntad de proteger los derechos humanos de una población vulnerable. Esta tarea nos compete como instituciones y como seres humanos.

¡Hola!

Esta cartilla te brinda algunos elementos básicos que debes tener en cuenta al momento de atender a población migrante, refugiada y retornada. Iniciaremos un recorrido por algunos conceptos básicos que te ayudarán a comprender el fenómeno, el lenguaje correcto, así como la institucionalidad orientada a proteger los derechos de esta población, lo cual, te permitirá ejercer una labor integral, promoviendo la seguridad ciudadana y la integración social.

INICIEMOS...

Lo primero que debes saber es quién es una persona **migrante**. La Organización Internacional para las Migraciones (OIM) define a un migrante como cualquier persona que se desplaza, o se ha desplazado, a través de una frontera internacional o dentro de un país, fuera de su lugar habitual de residencia independientemente de: 1) su situación jurídica; 2) el carácter voluntario o involuntario del desplazamiento; 3) las causas del desplazamiento; o 4) la duración de su estancia.

Es decir, debes tener en cuenta que al hablar de migrante, no sólo se hace referencia a los nacionales provenientes de un país específico, por ejemplo de Venezuela. Migrante es toda persona que se desplaza fuera de sus fronteras o, incluso, dentro de ellas sin importar su nacionalidad.

Los migrantes pueden tener un **estatus migratorio regular o irregular**. El migrante regular es una persona que ingresa a un país diferente al de su nacionalidad, donde cumple con todos los requisitos dispuestos por la ley para estar en el país, y que le permite el acceso a bienes y servicios que ofrece el Estado. El migrante irregular es quien no

Módulo 1

*Conceptos básicos
que debes saber*

cumple con los requisitos establecidos por la ley para permanecer en el país; sin embargo, esto no es impedimento para la protección y garantía de sus derechos.



Recuerda:
No existen migrantes ilegales

Lo segundo que debes saber es quién es una persona **refugiada**. Según la *Declaración de Cartagena* de 1984, los refugiados son personas que se encuentran fuera de su país de origen por temores fundados a la persecución, porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público y, en consecuencia, requieren protección internacional.

Ten en cuenta que en Colombia por muchos años, resultado de la guerra y la violencia sociopolítica, miles de colombianos se vieron forzados a salir del país en búsqueda de protección. De hecho, de acuerdo al Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) hasta 2013, había 396.633 colombianos en condición de refugio dispersos en más de 51 países en todo el mundo.

Lo tercero que debes saber es en quién es una persona **retornada**. El retorno es el movimiento migratorio desde un país de destino o un país de tránsito hacia el país de origen desde donde se partió previamente. Son personas que luego de haber realizado un movimiento migratorio, regresan a su país de origen. Este es el caso de muchos colombianos que han regresado al país en los últimos años, principalmente provenientes de Venezuela.



Para conocer mucho más acerca de aquellos conceptos que te ayudarán a mejorar la atención, recurre al siguiente documento elaborado por la Organización Internacional para las Migraciones – OIM:

Glosario de la OIM sobre Migración
<https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml-34-glossary-es.pdf>

SIGAMOS...

Ahora, ya que tienes algunos conceptos básicos en términos poblacionales, también se requiere que tengas en cuenta otros que son vitales para promover el acceso a la justicia. Veamos:

El **acceso a la justicia** es un derecho humano fundamental. De acuerdo con la Constitución Política, toda persona tiene el derecho de acceder a la administración de justicia, esto quiere decir que por mandato expreso de la norma superior en Colombia se reconoce y protege la posibilidad de todos los individuos para acudir en igualdad de condiciones ante los jueces y demás corporaciones judiciales con el fin de hacer efectivos los derechos, obligaciones, garantías y libertades consagradas en el ordenamiento vigente¹.



A las personas migrantes, refugiadas y retornadas se les debe garantizar este derecho, el cual no depende de su situación migratoria, sea esta regular o irregular.

La **resolución de conflictos** son las técnicas empleadas para prevenir el desarrollo de situaciones conflictivas, impedir que resulten en comportamiento destructivo o ponerle fin al mismo, y remover sus causas por medio de algún acuerdo. Es el proceso de búsqueda de una solución, no es una salida impuesta, lo que permite que sea duradera por la construcción de una relación de cooperación entre los adversarios².

