



N E T W O R K

communicating with disaster affected communities

# VALORACIÓN DE LA COMUNICACIÓN, LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS EN COLOMBIA Y RECOMENDACIONES PARA UNA SINERGIA EN TODA LA RESPUESTA

David Alejandro Schoeller-Diaz  
Sayuri Raigoza Rivera

*Octubre 2021*



COLOMBIA HUMANITARIAN RESPONSE  
HÉCTOR LATORRE/OCHA. 19/07/2011.



# TABLA DE CONTENIDOS

<i>RESUMEN EJECUTIVO</i> .....	4
<i>SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN</i> .....	7
<i>SECCIÓN 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</i> .....	7
<i>SECCIÓN 3. CONTEXTO Y ANTECEDENTES</i> .....	9
<i>SECCIÓN 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COMUNICACIÓN Y CONSULTORÍA</i> .....	14
<i>SECCIÓN 5. CONCLUSIONES</i> .....	19
<i>SECCIÓN 6. RECOMENDACIONES</i> .....	28
<i>Casos destacados de CCEA de organizaciones locales</i> .....	33
<i>Anexo 1: Organizaciones consultadas por la Red CDAC en Colombia a julio de 2021</i> .....	34

Este informe fue elaborado por el consultor de la Red CDAC, David Alejandro Schoeller-Diaz. El proyecto fue financiado por Unicef. Las opiniones expresadas en este informe son las del autor y no reflejan la posición o política de ninguno de CDAC Network, sus miembros o socios.



Este estudio se basó en métodos cualitativos para generar un entendimiento sobre los sistemas de creencias, perspectivas y experiencias de una muestra diversa de actores, como base para sustentar un enfoque colectivo de CCEA en Colombia. La Directora Ejecutiva y el Consultor de CDAC presentaron el proyecto al Grupo de Coordinación Inter-Clúster, que sirvió como plataforma de lanzamiento para entrevistas clave y para mejorar el compromiso continuo. Posteriormente, el estudio aplicó una entrevista cualitativa semiestructurada con 17 encuestados, en representación de miembros del CDAC en el país, ONG internacionales y locales, grupos de reflexión, instituciones académicas y asociaciones comunitarias. Las entrevistas se grabaron con consentimiento verbal previo, se transcribieron y luego se clasificaron utilizando Atlas.ti, con el fin de producir un análisis hermenéutico de temas destacados relacionados con las comunicaciones, la participación comunitaria y la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas (CCEA, por su sigla en Inglés).

Antes de presentar las conclusiones, el informe ofrece una visión general del contexto y los antecedentes para orientar las intervenciones humanitarias en Colombia, incluida una revisión de los territorios clave, los entornos urbanos complejos, la desigualdad de tierras e ingresos, el desplazamiento interno, las minas antipersonal y las municiones sin explotar; la migración desde Venezuela, los cultivos ilícitos, COVID-19 y la presencia humanitaria.

Asimismo, ofrece un panorama de la comunicación con especial énfasis en la cultura de la comunicación, los idiomas, la alfabetización, la comunicación bidireccional, la infraestructura de comunicación, la evolución digital, el uso de internet y redes sociales, los medios de comunicación y la libertad de prensa. En cuanto a la cultura de la comunicación, la sección señala algunos modelos antropológicos y psicológicos que buscan clasificar los atributos culturales entre los colombianos, pero el informe aboga por una interpretación más profunda y un enfoque marcado por la conciencia cultural, la sensibilidad y la competencia. El éxito de la CCEA es un esfuerzo a largo plazo que debe construirse sobre la base de la escucha, el respeto y el fomento de la confianza. Un enfoque tan sensato ilustraría diversas manifestaciones de la cultura de la comunicación, en relación con las características regionales, culturales, de clase y otras.

En cuanto a la arquitectura humanitaria, la comunidad humanitaria en Colombia se organizó de acuerdo con el Enfoque de Clúster y Equipos Humanitarios Locales siguiendo el proceso de Reforma Humanitaria liderado por el Comité Permanente Interagencial (IASC) y el Coordinador de Socorro de Emergencia en 2005. El informe toma nota de las siguientes estructuras de coordinación:

- Bajo el liderazgo del Coordinador Humanitario, el Equipo humanitario de país (EHP) permite la coordinación entre agencias de la ONU, ONG internacionales y nacionales y donantes, al mismo tiempo que facilita la divulgación con agencias gubernamentales nacionales y locales.
- Actualmente hay siete clústeres humanitarios que están activos en Colombia: Vivienda, WASH (Agua, Saneamiento e Higiene), Protección, Seguridad Alimentaria, Nutrición y Salud, así como los grupos transversales de Género, Recuperación Temprana y Educación en Emergencias.
- Los representantes de cada clúster se reúnen en el Grupo Inter-Clúster, que es coordinado por la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA, por su sigla en Inglés). Un grupo temático de manejo de información (GTMI) funciona bajo la dirección del Grupo Inter-Clúster para abordar cuestiones transversales relacionadas con los datos.
- Equipos de coordinación local (ELC) representantes de organizaciones de grupos presentes en regiones clave y, según se informa, activos en doce departamentos, incluidos Norte de Santander, Antioquia, Arauca, Chocó, Nariño, Putumayo, Valle del Cauca, Cauca, Córdoba, Meta, Guaviare y La Guajira.
- El Grupo Interinstitucional sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) opera en Colombia para coordinar la respuesta a refugiados y migrantes de Venezuela.
- Finalmente, el Grupo de trabajo sobre comunicación para el desarrollo/comunicación con las comunidades (C4D/CwC por su sigla en Inglés) es una alianza intersectorial para los esfuerzos de la CCEA. Sus objetivos son ayudar a los actores humanitarios a fortalecer su gestión de conocimientos e información, promover el intercambio de información relevante y facilitar el acceso de la comunidad a los mecanismos de rendición de cuentas.

Tras el análisis de los datos de las entrevistas, el informe presenta una serie de hallazgos sobre el estado de la CCEA en Colombia. En primer lugar, los expertos en la materia destacaron un compromiso sostenido con el fomento de la confianza y la escucha atenta de las comunidades como parte de un diálogo bilateral para el aprendizaje y la mejora continuos, como valores centrales al perseguir la CCEA. Estos expertos discutieron varias herramientas y procesos para mejorar la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, seguidos de los desafíos y limitaciones de implementar tales pasos. Al debatir sobre la coordinación, los expertos se centraron principalmente en la importancia de mejorarla entre las organizaciones humanitarias, incluso mediante la prestación de asistencia técnica y la creación de capacidad entre ellas y hacia las organizaciones locales. Por ejemplo, muchos entrevistados elogiaron a Unicef por encabezar la promoción de la CCEA en Colombia a través de la capacitación, el desarrollo de capacidades y la asistencia técnica.

En menor grado, enfatizaron las dificultades de colaborar de manera constructiva con las entidades gubernamentales y pidieron un compromiso genuino de los líderes comunitarios como aliados para mejorar el diseño y durante todo el ciclo del proyecto. Al reconocer que el estado tiene el mandato de responder a las crisis humanitarias y garantizar los derechos de los residentes en el territorio nacional, varios entrevistados expresaron su preocupación por lo que describieron como la presencia irregular, la capacidad o la voluntad política del gobierno en amplias zonas del país. Tal irregularidad, en su opinión, a menudo hace que la coordinación intersectorial sea especialmente desafiante y enfatiza el papel de las organizaciones humanitarias para cubrir las brechas más críticas.

Las organizaciones están creando un conjunto de herramientas de canales de comunicación para facilitar la transmisión de comentarios o quejas de los miembros de la comunidad. Estos incluyen correo de voz, formularios o cuestionarios en línea, números de teléfono gratuitos, etc. La diversidad de canales está destinada a permitir que las poblaciones afectadas lleguen a las organizaciones en función de las herramientas que sean accesibles, preferidas o consideradas más confiables o confidenciales, según el contenido de los mensajes previstos. Sin embargo, algunos entrevistados ven la irregularidad de las herramientas utilizadas en las organizaciones como un obstáculo para una participación comunitaria genuina y confiable y, por lo

tanto, enfatizan la necesidad de herramientas estandarizadas y pautas comunes.

Según los entrevistados, los desafíos a la rendición de cuentas se centran en las brechas de conocimiento entre algunas organizaciones humanitarias; brechas y retrasos en la información procesable sobre crisis; financiamiento dedicado limitado para CCEA; distancia entre los operadores más grandes y los contratistas de campo en contacto con las comunidades y dependencia excesiva de datos no representativos. Las brechas de información y las demoras persisten en áreas remotas con presencia organizativa limitada e infraestructura de comunicación desordenada, lo que debilita la capacidad de las organizaciones para brindar ayuda para salvar vidas. Estas brechas ponen de manifiesto la necesidad de un sistema de información sólido, que haga un uso responsable de herramientas innovadoras y cada vez más accesibles, como imágenes satelitales, mapas de crisis o seguimiento de dispositivos móviles. Además, la falta de fondos específicos para la CCEA puede sobrepasar a los trabajadores humanitarios y privar a las organizaciones de la oportunidad de construir una estrategia coherente y eficaz de la CCEA. Estos diversos escenarios requieren una mejor colaboración entre operadores y contratistas en términos de CCEA, incluida la asistencia técnica, la creación de confianza y el intercambio de información para el aprendizaje conjunto.

Las recomendaciones se centraron con mayor frecuencia en la asistencia técnica y el desarrollo de capacidades, que deben realizar las organizaciones humanitarias líderes y los expertos hacia otras organizaciones internacionales y locales, así como hacia los líderes comunitarios a fin de instalar una capacidad duradera. En cuanto a los valores, las recomendaciones destacaron el acto de escuchar atentamente a los miembros de la comunidad y el compromiso genuino de mejorar la CCEA.

A continuación, las recomendaciones pidieron una mejor coordinación entre las organizaciones humanitarias y discutieron el uso de herramientas y procesos más efectivos y estandarizados para superar las limitaciones persistentes de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas. Basado en una revisión sistemática de entrevistas, así como una revisión de la literatura nacional e internacional y un análisis independiente, este informe ofrece las siguientes recomendaciones, que se desarrollan hacia el final de este informe:

1. Defender el valor de escuchar a los miembros de la comunidad como un punto de partida fundamental de las intervenciones.
2. El Equipo Humanitario del País (HCT, por su sigla en Inglés) debería desarrollar un marco interinstitucional/colectivo de CCEA para Colombia con el fin de unificar el liderazgo, las agencias y los socios en una visión común.
3. Ampliar y mejorar el grupo de trabajo C4D/CwC (Comunicación para el Desarrollo/Comunicación con las comunidades) como grupo de trabajo general para los esfuerzos de la CCEA.
4. El Grupo Inter-Clúster debe coordinar encuestas comunitarias periódicas para informar la toma de decisiones en el ámbito de la respuesta.
5. Llevar a cabo capacitación técnica y desarrollo de capacidades sobre CCEA, alineado con estándares globales y adaptado a diferentes audiencias.
6. Abogar conjuntamente ante los donantes internacionales para garantizar que los recursos financieros y humanos se asignen para permitir un enfoque colectivo de la CCEA, incluso a través de fondos específicos de los donantes y recursos mancomunados de agencias.
7. Los donantes deben considerar la posibilidad de emplear indicadores estándar, en particular indicadores de Estándares Humanitarios Básicos (CHS, por su sigla en inglés) para mantener la coherencia y la alineación global en relación con la CCEA.
8. Confiar en otras estructuras de coordinación nacionales y locales existentes, incluido el Grupo Inter-Clúster, ELC, clústeres y GIFMM para promover enfoques colectivos para CCEA.
9. Armonizar y consolidar urgentemente los cientos de MFC existentes basados en proyectos (incluidos la visión común, el conocimiento y los procedimientos operativos estándar [POE])
10. Brindar asistencia técnica y desarrollo de capacidades a las comunidades para que puedan abordar de manera más efectiva los desafíos locales.
11. Calibrar la comunicación con las comunidades en términos de canales adecuados, enfoques innovadores, entrega de información relevante y lenguaje inclusivo.
12. Considerar la posibilidad de utilizar datos en tiempo real de fuentes colaborativas de las poblaciones afectadas para cerrar las brechas de información y planificar la comunicación continua.
13. Actuar sobre la base de un compromiso compartido para mejorar la CCEA.



## SECCIÓN 1. INTRODUCCIÓN

Esta valoración fue encargada por CDAC Network. El informe documenta el estado de la comunicación, la participación comunitaria y la rendición de cuentas en toda la respuesta hacia las poblaciones afectadas (CCEA) en Colombia y ofrece recomendaciones para una respuesta reforzada y más inclusiva.

El informe explora el entorno operativo, qué es lo que funciona bien y qué mejoras y eficiencias se pueden realizar en las respuestas para el bien común dentro del contexto de CCEA. Promueve la creación de sinergias entre los diversos

esfuerzos de coordinación y apoya las plataformas colectivas existentes y las funciones de coordinación del clúster relacionadas.

Además, busca respaldar el desarrollo y la integración de un enfoque de servicios comunes para AAP, la comunicación y el compromiso con las comunidades a través de los esfuerzos de coordinación, y ayuda a los actores de respuesta a comprender las necesidades, las brechas y las oportunidades inmediatas en la CCEA.

## SECCIÓN 2. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

### Enfoque cualitativo

Un enfoque colectivo de la CCEA en Colombia debe surgir de una comprensión integral de las dinámicas sociales complejas y ser conceptualizado en estrecha relación con las poblaciones afectadas, reconociendo las formas contemporáneas y tradicionales de comunicarse, comprometerse y movilizarse para los cambios sociales. Así, este estudio priorizó el uso de métodos cualitativos, que buscaban generar un entendimiento sobre los sistemas de creencias, perspectivas y experiencias de una muestra diversa de actores.

Para responder a la pregunta de investigación sobre cuál es el estado de CCEA en Colombia, este estudio examinó fuentes primarias y secundarias a lo largo de la matriz de capacidades, habilidades, oportunidades y brechas, con base en la cual propuso recomendaciones para una respuesta reforzada.

### Revisión de literatura

La primera fase consistió en la revisión y síntesis de la literatura internacional y nacional relevante, que incluye la producida o referida por los miembros del CDAC, otras organizaciones humanitarias con una huella significativa en Colombia, y actores más allá de la acción humanitaria, entidades del sector público, grupos de reflexión y académicos, y organizaciones de base.

Relacionamiento y Entrevistas a Expertos Temáticos

La Directora Ejecutiva y el Consultor del CDAC presentó el proyecto al Grupo Inter-Clúster, que sirvió como plataforma

de lanzamiento para entrevistas clave y para mejorar el compromiso continuo. Posteriormente, el estudio aplicó una entrevista cualitativa semiestructurada con 17 encuestados, en representación de miembros del CDAC en el país,<sup>1</sup> ONG nacionales y locales, ONG internacionales, centros de estudios, instituciones académicas y asociaciones comunitarias (consulte la lista de entrevistados y ejemplos de preguntas a continuación). Las preguntas fueron en su mayoría orientativas y abiertas, de modo que los entrevistados elaboraron los temas de mayor relevancia, sin que estos estuvieran estrictamente predefinidos. Las entrevistas, con una duración media de una hora cada una, mantuvieron una estructura suficiente para permitir las comparaciones entre los entrevistados, a la vez que se personalizaban en función del papel y el área de experiencia de los entrevistados; lo que permitía flexibilidad para explorar temas específicos de los actores o profundizar en asuntos relevantes que surgieran en el transcurso de la discusión.

### Selección de entrevistados y limitación de la investigación

La selección de los entrevistados siguió los estándares de muestreo intencional estratificado, lo que permitió ilustrar las características de los subgrupos de particular interés, y se basó en el muestreo de bola de nieve como método complementario para enriquecer el alcance del análisis. A pesar de la relativa diversidad y profundidad de las

1. Los miembros del CDAC incluyen diferentes ONG, el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, agencias de la ONU y entidades de comunicación especializadas.

entrevistas en este estudio, los puntos de vista clave estaban infrarrepresentados o ausentes, en particular en lo que respecta a los donantes internacionales, las organizaciones prominentes de la sociedad civil, los representantes del gobierno nacional y local, y diversas asociaciones étnicas y de otras comunidades.

Esta limitación de la investigación puede ser causada por varias dinámicas, principalmente las restricciones al movimiento y algunos obstáculos técnicos a las comunicaciones debido a la pandemia de COVID-19, huelgas nacionales y malestar social. Además, los posibles entrevistados tenían diversos incentivos para participar en el estudio si no estaban familiarizados con CDAC en Colombia o tenían escaso tiempo disponible o problemas de conectividad. Si bien estas dinámicas pueden superarse parcialmente, el tiempo requerido para llevar a cabo una mayor extensión a las partes interesadas habría excedido la duración del proyecto. Por lo tanto, este estudio recomienda que los estudios futuros sobre la CCEA en Colombia aseguren el tiempo suficiente para la divulgación estratégica con los actores clave, en particular la Agencia Presidencial de Colombia para la Cooperación Internacional, la Pastoral Social (Conferencia Episcopal), asociaciones comunitarias como ONIC, CRIC, Colombia Diversa, Ruta Pacífica, Casa de la Mujer (entre otros) y donantes estadounidenses y europeos.

## **Analítica de Datos**

Las entrevistas se registran mediante transcripciones escritas, que se complementan con grabaciones de audio. Se obtuvo el permiso explícito de cada entrevistado para la grabación. Todas las notas y grabaciones se guardaron en computadoras portátiles protegidas con contraseña y se eliminarán al final del proyecto.

Siguiendo un proceso de Análisis Exploratorio de Datos, se construye una estructura de clasificación con 31 códigos, relacionados con Contexto, Coordinación, Participación Comunitaria, Gestión De La Información, Rendición De Cuentas, Casos, Recomendaciones, Información Confiable y Veraz, y Valores. Las respuestas se sistematizaron a lo largo de la estructura de clasificación utilizando Atlas.ti, un software de análisis de datos cualitativos, con una búsqueda de imparcialidad, respondiendo a la priorización temática mostrada por los participantes y moderando posibles sesgos de los investigadores. Esta sistematización es un proceso hermenéutico, en el que se clasifican e interpretan los textos de las entrevistas, lo que ayuda a ilustrar los temas de interés más frecuentes, compartidos y destacados entre los entrevistados en relación con la CCEA.

Por último, se clasificaron los datos cualitativos que se analizaron, prestando especial atención a los temas más mencionados, a los temas que se repiten con frecuencia, a las recomendaciones relacionadas con cada tema y a otras conclusiones destacables.



## SECCIÓN 3. CONTEXTO Y ANTECEDENTES

### Introducción

Esta sección proporciona una descripción general ejecutiva del contexto y los antecedentes para orientar las intervenciones humanitarias en Colombia. Como tal, sirve como base sobre la cual se construiría un enfoque de comunicación colectiva, participación comunitaria y rendición de cuentas. Esta descripción general no es exhaustiva, pero ofrece una vista panorámica de territorios, poblaciones, desafíos y recursos clave para un examen más a fondo. Luego, a la sección le sigue una descripción general del panorama de la comunicación y la participación de la comunidad.

Entre los países de América Latina, Colombia es el quinto más grande con 1.143 millones de km<sup>2</sup>, el tercero más poblado con 50,882,884 personas y tiene el cuarto PIB más alto con \$271 mil millones de dólares.<sup>2</sup> Se ve afectado por amenazas, desafíos, vulnerabilidades y riesgos humanitarios sustanciales, en el marco de dinámicas violentas que tienen sus raíces en uno de los conflictos armados más duraderos del mundo. Colombia está marcada por problemas históricos de concentración extrema de tierras e ingresos, desarrollo rural precario, marginación étnica, persecución de líderes sociales y violencia de género (VBG) como arma de guerra. Si bien el país es el segundo país con mayor biodiversidad del mundo y el más biodiverso por kilómetro cuadrado,<sup>3</sup> tal riqueza está amenazada por los cultivos ilícitos, la minería ilegal y la deforestación.

Colombia limita con Ecuador, Perú, Brasil, Venezuela y Panamá, a lo largo de lo que International Crisis Group (2016) describió como “tentáculos de inestabilidad”.<sup>4</sup> La región fronteriza más frágil es la de Venezuela, con la que Colombia mantiene relaciones polémicas desde la Revolución Bolivariana. Más recientemente, departamentos limítrofes como Norte de Santander, Arauca y La Guajira han recibido la mayor afluencia de refugiados y migrantes, empujados por la crisis política y económica de Venezuela. Además, las fronteras en gran parte incontroladas con Ecuador y Panamá se ven especialmente

afectadas por la delincuencia transnacional y la dinámica de los conflictos, así como por los desastres socio-naturales.

### Panorama territorial

El país está compuesto por seis regiones naturales: Andina, Amazónica, Caribe, Llanura Oriental, Costa Pacífica e Insular. Cada región tiene diferentes condiciones naturales, demográficas y económicas y, por lo tanto, presenta diferentes tipos y niveles de necesidad humanitaria. Mientras que el PIB per cápita es de \$5332 USD anuales, o \$14 USD por día, solo el distrito capital de Bogotá y seis de los 32 departamentos (Antioquia, Valle del Cauca, Santander, Boyacá, Casanare y Meta) están por encima del promedio nacional.<sup>5</sup> Mientras tanto, habitantes de departamentos empobrecidos como Chocó, La Guajira, Nariño, Guaviare y Norte de Santander, ganan menos de \$7 USD por día.<sup>6</sup> No es coincidencia que estos departamentos se encuentren entre los más vulnerables a las crisis humanitarias.