1. Corte Constitucional (s.f.). *Derechos de las personas en situación de migración irregular*, pág. 29. Disponible en: www.corteconstitucional.gov.co/Transparencia/publicaciones/migracion%202020%20v3%2024%20de%20agosto.pdf

2. Valenzuela, P. (1994) *La estructura del conflicto y su resolución*. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán.



Estás técnicas están siendo desplegadas en las Casas de Justicia y sistemas locales de justicia por medio de unidades de mediación y conciliación, donde se resuelven problemas de convivencia y arrendamiento.

El **enfoque diferencial e interseccional** es un método de análisis que se preocupa por identificar las diferencias que se convierten en desventajas para ciertas poblaciones en razón de su identidad de género o identidad sexual, edad, situación de discapacidad o pertenencia étnico-racial, entre otras. Estos enfoques nos invitan a aplicar las normas y los procedimientos atendiendo a esas desventajas en procura de lograr la igualdad real³. La atención población refugiada, migrante y retornada debe incorporar los enfoques diferenciales para responder a las necesidades y particularidades de grupos poblacionales donde se profundiza la situación de vulnerabilidad.



Cuando prestes atención a mujeres, niños, niñas, adolescentes, grupos étnicos o población LGBTQI+ migrante, refugiada y retornada, debes adoptar medidas diferenciadas para garantizar la protección de sus derechos humanos.



Para conocer más sobre los diferentes conceptos básicos para reconocer la diversidad, consulta el siguiente video:

Conceptos básicos para reconocer la diversidad

www.youtube.com/watch?v=wID7jLOs8Ik&feature=emb_imp_woyt

3. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2017). *Enfoque diferencial e interseccional*. Disponible en: <https://www.unidadvictimas.gov.co/sites/default/files/documentosbiblioteca/enfoquediferencialeinterseccional.pdf>



El acceso a la justicia es un derecho humano fundamental. De acuerdo con la Constitución Política, toda persona tiene el derecho de acceder a la administración de justicia.

Módulo 2

Aspectos a tener en cuenta en la atención a la población migrante, refugiada y retornada

Ahora, es necesario abordar algunos elementos que deben orientar la atención de funcionamiento público y contratistas, particularmente para atender las necesidades de la población migrante, refugiada y retornada. Para esto, vas a tener a tu alcance elementos que se pueden aplicar en la atención y que seguramente mejorará el servicio que prestas.

Ten en cuenta que la población migrante, refugiada y retornada es **sujeto de especial protección constitucional**⁴. Las condiciones que afrontan en el país, configuran una situación de vulnerabilidad que se representa en debilidad, desventaja o problemas, y pone en riesgo la garantía y el disfrute de los derechos humanos, lo que conlleva a riesgos y afectaciones en su vida e integridad, y en el desarrollo personal y comunitario.

El Estado colombiano está en la obligación de adoptar medidas especiales encaminadas a proteger a esta población de cualquier posible violación a sus derechos humanos⁵. Es importante que recuerdes que **Colombia es una comunidad de acogida** para la población migrante, refugiada y retornada en aras de garantizar el acceso a la justicia y resolución de conflictos, a través de medidas que permitan la caracterización de las potenciales violaciones de derechos humanos en las que puedan estar inmersas.

4. La Corte Constitucional ha determinado que “tratándose de sujetos de especial protección, esta Corporación ha sostenido que el amparo reforzado de los sujetos de especial protección constitucional, parte del reconocimiento que el Constituyente de 1991 hizo de la desigualdad formal y real a la que se han visto sometidos históricamente. Así la Constitución Política en su artículo 13 establece que “el Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan” Sentencia T-736/13.

5. Corte Constitucional, «Derechos de las personas en situación de migración irregular» (Bogotá, s.f.).

También, incorpora en la atención que brindes un **enfoque de derechos humanos**, como se indicará más adelante. El enfoque basado en derechos humanos es un marco basado normativamente en estándares internacionales de derechos humanos y está operacionalmente dirigido a promover y proteger los derechos humanos. Permite reconocer las desigualdades y las condiciones de vulnerabilidad que deben ser abordadas en aras de garantizar el disfrute de los derechos humanos.

En este caso, el Estado colombiano, a través de sus instituciones, debe ofrecer a la población migrante, refugiada y retornada una oferta de servicios de justicia y resolución de conflictos que permitan garantizar la protección de los derechos humanos. Esto, no es solo una obligación legal; es, además, una cuestión de interés público que está intrínsecamente relacionada con el desarrollo humano⁶. Tu servicio es determinante.



Para profundizar acerca de los derechos humanos de la población migrante y refugiada, puedes consultar el siguiente documento:

El acceso a los derechos de los migrantes en Colombia. Cartilla práctica e informativa
www.urosario.edu.co/Documentos/Facultad-de-Jurisprudencia/2019/Cartilla-Derechos-Migrantes-FUPAD_compressed.pdf

Además, la población migrante, refugiada y retornada debe recibir un trato en **condiciones de igualdad y no discriminación**, que garantice la protección y disfrute de sus derechos fundamentales. De conformidad con el artículo 13 de la Carta Política, todas las personas recibirán el mismo trato y protección de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, sin importar su origen nacional, su raza, sexo, lengua, o cualquier otra circunstancia propia de su condición humana.



Foto: El Derecho a No Obedecer

Para la población migrante, refugiada y retornada significa, entre otras, que el derecho de acceso a la justicia **debe ser garantizado sin importar su situación migratoria**, sea ésta regular o en situación irregular. Desde tu función, debes ayudar a que el servicio de las instituciones locales permitan la garantía de los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada, verificando la atención a sus conflictos, pero también las condiciones de vulnerabilidad que pueden configurar violaciones de los derechos humanos. Recuerda, la población migrante, refugiada y retornada es **especialmente vulnerable y enfrenta riesgos específicos** de abuso a los derechos humanos, que pueden estar y permanecer ocultos si no se indaga adecuadamente.



Para identificar los riesgos a los que se pueden enfrentar en su tránsito hacia Colombia o en su permanencia en el país, y adoptar medidas de autoprotección para evitar o minimizar el riesgo de sufrir graves afectaciones a sus derechos humanos, puedes consultar el siguiente documento:

Autoprotección para migrantes y refugiados venezolanos. Disponible en:
<https://codhes.files.wordpress.com/2021/11/cartilla-de-autoproteccion.pdf>

6. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2010) *Declaración del Grupo Mundial sobre Migración relativa a los derechos humanos de los migrantes en situación irregular*. Disponible en: www.ohchr.org/en/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=10396&LangID=S

Módulo 3

*Antes de continuar,
¿sabes qué le está
pasando a la población
migrante, refugiada y
retornada?*

Debes saber que el flujo masivo de migrantes en Colombia aumentó exponencialmente a partir del año 2015. Desde entonces, miles de personas migrantes, refugiadas y retornadas provenientes de Venezuela y de otros países han visto en Colombia un lugar donde pueden encontrar protección o mejores oportunidades de vida. Algunas deciden quedarse, mientras que otras, solamente van en tránsito hacia otros destinos. En cualquier caso, es por esto que hoy, como nunca antes, es tan común que veas en las calles personas con acentos y costumbres diferentes a las de tus territorios. Las personas que han salido de Venezuela han encontrado en Colombia, país con el que comparten la frontera más extensa, su primera opción para comenzar de nuevo.

Muchas personas migrantes y refugiadas provenientes de Venezuela que se encuentran en el país tienen un estatus migratorio regular, es decir, que han cumplido con todos los requisitos de ley dispuestos para estos casos. Sin embargo, muchas otras aún no lo han hecho, y por esta razón se dice que permanecen en Colombia bajo una **situación migratoria irregular**. Se podría decir, para que tengas una idea, que poco más de la mitad de personas migrantes y refugiadas de Venezuela se encuentran todavía en situación irregular.



No son migrantes ilegales, recuérdalo.

Ahora, de todas las personas migrantes y refugiadas provenientes de Venezuela que están en el país, muchas optan por quedarse en las ciudades capitales como Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, entre otras. De hecho, Bogotá cuenta con la mayor presencia de población migrante y refugiada, pues al ser la capital del país, se constituye en un lugar de oportunidades para iniciar de nuevo. Imagina que del total de personas

migrantes, aproximadamente el 20% está aquí en la capital. Sin embargo, las condiciones en las que llegan son desfavorables, por lo que deciden buscar zonas en las que puedan hacer su vida a un bajo costo, lo que profundiza su situación de vulnerabilidad.

Muchas de las personas migrantes, refugiadas y retornadas se ubican en territorios, localidades, barrios y corregimientos en situaciones de **extrema vulnerabilidad**. Si observas bien, la mayoría de estas zonas de acogida presentan complejidades sociales y económicas de vieja data, y que en años recientes se han deteriorado aún más como consecuencia de los efectos de la pandemia del COVID-19. Algunas de esas comunidades de acogida tienen una oferta de servicios y bienes del Estado precaria. Ahora, imagina que en estas condiciones llega una población desarraigada, con muchas necesidades y con muy poco conocimiento de las lógicas de vida en los territorios y en general del país.