Colombia también es vulnerable a los peligros naturales geológicos, hidrológicos y climáticos, especialmente terremotos, inundaciones, sequías, deslizamientos de tierra y tormentas intensas, que provocan desastres socio-naturales que a menudo exacerban las complejas emergencias humanitarias. Entre enero y abril de 2021, la agencia de gestión de riesgos y desastres de Colombia (UNGRD) registró 1.365 desastres naturales, en su mayoría inundaciones, que afectaron a 104.829 personas.<sup>7</sup> Casi la mitad de estas emergencias ocurrieron en los departamentos de Bolívar y Chocó, en las regiones del Caribe y Pacífico, respectivamente.<sup>8</sup>

La región del Pacífico, que concentra comunidades afrodescendientes e indígenas históricamente marginadas, es una de las más afectadas por conflictos y dinámicas violentas, pobreza, desastres socio-naturales y crisis humanitarias. En Chocó, por ejemplo, la Unidad de Víctimas ha reconocido al 93% de la población como víctima del conflicto armado y al 86% como desplazada forzada.<sup>9</sup>

2. The World Bank. (2021). Colombia | Datos. Banco de datos. <https://data.worldbank.org/country/colombia>

3. World Wildlife Fund. (Diciembre de 2017) A look at the natural world of Colombia. <https://www.worldwildlife.org/magazine/issues/winter-2017/articles/a-look-at-the-natural-world-of-colombia#popup>

4. Colombia y sus vecinos: Los tentáculos de la inestabilidad. (28 de septiembre de 2016). International Crisis Group. <https://www.crisisgroup.org/latin-america-caribbean/andes/colombia/colombia-and-its-neighbours-tentacles-instability>

5. DANE. (2021). Serie Story Map. Producto Interno Bruto (PIB) Departamental Por Habitante 2020 Preliminar. <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=c5486dfd069644aebca9683d63ad1c4c>

6. DANE. (2021).

7. iMMAP. (Mayo de 2021). COVID-19 ANÁLISIS DE SITUACIÓN - Colombia. [https://immap.org/wp-content/uploads/20210629\\_SitAn\\_COVID\\_Colombia\\_May.pdf](https://immap.org/wp-content/uploads/20210629_SitAn_COVID_Colombia_May.pdf)

8. iMMAP. (Mayo de 2021).

9. Unidad de Víctimas. (Julio de 2021). Registro Único de Víctimas. <https://www.unidadvictimas.gov.co/es/>

Las intervenciones humanitarias en esta región deben tener en cuenta las condiciones y las necesidades diferenciales de las comunidades afrodescendientes, así como de los pueblos indígenas con lengua y tradiciones culturales únicas, como Nasa, Pasto, Embera (Chami y Katio), Awa, Misak, Inga, Coconuco y Waunan.<sup>10</sup>

Además, la región es parte del hotspot de biodiversidad Tumbes-Chocó-Magdalena que se extiende desde Panamá hasta el noroeste de Perú, y está compuesta por bosques húmedos, tropicales, montañosos y nublados, además de humedales, manglares y ecosistemas costeros marinos.<sup>11</sup> Esta megadiversidad está amenazada por la extracción de oro mecanizada, artesanal y en pequeña escala generalizada que depende del mercurio, así como por el cultivo de coca, los corredores de tráfico de drogas y la deforestación.

## Entornos urbanos complejos

La mayor parte de la población nacional se concentra en ciudades de la región andina, especialmente Bogotá (7.743.955 habitantes), Medellín (2.533.424) y Cali (2.252.616).<sup>12</sup> El alto nivel de desigualdad socioeconómica en Colombia se manifiesta en entornos urbanos complejos, que combinan la afluencia de migrantes económicos con los desplazados por la fuerza<sup>13</sup> y están marcados por la falta de “los factores sociales, psicológicos, políticos y económicos que promueven el bienestar humano a través del tiempo”.<sup>14</sup> Algunos de estos entornos, incluidos el sur de Bogotá y la ciudad adyacente de Soacha, la Comuna 13 y otros barrios de las laderas de Medellín y los barrios del este y las laderas de Cali, se ven afectados por tasas crónicamente altas de homicidios, microtráfico de drogas y otras actividades delictivas, que amenazan especialmente a los niños, adolescentes y jóvenes.

Como afirma ONU Habitat, “... la distancia física y social entre barrios pobres y ricos representa una trampa de pobreza espacial marcada por seis desafíos distintos: (a) severas

restricciones laborales; (b) altas tasas de disparidad de género; (c) condiciones de vida deterioradas; (d) exclusión social y marginación; (e) falta de interacción social y (f) alta incidencia de delitos “.En el contexto de conflictos armados, asentamientos informales y otros entornos complejos:

“No solo congregan a extraños, sino también a enemigos, víctimas y perpetradores anteriores y actuales, aumentando así el riesgo de revictimización. Estos miembros de la comunidad pueden enfrentar desafíos adicionales, como traumas psicológicos y la alteración del tejido social, altas tasas de delincuencia y violencia, violencia de género (VBG) y tensiones entre grupos “.<sup>15</sup>

## Tierras y Desigualdad de Ingresos

Aunque la desigualdad ha disminuido durante gran parte de los últimos 20 años, sigue siendo una de las más altas de América Latina y del mundo, con un índice de Gini de 51,3 para 2019.<sup>16</sup> La desigualdad en la distribución de la tierra también es exorbitante, con dos millones de pequeños propietarios (cada uno con menos de una hectárea) controlando 1,3 millones de hectáreas, mientras que los principales 2.200 propietarios controlan casi 40 millones de hectáreas.<sup>17</sup> En otras palabras, el 0,1% de los propietarios de tierras posee el 97% de los territorios rurales de propiedad privada. Así, muchos expertos apuntan a la desigualdad, particularmente en la distribución de la tierra, como un factor explicativo central del enfrentamiento armado en Colombia.

## Desplazamiento interno

Al 31 de mayo de 2021, 8.143.758 personas han sido desplazadas por el conflicto, cerca del 16% de la población nacional.<sup>18</sup> Por mucho, Antioquia ha sido históricamente el departamento más afectado por el desplazamiento forzado, tanto en términos de expulsión como de acogida de personas, seguido de Bolívar, Valle del Cauca, Magdalena, Nariño, Cesar, Córdoba, Chocó, Cauca y Norte de Santander. Si bien el desplazamiento ha sido generalizado en Colombia, la expulsión se ha concentrado en el noroeste, las costas del Pacífico y el Atlántico, y a lo largo de las fronteras con Venezuela, Ecuador y Panamá.

registro-unico-de-victimas-ruv/37394

10. Departamento Administrativo Nacional de Estadística. (2021). Grupos étnicos - Información técnica. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/grupos-etnicos/informacion-tecnica>

11. World Wildlife Fund. (Diciembre de 2017)

12. Agencia Presidencial de Cooperación Internacional (APC), Gobierno Nacional de Colombia. (2021). Mapa de cooperación. APC-Colombia. <https://portalservicios-apccolombia.gov.co/mapal>

13. Schoeller-Diaz, DA, López, VA, Kelly, J. y Patel, R. (2012, junio). Hope in the Face of Displacement and Rapid Urbanization. Harvard Humanitarian Initiative (HHI). <https://hhi.harvard.edu/publications/hope-face-displacement-and-rapid-urbanization>

14. Leaning, Jennifer, y Arie, Sam. (Diciembre de 2020) Human Security: A Framework for Assessment In Conflict and Transition. CERTI (Linking Complex Emergency Response and Transition Initiative). USAID y Tulane University. [http://www.certi.org/publications/policy/human%20security\\_4.PDF](http://www.certi.org/publications/policy/human%20security_4.PDF)

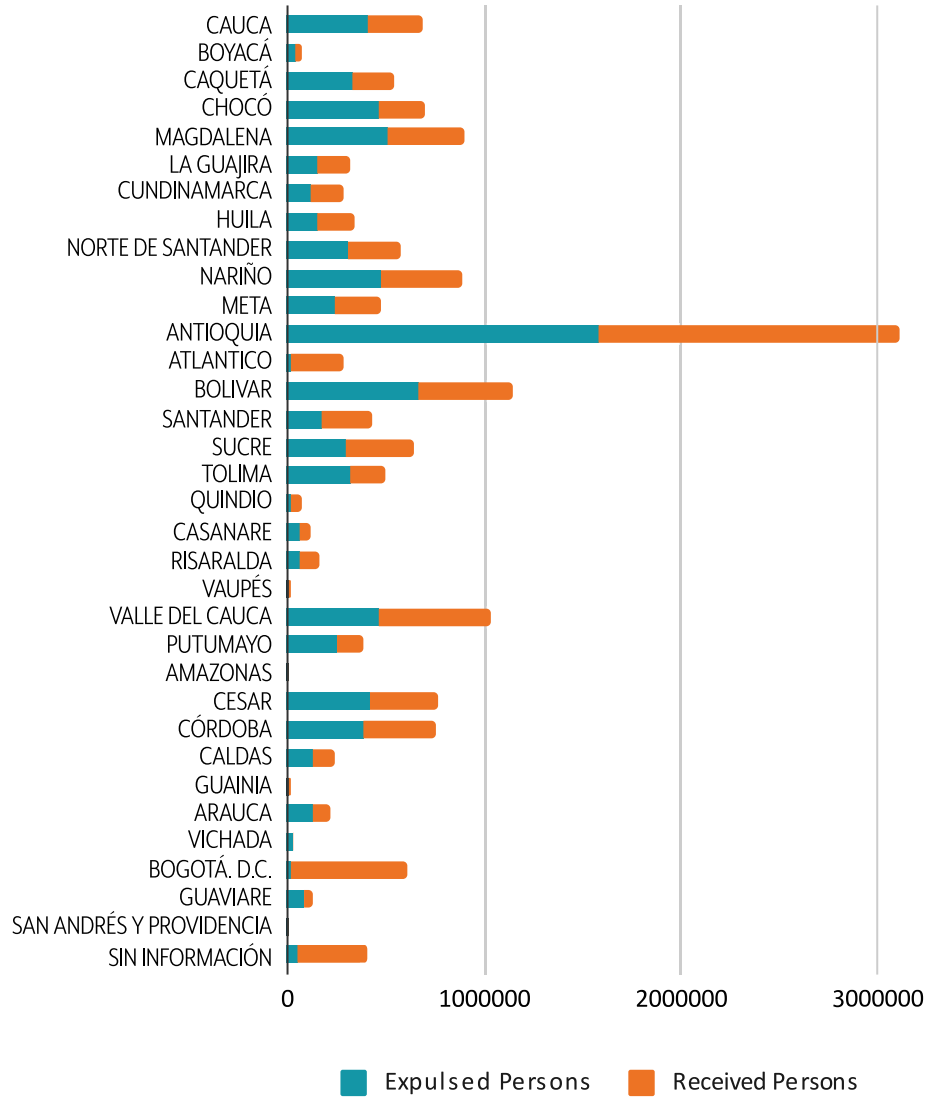
15. Schoeller-Diaz, DA, Lopez, VA, Kelly, J. y Patel, R. (junio de 2012).

16. The World Bank. (2021).

17. Posada, Alejandro R. (diciembre de 2010). Guerreros Y Campesinos: El Despojo De La Tierra En Colombia. Estudios Sociológicos 12.2. pág. 367.