La confluencia de estos diferentes fenómenos ha llevado a que, en muchas ocasiones, la población migrante y refugiada sea **víctima de diferentes formas de violencia**. Desafortunadamente, muchas de estas personas han sido asesinadas, tantas, que la tasa de homicidios de población venezolana presente en Colombia es más alta que la de los mismos colombianos. Muchas mujeres han sido víctimas de trata de personas, violencia sexual y violencia basada en género, situación que se agudizan por la vulnerabilidad con la que llegan o permanecen en el país. Otras han terminado atrapadas en las lógicas de violencia asociadas al conflicto armado y el crimen organizado, siendo víctimas de fenómenos como el reclutamiento forzado, el desplazamiento forzado, la desaparición forzada, o la trata de personas.



No lo olvides, la población migrante y refugiada también es víctima de violaciones a los derechos humanos.



Foto: Fernanda Pineda y Hanz Rippe para USAID - Colombia

En cualquier caso, debes tener presente que la población migrante, refugiada y retornada es víctima de múltiples violencias, a lo que se suma a los **fenómenos de estigmatización, discriminación y xenofobia** que sufren y que en muchas ocasiones ha validado, o al menos invisibilizado, una serie de afectaciones que les aqueja en las comunidades de acogida. Observa con atención la siguiente tabla, allí verás un breve resumen de las principales formas de violencia que padecen en Colombia:

HECHOS VIOLENTOS	CARACTERIZACIÓN
Homicidio	De acuerdo a la tasa poblacional de migrantes venezolanos en 2019, la tasa de homicidios de ese año fue de 34,72, superior a la tasa de homicidios en Colombia, que fue de 25,055.
Amenazas	Las amenazas de muerte han llevado en algunos casos a la salida forzosa del país de líderes sociales y trabajadores de organizaciones defensoras de población venezolana.
Reclutamiento forzado	Buena parte de las víctimas de grupos criminales son niños, niñas y adolescentes que vivían en zonas fronterizas por parte de grupos criminales, lo que se profundizó en el marco de la pandemia.
Delitos sexuales	La violencia hacia la mujer venezolana en Colombia es el resultado de la grave situación de violencia hacia la mujer en el país. Se agudiza por las mayores vulnerabilidades que tienen las mujeres migrantes y refugiadas.
Desaparición forzada	Desde 2015 a agosto de 2020, han sido dadas por desaparecidas 836 personas de nacionalidad venezolana en Colombia. Lo que se asocia a tráfico de migrantes, trata de personas, economía ilícitas, entre otros.
Desplazamiento forzado interno	Son víctimas de una doble expulsión, pues escapan de la situaciones política y socioeconómica de su país y luego, bien sea por amenazas u otras manifestaciones de violencia, huyen a desplazarse a otros territorios de Colombia.

Es importante que tengas presente que, al atender a una persona migrante o refugiada, esa persona potencialmente puede estar siendo víctima de una de estas formas de violencia.



Si quieres conocer más acerca de la situación de derechos humanos de la población refugiada y migrante venezolana en Colombia, consulta los siguientes documentos:

Situación de derechos humanos de la población refugiada y migrante venezolana en Colombia:
<https://codhes.files.wordpress.com/2021/11/cartilla-de-autoproteccion.pdf>

Afectaciones a la vida e integridad de la población refugiada y migrante proveniente de Venezuela en Colombia:
<https://codhes.files.wordpress.com/2021/10/boletin-97.pdf>



A través de una atención integral, tú puedes aportar desde tu trabajo a garantizar los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada.

VEAMOS CÓMO...



Foto: Catalina Ramírez

Para empezar, debes tener en cuenta que las diferentes instituciones han venido prestando servicios de atención y asistencia a población migrante, refugiada y retornada a través de diferentes políticas, iniciativas y estrategias del orden nacional y territorial. Por esta razón, debes



procurar atender a esta población como un sujeto de derechos y de especial protección constitucional desde que solicita tu atención.

A continuación encontrarás elementos para llevar a cabo dicha atención:

I. La puerta de entrada: primer paso para la atención integral de población migrante, refugiada y retornada

Debes incorporar un enfoque de derechos humanos desde el primer momento en que prestes la atención, de acuerdo a las funciones que te hayan sido asignadas especialmente cuando se trate personas que se encuentren en riesgo o sean víctimas de hechos de violencia. En este punto quizás te estés preguntando, *¿cómo incorporo un enfoque de derechos humanos en la atención de la población migrante, refugiada y retornada?* Pues bien, ten en cuenta las siguientes recomendaciones básicas:

- Registra los datos básicos sobre la atención:

Al momento de realizar el registro de los datos de la persona, debes tener en cuenta que el estatus migratorio, bien sea regular o irregular, no es determinante para recibir atención, ni mucho menos para ingresar a las instalaciones. Por tanto,



no es necesario solicitar documentación que certifique la situación migratoria de quien está solicitando el servicio.

Módulo 4

Abecé para la atención a la población migrante, refugiada y retornada

Si lo haces, puedes estar generando una barrera de acceso que lleva a que las personas migrantes y refugiadas no soliciten asistencia que necesitan, por ejemplo dejar de interponer algún tipo de denuncia o, incluso, que no se acerquen a las instituciones en búsqueda de atención o acompañamiento. Recuerda que muchos de ellas desconocen que la situación irregular no es una barrera de acceso a los derechos y servicios, entonces, si exiges un documento que acredite su situación migratoria, posiblemente la persona puede presumir que la falta del mismo, puede dar pie a que las autoridades migratorias sean informadas. Explica cuál es la finalidad de recopilar toda esta información y qué entidad la almacena.

- **Clasifica el motivo de la consulta:** El motivo permite identificar la conflictividad inmediata que afecta a la persona, sin embargo, cuando atiendas a población migrante, refugiada o retornada, debes partir de un supuesto:



La persona que atiendes potencialmente puede estar en riesgo o ser víctima de formas de violencia y necesita de tu ayuda.

Así, al prestar atención, ten en cuenta el motivo por el cual la persona originalmente se acerca a la institución, pero también, su condición de migrante o refugiada que la hace vulnerable a otras violencias. Es fundamental indagar a profundidad sobre el motivo de la consulta, para identificar tempranamente posibles casos de violaciones a los derechos humanos.

- **Asigna el caso a la entidad competente:** Es importante que remitas a la población migrante, refugiada y retornada a la entidad que puede conocer el asunto inmediato por el cual las personas, familias o comunidades se acercaron a solicitar asistencia. Si identificas tempranamente un caso de violación a los derechos humanos,



debes comunicarte con el representante del Ministerio Público, bien sea Personería o Defensoría del Pueblo.

Para que estas instituciones garanticen la protección de los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada de acuerdo a sus competencias.

- **Realiza las remisiones externas de aquellas situaciones que no puedes atender:** Si bien es cierto que no todas las solicitudes de la población migrante y refugiada podrán ser atendidas porque, o bien no son competentes, o bien la institución no hace presencia en tu entidad,



es esencial dejar un registro de dicha remisión y realizar un seguimiento al caso.

Para esto debes:

- Diferenciar las atenciones que hace tu institución y las remisiones que se hacen a otras instituciones fuera de ella, siguiendo las rutas y protocolos establecidos.
- Ofrecerle a la persona migrante, refugiada y retornada toda la información necesaria para que pueda llegar a la institución competente para acompañar su caso.



Recuerda que es una persona que probablemente no conoce bien la ciudad y que seguramente tiene dificultades para orientarse o desplazarse.

Por tanto no basta con darle la dirección. Ofrécele indicaciones sencillas y prácticas para evitar que se desoriente.

- Además de remitir a la institución competente, en caso que identifiques un caso de violación a los derechos humanos, debes sugerirle ir a la Personería local más cercana o a la Defensoría de Pueblo.
- Debes tomar los datos de la persona remitida para hacer seguimiento. Es importante que lleves un registro en el que se informe si la persona efectivamente se acercó, o no, a la institución a la que fue remitida.



Recuerda que las dificultades para acceder a la información o a internet, limitan a la población migrante, refugiada y retornada para diligenciar el Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV), o el Registro Único de Retornados (RUR).

EN ESE CASO, PUEDES:

- Acompaña el registro de la población migrante:

Desde tu funciones y competencias, puedes ayudar a que las personas migrantes y refugiadas puedan regularizar su situación migratoria en Colombia.