18. Unidad de Víctimas. (Julio de 2021).

## Personas forzosamente desplazadas por departamento



Fuente: Gráfico elaborado por el autor con base en datos de la Unidad de Víctimas de Colombia (Julio de 2021).



COLOMBIA HUMANITARIAN RESPONSE  
NADYA GÓNZALEZ/FAO, 29/08/2012.

A pesar de la señalización de los acuerdos de paz en 2016, la difícil situación del desplazamiento interno continúa, con al menos 19,934 personas afectadas durante los primeros cuatro meses de 2021, principalmente a lo largo de la costa del Pacífico.<sup>19</sup> Además, durante los primeros cinco meses de 2021, más de 100.000 personas, especialmente afrodescendientes e indígenas, fueron víctimas de violencia, incluidos desplazamiento forzado, confinamiento y homicidios.<sup>20</sup>

## Minas antipersonal y artefactos explosivos sin detonar

Colombia es uno de los países más afectados por las minas antipersonal y las municiones sin explotar (MAP/UXO), con 12.051 víctimas históricas.<sup>21</sup> Si bien los incidentes han ido disminuyendo durante gran parte de la última década, se han registrado 65 víctimas hasta mayo de 2021, y el riesgo de incidentes en curso se prolongará mientras avanzan los esfuerzos de desminado.<sup>22</sup> Históricamente, los departamentos más afectados han sido Antioquia, Meta, Nariño, Caquetá y Norte de Santander.<sup>23</sup> Aunque la mayoría de las víctimas son miembros de las fuerzas armadas, las personas indígenas, en particular los niños, corren un riesgo desproporcionado de detonar un dispositivo y morir a causa del incidente.<sup>24</sup>

## Migración desde Venezuela

Según Migración Colombia, la agencia gubernamental de migración, más de 1,74 millones de migrantes venezolanos estaban presentes en Colombia, a enero de 2021.<sup>25</sup> Los departamentos fronterizos orientales de Norte de Santander, La Guajira y Arauca concentran una gran proporción de migrantes, especialmente los recién llegados con mayores riesgos. Los migrantes también se congregan en la región del Caribe, en y alrededor de las principales ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, y a lo largo de un corredor hacia el sur para emigrar a otros países de América del Sur. “Quienes no tienen un estatus regular son más vulnerables a la explotación

y la violencia y enfrentan barreras para la integración socioeconómica dentro del país”.<sup>26</sup> Dada la profunda crisis política y económica en Venezuela, es probable que la emigración de ese país constituya una situación migratoria prolongada, principalmente en Colombia como un gran vecino históricamente integrado. Esto está alineado con la tendencia internacional de situaciones prolongadas de refugiados y desplazamiento, que pueden no resolverse de manera factible mediante la repatriación a los países de origen o el reasentamiento en terceros países. El gobierno colombiano respondió emitiendo un Estatuto Transitorio de Protección a los Migrantes Venezolanos, como un mecanismo de protección crucial que permite provisionalmente una integración legal de la población migrante.<sup>27</sup>

Sin embargo, otras áreas de la integración local, incluida la social, económica y, más ampliamente, el desarrollo humano, exigen atención para garantizar la seguridad y el bienestar de los migrantes venezolanos dentro de la sociedad colombiana. Con ese objetivo, una alianza internacional intersectorial de ONG e instituciones académicas liderada por la Universidad Externado de Colombia, lanzó el “Barómetro de la Xenofobia” para frenar los rumores y la desinformación que puedan incentivar una mayor discriminación y violencia hacia los venezolanos migrantes. Los rumores estigmatizadores se centran en que los migrantes venezolanos están muy involucrados en la delincuencia y la inseguridad, aunque esto es desmentido por los datos que muestran que no son más responsables de estos incidentes que la población colombiana en general.<sup>28</sup> Según un representante del iMMAP en Colombia, este barómetro emplea técnicas de monitoreo de medios que son aplicables para otros asuntos humanitarios.

## Cultivo de cultivos ilícitos

Sobre el tráfico de drogas, la UNODC informó 143.000 hectáreas de cultivos de coca en 2020, lo que marca una ligera reducción en el uso de la tierra. Sin embargo, el rendimiento de cocaína por hectárea sigue aumentando, lo que se traduce en una producción potencial de cocaína de 1.228 toneladas.<sup>29</sup> Parques Nacionales Naturales, Territorios

19. iMMAP. (Mayo de 2021).

20. iMMAP. (Mayo de 2021).

21. La Oficina del Alto Comisionado para la Paz (OACP), Gobierno Nacional de Colombia. (2021, 31 de mayo). Estadísticas de Asistencia Integral a las Víctimas de MAP y MUSE. Acción Contra Minas. <http://www.accioncontraminas.gov.co/Estadisticas/estadisticas-de-victimas>

22. OACP. (2021, 31 de mayo).

23. OACP. (2021, 31 de mayo).

24. OACP. (2021, 31 de mayo).

25. Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos, Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V). (11 de junio de 2021). SUPPORT PLAN 2021, COLOMBIA - TPS, GIFMM Support Plan for the Implementation of the Temporary Protection Status for Venezuelans. [https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Support%2520Plan%2520ETPV\\_DRAFT11062021\\_ENG\\_FV24062021.pdf](https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Support%2520Plan%2520ETPV_DRAFT11062021_ENG_FV24062021.pdf)

26. R4V. (11 de junio de 2021).

27. Cancillería de Colombia. (23 de julio de 2021). Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos. <https://www.cancilleria.gov.co/estatuto-temporal-proteccion-migrantes-venezolanos>

28. Universidad Externado de Colombia. (18 de septiembre de 2020). Nace “Barómetro de la Xenofobia”. <https://www.uexternado.edu.co/finanzas-gobierno-y-relaciones-internacionales/nace-barometro-de-la-xenofobia/>.

29. Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). (9 de junio de 2021) Datos y



## SECCIÓN 4. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA COMUNICACIÓN Y CONSULTORÍA



COLOMBIA HUMANITARIAN FUND

### Cultura de la Comunicación

Los modelos antropológicos y psicológicos han buscado clasificar las culturas nacionales, incluida la cultura de la comunicación. Sin embargo, cada modelo debe ser examinado sobre la base de sus limitaciones metodológicas, el potencial de sesgos culturales en su interpretación, las transformaciones de la cultura a través del tiempo y la diversidad entre grupos e individuos. Por ejemplo, de acuerdo con el Modelo de contexto cultural de Edward T. Hall (1976), Colombia es una cultura de alto contexto, caracterizada por relaciones duraderas, personas internas y externas claramente identificadas de la cultura, acuerdos hablados y patrones culturales arraigados y lentos para cambiar. Además de lo que se dice, generalmente se presta especial atención al contexto, en términos de cuándo, dónde o cómo se dice, para darle sentido.<sup>40</sup>

Por su parte, la Teoría de las Dimensiones Culturales de Geert Hofstede (1980), desarrollada sobre la base de una gran base de datos de encuestas de opinión entre empleados globales de IBM, calificó a la sociedad colombiana de la siguiente manera:<sup>41</sup>

- Distancia de alta potencia (67): aceptación amplia de distribuciones desiguales del poder entre las capas de la sociedad.
- Individualismo muy bajo (13): entre los más colectivistas en términos de tener una alta interdependencia que une a los miembros de la sociedad.

40. Costalas, G. (1 de enero de 2009). Intercultural Communication between Colombian and American Teachers in Colombian Institutions | Perfil: Issues in Teachers' Professional Development. Perfil: Issues in Teachers' Professional Development, Vol. II No. 1. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/profile/article/view/10556>.

41. Pinzón Velasco, J. (2018). Correlación entre la Distancia de Poder y la Descentralización en las Organizaciones Bogotanas Internacionalizadas. Fundación Universidad de América. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/6935/1/4132739-2018-II-NIE.pdf>.

- Alta masculinidad (64): motivado por los valores “masculinos” de la competencia y la búsqueda del logro y el éxito.
- Evitación de incertidumbre muy alta (80): aversos al riesgo y amenazados por situaciones ambiguas o desconocidas.
- Orientación muy baja a largo plazo (13): normativo en su preferencia por tradiciones y normas consagradas mientras sospecha del cambio social.
- Indulgencia muy alta (83): mostrar una disposición a realizar sus impulsos y deseos como parte de la realización de la vida, dando mayor importancia al ocio y al disfrute.

Evidentemente, estos modelos fueron desarrollados hace más de 40 años por observadores externos basados en muestras no representativas de la sociedad colombiana. Desde una perspectiva diferente, Clifford Geertz argumentó que la antropología debería concebirse como una disciplina de interpretación de niveles de simbolismo cultural, en lugar de medir y clasificar culturas como se ejemplificó anteriormente. “Las sociedades, como las vidas, contienen sus propias interpretaciones”, escribió Geertz. “Uno solo tiene que acceder a ellos”.<sup>42</sup> Informado por este enfoque interpretativo, Eduardo Restrepo, presidente de la Asociación Latinoamericana de Antropología (ALA), ha liderado y colaborado en un rico trabajo centrado en las genealogías de la “colombianidad” y las comunidades étnicas de Colombia, especialmente las afrodescendientes de la costa del Pacífico. Por lo tanto, cuando las organizaciones humanitarias se relacionan con las partes interesadas, pueden encontrar diferencias sustanciales en la cultura de la comunicación

42. Geertz, C. (1973). Interpretación de Culturas. Editorial Gedisa.

que muestran las élites blancas y mestizas de Bogotá, los desplazados internos de clase trabajadora y las comunidades de acogida en entornos urbanos complejos, los pequeños agricultores de las zonas rurales afectadas por el conflicto o las comunidades indígenas y afrodescendientes históricamente marginadas, por no hablar de los refugiados y los migrantes de Venezuela. Por lo tanto, como se defiende a lo largo de este informe, la conciencia cultural, la sensibilidad y la competencia necesarias para una CCEA exitosa son esfuerzos a largo plazo que deben construirse sobre la base de la escucha, el respeto y el fomento de la confianza. Un enfoque tan sensato ilustraría diversas manifestaciones de la cultura de la comunicación, en relación con las características regionales, culturales, de clase y otras.

## Idiomas, alfabetización y comunicación bidireccional

El español está legalmente reconocido como el idioma oficial de Colombia y es hablado por la gran mayoría de la población. Además, existen otras 69 lenguas, incluidas 65 lenguas indígenas, dos lenguas criollas (palenquero de San Basilio y criollo de las islas San Andrés y Providencia), romaní y lengua de signos colombiana.<sup>43</sup> Según el censo de 2018, 1.905.617 indígenas viven en Colombia, afiliados a 115 comunidades nativas, y representan el 4,4% de la población nacional.<sup>44</sup> La mayor parte de la población indígena se concentra entre las comunidades Wayuu (380.460 personas), Zenú (307.091), Nasa (243.176) y Pastos (163.873), y se ubica en los departamentos de La Guajira, Cauca, Nariño, Córdoba y Sucre.<sup>45</sup> Las intervenciones humanitarias que están dirigidas o pueden incluir a miembros de comunidades indígenas deben asegurar un enfoque diferencial, que incluya altos estándares de competencia cultural y el uso de las lenguas nativas correspondientes, posiblemente junto con el español.

El censo de 2018 mostró una disminución dramática en las personas afrodescendientes, de 4.311.757 personas en 2005 a 2.982.224 en 2018,<sup>46</sup> lo cual puede estar relacionado con limitaciones en el diseño de la encuesta o el alcance físico de las poblaciones en entornos urbanos complejos

y áreas rurales remotas, así como con cambios en el autorreconocimiento étnico. Si bien los afrodescendientes hablan en su mayoría español, es importante reconocer las ricas tradiciones lingüísticas, como el palenquero y las lenguas criollas, y la preservación de las palabras y modos de diálogo de origen africano. Por lo tanto, los productos de comunicación dirigidos a las poblaciones afrodescendientes deben desarrollarse y validarse con los miembros de la comunidad local para garantizar una amplia comprensión y apropiación de los mensajes deseados.

El analfabetismo ha disminuido drásticamente en los últimos 50 años y se situó en el 5,1% en 2018. Sin embargo, los resultados varían mucho entre las principales ciudades y las zonas rurales remotas.<sup>47</sup> Mientras que solo el 2% de los encuestados en Bogotá eran analfabetos, más del 10% de los de los departamentos de La Guajira, Chocó, Vichada, Sucre y Córdoba eran analfabetos.<sup>48</sup> Existe una fuerte correlación inversa entre la edad y la alfabetización, con los niveles más altos entre las personas de 10 a 19 años y niveles decrecientes entre los encuestados de mayor edad.<sup>49</sup> Aunque existe una marcada brecha de género en las tasas de alfabetización en todo el mundo, esto no se refleja en Colombia, donde el 91,8% de las mujeres y el 91,3% de los hombres saben leer y escribir.<sup>50</sup>

Como país de ingresos medios-altos y miembro de la OCDE, Colombia tiene un panorama mediático relativamente maduro en el contexto latinoamericano, aunque es desigual en relación con las comunidades marginadas, especialmente en entornos urbanos complejos y regiones fronterizas.

Colombia cuenta con 14 suscripciones a internet de línea fija, 132 de telefonía celular y 14 de banda ancha fija a internet por cada 100 habitantes, y el 62,3% de la población usa internet regularmente. En términos absolutos, esto coloca a Colombia como uno de los 30 países con más conexiones de comunicaciones en el mundo, y tercero o cuarto en América Latina, justo por encima o por debajo de Argentina (consulte la tabla a continuación para obtener detalles).<sup>51</sup>

43. Organización Nacional Indígena de Colombia. (27 de febrero de 2015). ONIC - 65 Lenguas Nativas de las 69 en Colombia son Indígenas. ONIC. <https://www.onic.org.co/noticias/636-65-lenguas-nativas-de-las-69-en-colombia-son-indigenas>.

44. IWGIA - Grupo de Trabajo Internacional para Asuntos Indígenas. (26 de mayo de 2020). El Mundo Indígena 2020: Colombia. <https://www.iwgia.org/es/colombia/3739-mi-2020-colombia.html>.

45. IWGIA - Grupo de Trabajo Internacional para Asuntos Indígenas. (26 de mayo de 2020).

46. DANE. (noviembre de 2019). POBLACIÓN NEGRA, AFROCOLOMBIANA, RAIZAL Y PALENQUERA: RESULTADOS DEL CENSO NACIONAL DE POBLACIÓN Y VIVIENDA 2018. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/grupos-etnicos/presentacion-grupos-etnicos-poblacion-NARP-2019.pdf>.

47. Unidad de Datos, El Tiempo. (5 de febrero de 2021). ¿Cuántos colombianos sabemos leer y escribir? El tiempo. <https://www.eltiempo.com/datos/cifras-de-analfabetismo-en-colombia-564784#:~:text=En%201964%2C%20la%20tasa%20de,no%20sab%C3%ADa%20leer%20ni%20escribir>.

48. Unidad de Datos, El Tiempo. (5 de febrero de 2021).

49. Unidad de Datos, El Tiempo. (5 de febrero de 2021).

50. Unidad de Datos, El Tiempo. (5 de febrero de 2021).

51. Agencia Central de Inteligencia de Estados Unidos (CIA). (6 de julio de 2021). Colombia - El libro mundial de hechos. El libro mundial de hechos. <https://www.cia.gov/the-world-factbook/countries/colombia/#communications>.

Infraestructura de comunicación de un vistazo				
Servicio	Línea fija	Celular móvil	Usuarios de Internet	Banda ancha fija
Número de conexiones	7,012,306	66,283,175	29,990,017	6,949,852
Por 100 habitantes	14.23	134.47	62.26	14,1
Comparación- internacional	23	24	27	26
Comparación regional	4	3	4	4

## Evolución digital

El Índice de Evolución Digital del Instituto de Negocios en el Contexto Global, ubica a Colombia en el puesto 12 en América Latina y el Caribe en términos de su evolución digital, justo por debajo de Brasil y por encima de Jamaica, y tiene el sexto impulso más alto en transformación digital desde 2008.<sup>52</sup> Sin embargo, Digital Planet clasifica a Colombia mal en términos de preparación para el distanciamiento social del sector público y respuesta del gobierno, otorgándole un puntaje de -1.0 en servicios públicos digitales y sociedad, y de -1.8 en Internet inclusivo y asequible, muy cerca de México en ambos frentes.<sup>53</sup>

A pesar del acceso a Internet promedio moderadamente alto en Colombia, varía mucho en todo el país. En Bogotá, el 76,2% de los hogares tiene acceso a Internet, al igual que proporciones igualmente altas en departamentos más ricos y urbanizados como Valle del Cauca (67,7%), Risaralda (61,1%), Santander (60,5%), Antioquia (55,4%), Quindío (63,9%) y Meta (54,0%).<sup>54</sup> Mientras tanto, en La Guajira (20,3%), Putumayo (16,6%), Chocó (14,4%), Guainía (11,9%), Amazonas (10,0%), Vichada (5,2%) y Vaupés (1,6%), las poblaciones están abrumadoramente desconectadas de Internet.<sup>55</sup> Dentro de los departamentos, Internet está muy concentrado en los núcleos urbanos, donde el 61,6% de los hogares tienen acceso, mientras que solo el 20,7% de los hogares rurales están conectados.<sup>56</sup>

Esta brecha digital es particularmente preocupante a la luz del hecho de que Colombia ha experimentado algunos de

los períodos más largos de cierres de escuelas en la región. Según The Economist, los relatos anecdóticos sugieren que la falta de conexión a Internet y de dispositivos informáticos entre los niños y jóvenes marginados está haciendo aumentar la cifra de abandono escolar y de participación en bandas, con daños duraderos para el bienestar y la seguridad.<sup>57</sup>

## Uso de Internet y redes sociales

Mientras que en todo el mundo hay más usuarios de Internet que usuarios activos de redes sociales (60% frente al 54% de la población mundial), este patrón se invierte en Colombia, donde 34,7 millones de personas utilizan Internet pero hay 39 millones de cuentas de usuarios de redes sociales, en parte relacionados con personas que tienen más de una cuenta por plataforma o problemas de referencias cruzadas de usuarios entre plataformas.<sup>58</sup> A pesar de las limitaciones en el recuento de usuarios individuales, los datos muestran que los colombianos son grandes usuarios de las redes sociales y la participación está aumentando rápidamente, con un aumento del 11% en los usuarios activos de las redes sociales durante 2020, un aumento mucho más pronunciado que el de las conexiones móviles o de Internet. El uso de las redes sociales alcanza su punto máximo entre las personas de 25 a 34 años (15% del total de usuarios) y disminuye gradualmente a lo largo de cada grupo de edad posterior.<sup>59</sup>

Además, entre los usuarios de Internet de 16 a 64 años, el 98,1% posee un teléfono móvil, el 97,5% posee específicamente un teléfono inteligente y el 76,6% posee una computadora. En términos de uso del tiempo, estos usuarios pasaron un promedio de más de 10 horas por día usando Internet en

52. Instituto de Negocios en el Contexto Global, Universidad de Tufts. (Noviembre de 2018). Índice de evolución digital: Edición de América Latina y el Caribe. [Informe]. [https://sites.tufts.edu/digitalplanet/files/2020/03/DEI-LAC\\_Executive-Summary\\_27Nov2018.pdf](https://sites.tufts.edu/digitalplanet/files/2020/03/DEI-LAC_Executive-Summary_27Nov2018.pdf).

53. Digital Planet, Tufts University. (29 de mayo de 2020). Prestación de servicios públicos durante COVID-19: un análisis país por país. [Informe]. <https://sites.tufts.edu/digitalplanet/which-governments-are-best-equipped-to-deliver-public-services-online-during-a-lockdown/>.

54. Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (14 de julio de 2021). Boletín Técnico, Encuesta Nacional de Calidad de Vida ECV, 2019. [https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones\\_vida/calidad\\_vida/2019/Boletín\\_Tecnico\\_ECV\\_2019.pdf](https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/condiciones_vida/calidad_vida/2019/Boletín_Tecnico_ECV_2019.pdf)

55. DANE. (14 de julio de 2021).

56. DANE. (14 de julio de 2021).

57. The Economist. (8 de julio de 2021). Un sindicato de maestros intenta mantener cerradas las escuelas de Colombia. <https://www.economist.com/the-americas/2021/07/10/a-teachers-union-tries-to-keep-colombias-schools-closed>

58. Las estimaciones del uso de Internet en Colombia son en gran medida consistentes en todas las fuentes, que van desde un mínimo de 31,28 millones según Internet World Stats y un máximo de 33,2 millones según la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y el Banco Mundial.