- a) Acompañar el diligenciamiento del RUMV y/o el RUR. Tienes el conocimiento y las herramientas para poder acompañar paso a paso en el proceso.
- b) En caso de dudas, puedes consultar con la Personería de tu localidad. Allí estarán prestos para asesorarte en las dudas que tengas para brindar información precisa.
- c) Puedes presentar las rutas que tiene dispuesta la Administración local para la atención a población migrante, refugiada y retornada.



No olvides registrar el caso para realizar seguimiento.



Recuerda que el RUR es la forma como un colombiano que vivió mucho tiempo fuera del país le manifiesta al Estado colombiano su deseo de estabilizarse. Puedes conocer el paso a paso en la siguiente dirección:

¿Cómo diligenciar el RUR?.

Aquí le contamos:

www.colombianosune.com/ejes/acompa%C3%B1amiento-al-retorno/rur

- Ofrece información permanente a los usuarios acerca del estado de sus casos:

La movilidad constante es uno de los elementos que caracteriza a la población migrante, refugiada y retornada; lo que dificulta del seguimiento de los procesos. Desde tus funciones y competencias, puedes promover e incentivar a que la población atendida regrese a tu institución o entidad para que se pueda realizar un seguimiento efectivo a su caso. Ello implica, fundamentalmente, explicar la importancia de resolver los conflictos y de llevar a cabo los trámites correspondientes, incluyendo las denuncias de violaciones a los derechos humanos.

II. El acompañamiento del Ministerio Público: un aliado para la protección los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada

Recuerda que las instituciones que conforman el Ministerio Público, Procuraduría General de la Nación, Defensoría del Pueblo y Personerías Municipales y Distritales, son entidades fundamentales en la atención local y acompañamiento a la población migrante, refugiada y retornada que ha sufrido amenazas o ha sido víctima de formas de violencia.



El Ministerio Público se encarga de promover la defensa y la protección de los derechos humanos de las personas, sin distinción de su situación migratoria,

con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, buscando la garantía y restablecimiento de sus derechos.

Para garantizar los derechos humanos de la población migrante, refugiada y retornada, es necesario que sean atendidos y acompañados por el Ministerio Público, sin importar el caso por el que acudieron. Para esto, ten en cuenta que puedes:

- Informar a las personas sobre la competencia del Ministerio Público y de las entidades públicas distritales: Al momento de brindar atención a la

población migrante, refugiada y retornada, debes explicar las funciones que realiza ésta institución y la manera en que puedes acompañarlos para garantizar sus derechos. Esto es importante como primera forma de acercamiento, ya que



existe un temor en la población migrante ante la institucionalidad basado en el desconocimiento de sus competencias.

Pero también en las consecuencias que puede traer por su estatus migratorio.

- **Prestar ayuda para los procesos de caracterización de la población migrante, refugiada y retornada:** Es importante que prestes asistencia en el trámite del Registro Único de Migrantes Venezolanos (RUMV), y orientes a las personas en relación a los derechos y obligaciones que de los Permisos Especiales de Permanencia (PEP).



Recuerda que las personas que acuden no tienen conocimiento de los trámites, tal vez no puedan acceder a internet por falta de recursos, y/o tengan limitaciones en lecto-escritura o uso de la tecnología.

Debes acompañarlos en este proceso para garantizar que puedan iniciar los trámites de su regularización. En el caso de población retornada, debes ofrecer información y acompañarlos en el Registro Único de Retornados (RUR) que se encuentra disponible en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano (SITAC).

- **Orientar a las personas en los trámites relacionados con la protección y garantía de sus derechos humanos:** Debes caracterizar la situación del ciudadano migrante, refugiado o retornado,



identifica si tiene alguna condición que profundice su vulnerabilidad y, en consecuencia, pueda configurar un riesgo o amenaza de violación de los derechos humanos.

ASÍ, PUEDES:

- a) Explicarle las diferentes rutas dispuestas por la administración local para acceder a los servicios que ofrece en términos de derechos económicos, sociales y culturales que ayudan a la garantía de los derechos humanos de la población migrante.
- b) En caso de ser necesario, debes remitir a otras instituciones encargadas de recibir las denuncias conforme al hecho del cual esté siendo víctima, por ejemplo, a la Policía Nacional o a la Fiscalía General de la Nación.
- c) En el caso de la población retornada, debes explicar las estrategias de atención humanitaria a población migrante o en situación de vulnerabilidad de tu administración local, donde se plantea alojamiento, asistencia alimentaria, en salud, en transporte y en apoyo psicosocial.

- **Gestionar las peticiones presentadas por las personas:** Puedes realizar seguimiento de los trámites con el objetivo de garantizar un real acceso a derechos y servicios ofrecidos por la administración local, incluyendo el acceso a la justicia.



El Ministerio Público tiene el deber llevar a cabo acompañamiento a las solicitudes realizadas por la población migrante, refugiada y retornada.

Debes, por tanto, verificar que se cumplan los términos de las solicitudes realizadas, promoviendo la respuesta de las instituciones de acuerdo a su competencia y salvaguardando la protección de los derechos de los migrantes.

III. La importancia de la denuncia: activar la justicia frente a los hechos de violencia que afectan a la población migrante, refugiada y retornada

Debes saber que la Fiscalía General de la Nación es una institución que tiene enorme relevancia en la garantía del derecho al acceso de la justicia de la población migrante, refugiada y retornada y,

también, en la protección de los derechos humanos. Esta entidad identifica, ubica, investiga y acusa a los presuntos infractores, y perpetradores denunciados por las víctimas.



Recuerda que cualquier ciudadano puede interponer la denuncia de un delito a través de los canales físicos y virtuales dispuestos para ello.

El servicio que prestas es necesario para que se adelanten las correspondientes **denuncias frente a hechos que ponen en riesgo o vulneran a los derechos humanos** de la población migrante, refugiada y retornada, especialmente frente a casos o situaciones de amenazas, violencia basada en género, trata de personas, explotación humana en sus diferentes modalidades, y victimización por parte de organizaciones criminales y grupos armados ilegales, incluyendo desplazamiento, desaparición y reclutamiento forzado, entre otros. Por la importancia que tiene la institución, debes atender a la población migrante, refugiada y retornada como potenciales víctimas; por tanto, puedes:

- Recibir las denuncias e iniciar las investigaciones correspondientes que pueden afectar a la población migrante y refugiada en relación con su situación de vulnerabilidad, independientemente de su estatus migratorio regular o irregular.
- Investigar los hechos violentos que aquejan a la población migrante refugiada y retornada, identificando las estructuras criminales responsables por los crímenes cometidos.
- Proteger a la población migrante, refugiada y retornada de las amenazas violentas del entorno al que ha llegado y donde resultan vulnerables por su condición.

IV. El enfoque de género: identificar las necesidades de las más vulnerables

Las Secretarías de la Mujer tienen un trabajo sustancial en la eliminación de cualquier

forma de discriminación de sexo-racismo y violencias contra las mujeres, sin distinción de nacionalidad, en sus diversidades étnicas raciales y culturales.



Recuerda que las mujeres migrantes y refugiadas se encuentran en una especial situación de vulnerabilidad por las condiciones sociales y económicas que se encuentran.

Tu atención es fundamental en la protección de sus derechos humanos.

Para esto, debes enfocar el servicio en dos acciones centrales:

- Orientar, asesorar e intervenir jurídicamente:

Con tu servicio puedes eliminar las barreras de acceso a la justicia para las mujeres migrantes, refugiadas y retornadas. Para esto, debes:

- a) Tener en cuenta que las mujeres son especialmente vulnerables, y que a pesar de no manifestarlo expresamente o reconocer su condición, pueden ser víctimas de las diferentes manifestaciones de la violencia basada en género.
- b) Debes presumir que la mujer migrante o refugiada en situación de vulnerabilidad está en riesgo o ha sido víctima de algún tipo de violencia en su tránsito o permanencia en Colombia. Por ello, debes brindar la información acerca de los servicios que presta la institución.
- c) Debes explicar las herramientas que tienen las mujeres para proteger sus derechos más allá de su estatus migratorio.



Es importante que no asumas que la mujer migrante, refugiada o retornada conoce plenamente sus derechos.

ni la legislación y mucho menos el funcionamiento de las instituciones en Colombia. Así, tu atención debe permitirle tomar decisiones informadas.

- **Brindar orientación psicosocial:** Al reconocer que la mujer migrante, refugiada y retornada tiene mayor vulnerabilidad por ser mujer y por ser migrante/refugiada/retornada, desde tus funciones y competencias, debes llevar a cabo acciones proactivas para que ellas reciban una atención integral y diferenciada. Puedes hacer promoción de los servicios que presta la institución y entregar material que las oriente en sus derechos.