59. Kemp, S. y Hootsuite. (11 de febrero de 2021). Digital in Colombia: All the Statistics You Need in 2021. DataReportal - Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-colombia>.



todos los dispositivos, y casi cuatro horas usando las redes sociales, que fue casi el doble que leer medios de prensa en forma física o en línea o tres veces tanto como escuchar una emisora de radio. Cabe señalar que este dato corresponde a los internautas, por lo que el consumo de prensa y radio puede ser mayor entre el 32% de los colombianos que están desconectados de la web.<sup>60</sup>

En cuanto al contenido, los videos en línea son extremadamente populares, y el 99% de los internautas de entre 16 y 64 años los consumen mensualmente. Le siguen las emisoras de radio en línea, que disfrutan de la audiencia del 53% de los usuarios de Internet, y los podcasts con el 42% de los usuarios como audiencia.<sup>61</sup>

Si bien YouTube es la plataforma de redes sociales más utilizada en Colombia, con el 96% de los usuarios de Internet que se conectan mensualmente, la empresa matriz de Facebook domina los siguientes cuatro lugares, con Facebook, WhatsApp, Instagram y Messenger, que oscilan entre el 70 y el 94 % de usuarios. Otras plataformas, como Twitter (59%), TikTok (39%), Snapchat (30%) y Telegram (21%) también disfrutan de un atractivo sustancial entre audiencias más específicas. Entre estos, TikTok está experimentando un aumento dramático, en parte impulsado por los pedidos para quedarse en casa debido a COVID-19, asegurando su lugar como la aplicación más descargada en 2020.<sup>62</sup> De manera preocupante, se estima que entre el 40 y el 60% de los usuarios de TikTok tienen entre 13 y 24 años, y pueden ser vulnerables a problemas especialmente de privacidad y seguridad, como se destacó en escándalos recientes sobre “#desafíos” de riesgo.<sup>63</sup> Por su parte, la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia ha abierto consultas sobre posibles violaciones a la privacidad y protección de datos por parte de TikTok, así como de Facebook y otras plataformas de redes sociales.<sup>65</sup>

## Medios de comunicación

En cuanto a la cantidad de medios de comunicación, la herramienta de comunicación más prevalente en Colombia es la radio, que cubre el 95% de los municipios y goza de una amplia audiencia entre las audiencias urbanas y rurales. Al margen de las grandes ciudades de Bogotá, Medellín y Cali, hay 1.235 emisoras de radio en toda Colombia, de las cuales 585 son propiedad de comunidades, 434 de entidades comerciales, 110 del sector público y 106 de las fuerzas armadas.<sup>66</sup> Además, existen 387 cadenas de televisión de titularidad comunitaria (237), comercial (139) y pública (11), así como 336 periódicos impresos y 228 digitales.<sup>67</sup>

A pesar de esto, el 60% de los municipios colombianos carecen de contenido periodístico local.<sup>68</sup> Como era de esperar, la mayoría de los puntos de venta se concentran en los departamentos más poblados y desarrollados de Antioquia (253), Cundinamarca (179), Santander (136), Nariño (129), Boyacá (119) y Valle del Cauca (102).<sup>69</sup> Mientras tanto, los departamentos menos poblados, a menudo con mayores vulnerabilidades humanitarias, como Chocó (45), La Guajira (42), Putumayo (38) y Arauca (38) tienen menos salidas locales.<sup>70</sup> Lo que es más preocupante, las áreas con una cobertura mediática reducida tienden a tener menos diversidad y un dominio prominente o exclusivo de las fuerzas armadas. De hecho, la Radio Estéreo de Colombia de las fuerzas armadas ha disfrutado de tres décadas de crecimiento sostenido, lo que ha resultado en 104 estaciones en 87 ciudades y una posición inigualable como la red de comunicación más sólida de Colombia.<sup>71</sup> Un consultor de ACDI/VOCA en el Chocó, resaltó la amplia infraestructura radiofónica de la policía en toda la región del Pacífico, donde “las emisoras se adaptan a los gustos musicales de cada zona para mantener a la gente sintonizada”.

60. Kemp, S. y Hootsuite. (11 de febrero de 2021).

61. Kemp, S. y Hootsuite. (11 de febrero de 2021).

62. Kemp, S. y Hootsuite. (11 de febrero de 2021).

63. Radio Nacional de Colombia. (13 de mayo de 2020). ¿Cuáles son los riesgos de seguridad para menores en TikTok y cómo prevenirlos? <https://www.radionacional.co/cultura/cuales-serian-los-riesgos-de-seguridad-para-menores-en-tiktok-y-como-prevenirlos>

64. Semana. (29 de agosto de 2020). Tik Tok: la aplicación detrás del peligroso reto de los adolescentes. Semana.com Últimas Noticias de Colombia y el Mundo. <https://www.semana.com/vida-moderna/articulo/tik-tok-la-aplicacion-detras-del-peligroso-reto-de-los-adolescentes/650683/>

65. El tiempo. (12 de mayo de 2020). SIC investigará a la red social viral TikTok por datos de menores. <https://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/tik-tok-es-investigada-por-la-sic-por-tratamientos-de-datos-de-la-red-social-a-menores-de-edad-494488>

66. Fundación para la Libertad de Prensa (FLIP). (2 de mayo de 2020). Periodismo roto: viaje por las grietas de la información en Colombia. <https://flip.org.co/index.php/en/publicaciones/informes/item/2335-periodismo-roto-un-viaje-por-las-grietas-del-periodismo-colombiano>

67. FLIP. (2 de mayo de 2020).

68. FLIP. (2 de mayo de 2020).

69. FLIP. (2 de mayo de 2020).

70. FLIP. (2 de mayo de 2020).

71. FLIP. (2 de mayo de 2020).

Asimismo, los medios digitales también se concentran en las grandes ciudades y proceden en su inmensa mayoría de periódicos, canales de televisión o emisoras de radio preexistentes, por lo que han tenido un éxito moderado a la hora de diversificar la propiedad de los medios o ampliar su alcance geográfico.<sup>72</sup>

## Libertad de prensa

Según el Barómetro de las Américas, una encuesta aplicada a 1.563 colombianos, el 58% de los encuestados dijo que había muy poca libertad de prensa y el 37% dijo que los medios de comunicación no son pluralistas, lo que está estrechamente alineado con las percepciones de los expertos. Dichos puntajes están estrechamente correlacionados en Colombia y en América Latina y el Caribe, y posicionan a la prensa colombiana como una de las menos libres y pluralistas de la región.<sup>73</sup>

A nivel regional, la proporción de encuestados que informan tener una alta confianza en los medios de comunicación cayó a su nivel más bajo en 2016/17. Con un 45% de los encuestados expresando poca confianza y un 19% confianza intermedia, Colombia fue el país con menos confianza en los medios de comunicación en toda la región.<sup>74</sup>



INF COLOMBIA  
LUIGI NICOLETTI

72. FLIP. (2 de mayo de 2020).

73. Rodríguez, M., & Zechmeister, E (8 de febrero de 2018). Media Pluralism, Public Trust, and Democracy: New Evidence from Latin America and the Caribbean. The Communication Initiative Network. <https://www.comminet.com/bbcmmediaaction/content/media-pluralism-public-trust-and-democracy-new-evidence-latin-america-and-caribbean>.

74. Rodríguez, M., & Zechmeister, E (8 de febrero de 2018).

## SECCIÓN 5. CONCLUSIONES

### Arquitectura Humanitaria

Tras el proceso de reforma humanitaria liderado por el Comité Permanente entre Organismos (IASC) y el Coordinador del Socorro de Emergencia en 2005, la comunidad humanitaria en Colombia se organizó de acuerdo con el enfoque de grupos temáticos y los equipos humanitarios locales.<sup>75</sup> Bajo el liderazgo del Coordinador Humanitario, el Equipo Humanitario de País (EHP, por su siglas en inglés) permite la coordinación entre agencias de la ONU, ONG internacionales y nacionales y donantes, al tiempo que facilita el acercamiento con agencias gubernamentales nacionales y locales.

Actualmente hay siete clústeres activos en Colombia: Refugio, WASH (Agua, Saneamiento e Higiene), Protección, Seguridad Alimentaria, Nutrición y Salud, así como los grupos transversales de Género, Recuperación Temprana y Educación en Emergencias, que trabaja en estrecha colaboración con el Ministerio de Educación. El mayor número de organizaciones se concentra en el grupo de protección (67 organizaciones), seguido de salud (38), WASH (37) y educación en emergencias (32).<sup>76</sup> Los grupos de mayor alcance son protección y salud, que tienen organizaciones relevantes involucradas en 31 y 32 departamentos, respectivamente.<sup>77</sup>

Los representantes de cada grupo se reúnen en el Grupo Inter-Clúster, que es coordinado por ONU OCHA y se relaciona con una lista de correo de 50 personas. Un subgrupo de gestión de la información (GTMI) funciona bajo la dirección del Grupo Inter-Clúster para abordar cuestiones transversales relacionadas con los datos. Todos los grupos nacionales antes mencionados generalmente se reúnen en Bogotá, aunque antes de la pandemia de COVID-19, algunas delegaciones organizaron a los territorios afectados para resaltar las condiciones humanitarias en las regiones, al tiempo que fomentaban la colaboración descentralizada entre las estructuras de coordinación nacionales y locales.

Los Equipos Locales de Coordinación (ELC) agrupan a representantes organizativos presentes en regiones clave y, según se informa, están activos en doce departamentos, incluidos Norte de Santander, Antioquia, Arauca, Chocó, Nariño, Putumayo, Valle del Cauca, Cauca, Córdoba, Meta, Guaviare y La Guajira.<sup>78</sup> Estos grupos generalmente se reúnen mensualmente, a menos que se requiera lo contrario para sesiones extraordinarias. Aunque la mayoría de ellos se reunieron principalmente en persona, ofreciendo a los participantes la opción de conectarse virtualmente si es necesario, se vieron presionados para cambiar a reuniones solo virtuales debido a COVID-19. Esa rápida transición puede haber inhibido los esfuerzos de coordinación, especialmente entre el personal de campo en regiones remotas con conexiones irregulares a Internet o telefónicas, al tiempo que permitió la participación de otro personal con conectividad adecuada pero movilidad difícil o costosa.

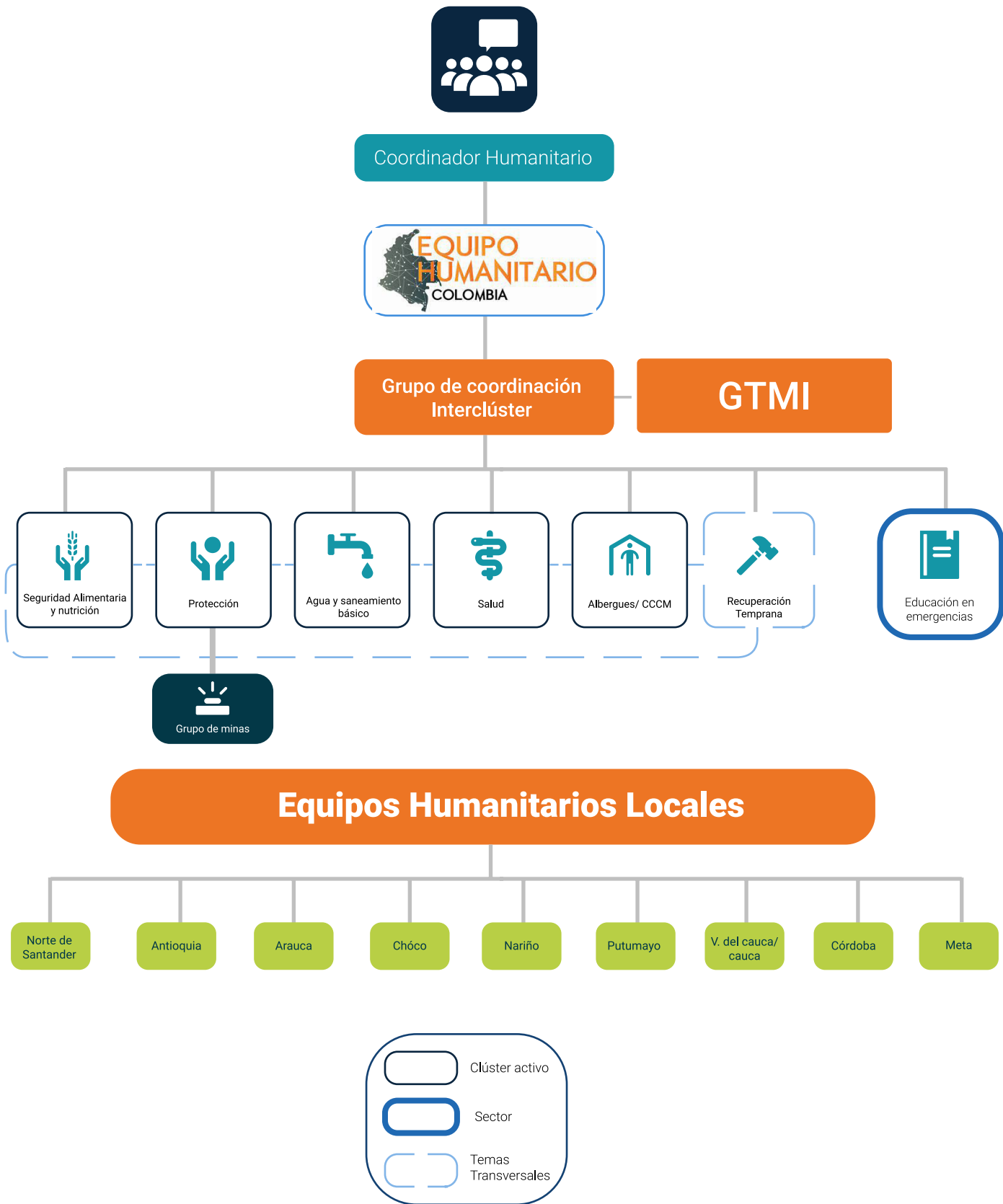
75. Agenda transformadora del IASC | IASC. (9 de octubre de 2019). Inter-Agency Standing Committee. <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-transformative-agenda>.

76. OCHA. (8 de junio de 2020). COLOMBIA, PRESENCIA OPERACIONAL EQUIPO HUMANITARIO PAÍS (EHP) - 3W. [https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/infografia\\_presencia\\_operacional\\_humanitaria\\_3w\\_junio\\_2021.vf.pdf](https://www.humanitarianresponse.info/sites/www.humanitarianresponse.info/files/documents/files/infografia_presencia_operacional_humanitaria_3w_junio_2021.vf.pdf).

77. OCHA. (8 de junio de 2020).

78. Los ELC difieren en las prácticas de membresía, participación y coordinación, y algunos están en fluctuación, activándose o desactivándose en relación con la dinámica humanitaria regional. Las organizaciones que lanzan iniciativas deben verificar la dinámica de coordinación local actual en sus regiones objetivo.

# Arquitectura Humanitaria



En 2018, ACNUR y OIM formaron el Grupo Interagencial de Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) con el fin de coordinar la respuesta a los refugiados y migrantes de Venezuela. Es parte de la Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes R4V — de Venezuela — y cuenta con una plataforma interinstitucional de comunicación con las comunidades a nivel subnacional involucrado en la Respuesta a la Crisis Migratoria en Venezuela. El GIFMM está distribuido en ocho clústeres y diez grupos regionales, que cubren las principales regiones donde se concentran los migrantes.<sup>79</sup>

## Coordinación CCEA

El grupo de trabajo C4D/CwC (comunicación para el desarrollo/comunicación con las comunidades) es una alianza intersectorial para los esfuerzos de la CCEA. Sus objetivos son ayudar a los actores humanitarios a fortalecer su gestión de conocimientos e información, promover el intercambio de información relevante y facilitar el acceso de la comunidad a los mecanismos de rendición de cuentas. Si bien el Grupo de Trabajo estaba alojado anteriormente en el Grupo de Protección, comenzó a operar de forma independiente tras el reconocimiento de su importancia intersectorial. El Grupo de Trabajo se formó bajo los auspicios de ACNUR y Unicef, y actualmente está coordinado por Save the Children, Bethany Christian Services y la Fundación Apoyar, con un papel facilitador de la OIM. Involucra a 17 organizaciones miembros, incluido el CICR y la Cruz Roja Colombiana, agencias de la ONU, ONG internacionales y organizaciones nacionales y locales. Como tal, exhibe la diversidad crucial necesaria para un enfoque colectivo de CCEA.

## Datos abiertos sobre asuntos humanitarios

Existe una disponibilidad significativa de portales de datos públicos relevantes para la acción humanitaria y asuntos relacionados en Colombia, pero estos carecen predominantemente de confiabilidad, regularidad o consistencia en sus datos; puede tener contenido interdisciplinario o intersectorial restringido o puede permitir una articulación interinstitucional limitada. También existen importantes preocupaciones de seguridad con la información confidencial, que puede verse comprometida por piratas informáticos o utilizada de manera inapropiada,

como piratería informática o uso para inteligencia militar. Esto da como resultado una confianza limitada en la información, una atomización de las plataformas y, a menudo, una subutilización de los recursos disponibles. Para mejorar el desarrollo o la integración futura de dichas bases de datos, las organizaciones deben prestar especial atención a la accesibilidad, la usabilidad, el objetivo, la metodología, el almacenamiento y la seguridad. A continuación se muestra una lista ilustrativa de bases de datos humanitarias clave y otras bases de datos relacionadas:

- **HDX:** plataforma de ONU OCHA para el intercambio de información interinstitucional internacional sobre cuestiones humanitarias.
- **Monitor Humanitario:** plataforma de ONU OCHA y alimentada por diversas fuentes, con georreferenciación interactiva y gráficos basados en factores temáticos o demográficos sobre desastres socio-naturales y violencia armada.
- **SIDIH - Sistema Integrado de Información Humanitaria para Colombia:** plataforma de ONU OCHA, con datos sobre diferentes sectores humanitarios, desplazamiento, proyectos, información de contacto de organizaciones clave y perfiles/instantáneas regionales. Facilita el mapeo, la representación gráfica y la presentación de informes sobre la dinámica humanitaria, con otra información contextual. El acceso es gratuito y está abierto a organizaciones previamente aprobadas que trabajen en temas relevantes.
- **FTS - Servicio de Seguimiento Financiero:** plataforma de ONU OCHA que sirve como fuente centralizada de datos e información seleccionados, actualizados continua y totalmente descargables sobre los flujos de financiación humanitaria a nivel internacional.
- **345W:** plataforma de ONU OCHA para monitorear las actividades de preparación y respuesta humanitaria de diferentes organizaciones y agencias de la ONU. La herramienta está activa en Colombia, así como en otros países de América Latina y el Caribe.
- **Explorador de datos COVID-19:** plataforma de OCHA para monitorear el COVID-19, con capas de datos de mapas para desplazados internos, inseguridad alimentaria, organizaciones presentes, instalaciones de salud y cobertura de inmunización, así como indicadores de financiamiento, cierre de escuelas y gravedad de la pandemia.

79. Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM). (4 de agosto de 2021). Página GIFMM Colombia | R4V. R4V. <https://www.r4vinfo/en/node/383>

- **DEEP:** plataforma de revisión y datos humanitarios, desarrollada por Data Friendly Spaces, en colaboración con iMMAP y otras organizaciones.
- **Datos del Conflicto Armado en Colombia:** El CERAC organiza, codifica y procesa la información de dominio público sobre el conflicto armado colombiano y la incorpora al Sistema de Análisis y Registro de Acciones de Conflicto (SARAC). El contenido está disponible públicamente para su análisis.
- **Rutas del Conflicto:** base de datos desarrollada por VerdadAbierta.com (asociada a la FIP), ConLupa.co y Centro Nacional de Memoria Histórica, para rastrear el conflicto armado a través de más de 700 masacres desde 1982. Se puede acceder a la información en base a búsquedas avanzadas, palabras clave, georreferenciación o períodos de tiempo.
- **Base de Datos de Conflicto Armado:** La Fundación Ideas para la Paz (FIP) recopila información sobre acciones relacionadas con el conflicto armado desde 1986. Actualmente, los datos no son públicos, pero comparten conjuntos de datos específicos con socios confiables (por año, zona o actor).
- **DNP - Departamento Nacional de Planeación:** el lugar de referencia para obtener datos gubernamentales sobre muchos tipos de políticas públicas y cuestiones de planificación.
- **Oficinas gubernamentales municipales y departamentales:** las oficinas locales tienen su propia selección de datos disponibles públicamente, aunque los datos pueden
- estar desactualizados, ser difíciles de localizar y de diferente alcance y calidad.
- **SIMCI - Sistema Integrado de Monitoreo de Cultivos Ilícitos:** datos a partir de 1999 sobre cultivos ilícitos en Colombia, que incluyen la extensión, dinámica e impacto de estos, así como la productividad, rendimiento y precios de la hoja de coca y sus derivados, y las condiciones socioeconómicas de los cultivadores y productores.
- **Sirirí:** plataforma de la Fundación Ideas para la Paz (FIP), que ha monitoreado la participación formal de la sociedad civil en materia de construcción de paz y desarrollo territorial, desde 2014.
- Las tasas de homicidio por municipio son proporcionadas por DIJIN (Dirección de Investigación Judicial e INTERPOL) y Medicina Legal.
- **RUV (Registro Único de Víctimas):** plataforma administrada por el estado que registra a los desplazados internos y todas las demás víctimas registradas oficialmente con base en la Ley 1448 de 2011.
- **GeoNodo Sala Humanitaria:** una plataforma de código abierto para compartir datos geoespaciales y mapas centrada en cuestiones humanitarias y de consolidación de la paz.
- **Wiki Humanitaria:** wiki de código abierto para compartir materiales en español sobre asuntos humanitarios, con un enfoque especial en Colombia.
- **CEPAL - Encuesta Longitudinal Colombiana de la Universidad de los Andes:** estudio longitudinal semestral sobre riqueza, ingresos, trabajo y tierra desde 2010.