Si quieres profundizar en torno a la atención de la población migrante y refugiada, y de los mecanismos a los cuales puedes acudir, consulta el siguiente documento:

Conoce tus derechos: cartilla para personas migrantes y refugiadas en Colombia

www.dejusticia.org/wp-content/uploads/2021/06/Cartilla-para-personas-migrantes-y-refugiadas-en-Colombia-1.pdf

Módulo 5

*La atención integral es
sinónimo de confianza
en las insituciones*

Aplicar los pasos anteriormente descritos conlleva diferentes retos, personales, profesionales e incluso institucionales. Debes tener en cuenta que, ante todo, los servicios que se prestan en las instituciones deben estar orientados por un enfoque de derechos humanos y por reconocer la situación de vulnerabilidad y múltiples riesgos que enfrenta la población migrante, refugiada y retornada en su tránsito o permanencia en Colombia. Es por ello que,



Con tu trabajo, no sólo ayudas a una población altamente vulnerable, sino que también ayudas a superar tres grandes obstáculos para garantizar el acceso a los derechos y servicios:

1. Es cierto que la oferta institucional puede ser limitada, especialmente porque no todas las instituciones responsables tienen los recursos suficientes para atender las necesidades de la población migrante, refugiada y retornada. Sin embargo, recuerda que esta cartilla te ofrece elementos prácticos para que puedas llevar a cabo una atención que va más allá de la orientación -o remisión de casos- y que busca promover la protección de los derechos humanos de las personas migrantes, refugiadas y retornadas.



Recuerda que una atención integral en el marco de los derechos humanos, te permite apoyar a las personas que requieren tu atención, pero también acompañar sus procesos cuando son remitidas a otras instituciones o entidades locales.

Ten presente que la población migrante, refugiada y retornada, tiende a tener una percepción negativa frente a algunas las instituciones del Estado del país de origen y del país de acogida. Esta imagen se debe principalmente al miedo y la desconfianza. El miedo se sostiene en la falsa percepción de que las instituciones de justicia -y resolución de conflictos- van a condenarlas por permanecer, en muchas ocasiones, en una situación migratoria irregular. La desconfianza,

por su parte, se argumenta en la ineficacia percibida para solucionar sus solicitudes a través de los mecanismos de justicia formal y no formal.

2. Es fundamental que ofrezcas información completa sobre las competencias de las instituciones y la manera en que estas, a pesar de que la persona migrante o refugiada tenga una situación migratoria irregular, no pueden llevar a cabo acciones penales o de deportación en contra de ellas.
3. La población migrante, refugiada y retornada, tiene desconfianza en los trámites y las respuestas institucionales, pues consideran que los tiempos de respuesta pueden ser insuficientes o excesivamente demorados.



Con tu trabajo, debes procurar desactivar los falsos rumores o temores que alejan a la población migrante, refugiada y retornada de las instituciones y que refuerzan su vulnerabilidad.

Si desde tu atención no puedes garantizar la mejora en los tiempos de respuesta, porque muchos de los trámites no dependen de una sola institución, sí puedes generar estrategias de acompañamiento e información acerca de los mismos.



El seguimiento que puedas realizar a los casos atendidos es fundamental para fortalecer la protección o respuesta frente a los derechos humanos vulnerados.

Por esta razón, es necesario que desde tus funciones y competencias puedas entablar un diálogo fluido con la población migrante, refugiada y retornada para informarles sobre el estado de sus procesos, trámites o denuncias. Estas acciones llevan a generar confianza hacia las instituciones, pero también garantizan los derechos de la población migrante que acude, ya que tienen un respaldo institucional ante las necesidades jurídicas que los aqueja.

7. Raza & Igualdad (2011). *Línea de base de caracterización de necesidades jurídicas y medición de niveles de confianza institucional*. Disponible en: https://raceandequality.org/wp-content/uploads/2022/04/informe-niveles-confianza-institucional_necesidades-legales.pdf



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA



ABA
AMERICAN BAR ASSOCIATION
Rule of Law Initiative

Freedom House

Internews
Local voices. Global change.

Esta cartilla fue realizada en el marco del programa Conectando Caminos por los Derechos, implementado por el consorcio integrado por Pact, la American Bar Association Rule of Law Initiative (ABA ROLI), Freedom House e Internews.

Esta cartilla fue posible gracias al apoyo generoso del pueblo de los Estados Unidos, a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). El contenido de este boletín es responsabilidad de Pact, ABA ROLI, y no necesariamente refleja el punto de vista de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.