## Fortalecimiento de la capacidad institucional en CCEA

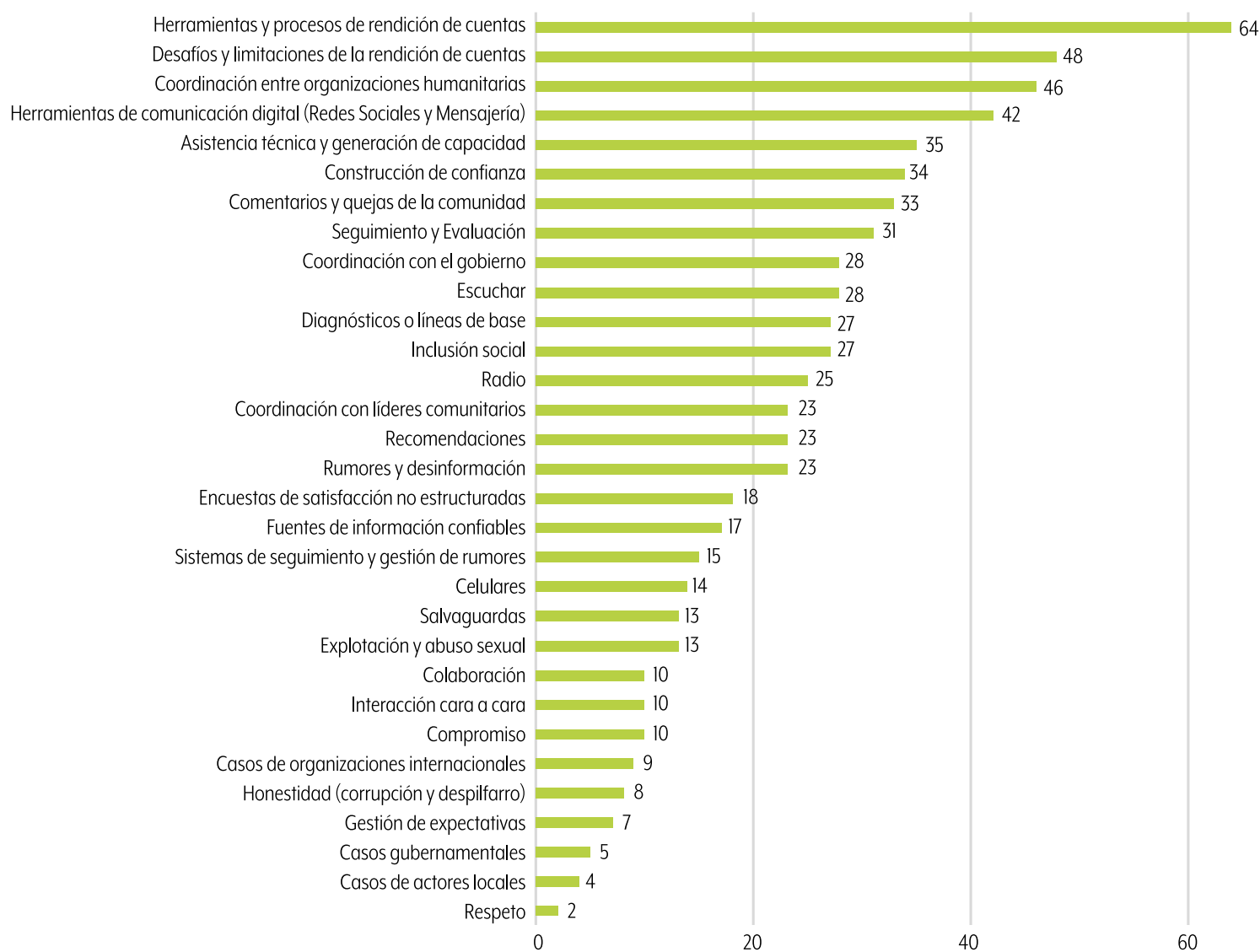
Muchos entrevistados elogiaron a Unicef por encabezar la promoción de la CCEA en Colombia. Un líder de una ONG internacional, por ejemplo, destacó sus sesiones de capacitación, la provisión de pautas técnicas y la participación de los líderes comunitarios en la entrega de ayuda. También habló de la Comunicación para el Desarrollo (C4D), como una estrategia liderada por Unicef que destacó el trabajo de la agencia de la ONU en todos los territorios, enseñando cómo desarrollar y difundir historias a través de la radio comunitaria en áreas remotas.

Por su parte, las organizaciones contratadas por Unicef también atribuyeron un aprendizaje institucional significativo y duradero en términos de CCEA como resultado de su colaboración. Un representante de una ONG local reconoció el aprendizaje de Unicef sobre C4D, con énfasis alternativo y a nivel comunitario, y seguimiento adecuado, así como en asuntos temáticos como violencia doméstica, salud mental y vacunas contra el COVID-19. Del mismo modo, un representante de otra ONG local dijo que aprendieron a pedir constantemente a los participantes comentarios para iterar continuamente y generar confianza con las comunidades. Ese proceso de aprendizaje “no ha sido sobre números sino desde una perspectiva más humana sobre el impacto para que la población pueda confiar y participar”.

## Hallazgos de las entrevistas

En primer lugar, los expertos en la materia discutieron varias herramientas y procesos para mejorar la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, seguido de los desafíos y limitaciones de implementar tales pasos. Al discutir la coordinación, los expertos se centraron principalmente en la importancia de mejorarla entre las organizaciones humanitarias, incluso mediante la prestación de asistencia técnica y el desarrollo de capacidades entre ellas y las organizaciones locales. En menor grado, enfatizaron las dificultades de colaborar de manera constructiva con las entidades gubernamentales y pidieron un compromiso genuino de los líderes comunitarios como aliados para mejorar el diseño y durante todo el ciclo del proyecto. Los valores más importantes para estos expertos a la hora de llevar a cabo la CCEA son un compromiso sostenido con la creación de confianza con las comunidades y escucharlas con atención como parte de un diálogo bilateral para el aprendizaje y la mejora continuos. Aunque los expertos señalaron el alcance generalizado del contenido de radio, especialmente entre las poblaciones afectadas por crisis, mencionaron herramientas de comunicación digital, como las redes sociales y la mensajería, con el doble de frecuencia.

## Temas más mencionados por las personas entrevistadas



El siguiente gráfico ilustra la coexistencia de temas técnicos clave en discusiones con expertos en temas humanitarios, en otras palabras, cuando dos o más de estos temas se mencionaron simultáneamente dentro de la misma cita, generalmente entendido como una declaración autónoma. Por ejemplo, la co-ocurrencia más común es entre los temas estrechamente relacionados de herramientas, procesos, desafíos y limitaciones de la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas. Por el contrario, aunque las fuentes de información confiables son un requisito transversal para la acción y la colaboración entre las partes, en su mayoría se trataron de forma aislada y solo ocasionalmente se mencionaron en relación con las herramientas y procesos de rendición de cuentas, y con los sistemas de seguimiento y gestión de rumores. Otras co-ocurrencias notables se discuten a continuación en relación con la rendición de cuentas y la coordinación entre las organizaciones humanitarias.



## Co-ocurrencia entre temas técnicos

	● Desafíos y limitaciones de la rendición	● Herramientas y procesos de rendición	● Comentarios y quejas de la comunidad	● Coordinación entre organizaciones	● Coordinación con líderes comunitarios	● Coordinación con el gobierno	● Diagnósticos o líneas de base	● Gestión de expectativas	● Seguimiento y Evaluación	● Encuestas de satisfacción no	● Sistemas de seguimiento y gestión de	● Salvaguardas	● Explotación y abuso sexual	● Asistencia técnica y generación de	● Fuentes de información confiables
● Desafíos y limitaciones de la rendición de cuentas	-	16	8	6	3	8	7	0	2	2	1	1	1	7	2
● Herramientas y procesos de rendición de cuentas	-	-	12	8	3	4	13	0	12	9	3	2	4	12	4
● Comentarios y quejas de la comunidad	-	-	-	5	1	1	2	2	5	4	0	2	3	7	0
● Coordinación entre organizaciones humanitarias	-	-	-	-	8	8	7	0	6	0	1	0	2	12	1
● Coordinación con líderes comunitarios	-	-	-	-	-	8	1	2	0	0	0	1	0	5	1
● Coordinación con el gobierno	-	-	-	-	-	-	1	1	1	0	0	1	0	2	0
● Diagnósticos o líneas de base	-	-	-	-	-	-	-	0	8	3	0	2	0	5	2
● Gestión de expectativas	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	0	0	2	2
● Seguimiento y Evaluación	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6	2	0	0	3	0
● Encuestas de satisfacción no	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	0	2	0
● Sistemas de seguimiento y gestión de rumores	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0	1	4
● Salvaguardas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	2	0
● Explotación y abuso sexual	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0
● Asistencia técnica y generación de capacidad	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
● Fuentes de información confiables	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Desde la resolución 48/218B de la Asamblea General de las Naciones Unidas de 1994, las agencias de la ONU y otras organizaciones humanitarias han desarrollado normas de responsabilidad y han buscado una mayor coordinación de la respuesta en este ámbito.<sup>80</sup> Específicamente, los miembros del sistema de la ONU han ido consolidando las funciones de auditoría, evaluación, inspección e investigación, con el fin de mantener sistemáticamente un diálogo permanente con las comunidades a través de mecanismos pertinentes, transparentes y seguros, de acuerdo con cada contexto territorial.<sup>81</sup> A pesar de estos antecedentes, la mayoría de los entrevistados elogiaron la CCEA como una prioridad desde hace mucho tiempo, pero admitieron que es un campo relativamente incipiente en Colombia, y se debe hacer un gran esfuerzo para difundir los estándares, desarrollar la capacidad y coordinar los esfuerzos de respuesta.

80. Asamblea General de la ONU (48º período de sesiones: 1993-1994). (12 de agosto de 2021). Examen de la eficiencia del funcionamiento administrativo y financiero de las Naciones Unidas: Sistema de Bibliotecas Digitales de las Naciones Unidas. <https://digitallibrary.un.org/record/194334?ln=en>.

81. Unicef. (10 de mayo de 2020). Cartilla de rendición de cuentas a la población afectada. Unicef Colombia. <https://www.unicef.org/colombia/informes/cartilla-de-rendicion-de-cuentas-la-poblacion-afectada>.

## Herramientas y procesos de rendición de cuentas

Durante las entrevistas con expertos en la materia, las herramientas y procesos de rendición de cuentas coexistieron con mayor frecuencia con sus desafíos y limitaciones (16 co-ocurrencias), seguidos de diagnósticos o líneas de base (13), retroalimentación y quejas de la comunidad (12), monitoreo y evaluación (12), asistencia técnica y desarrollo de capacidades (12) y coordinación entre organizaciones humanitarias (8).

Las organizaciones están creando un conjunto de herramientas de canales de comunicación para facilitar la transmisión de comentarios o quejas de los miembros de la comunidad. Estos incluyen correo de voz, formularios o cuestionarios en línea, números de teléfono gratuitos, etc. Mercy Corps, por ejemplo, utiliza los Mecanismos de Rendición de Cuentas de la Comunidad (CARM), una política y un sistema global para canalizar todos y cada uno de los tipos de comentarios, sugerencias, quejas e inquietudes de la comunidad de una manera segura, confidencial, transparente y accesible. El sistema procesa los insumos de la comunidad, comenzando con la recolección y luego el registro y la calificación, la acción y el cierre. Es importante destacar que, si bien la política y el sistema se desarrollaron a nivel mundial, son implementados por puntos focales a nivel de país y de programa y están presupuestados en todos los programas, lo que garantiza que se puedan administrar localmente y contar con los recursos adecuados.<sup>82</sup>

La diversidad de canales está destinada a permitir que las poblaciones afectadas lleguen a las organizaciones en función de las herramientas que sean accesibles, preferidas o consideradas más confiables o confidenciales, según el contenido de los mensajes previstos. Sin embargo, algunos entrevistados ven la irregularidad de las herramientas utilizadas en todas las organizaciones como un obstáculo para una participación comunitaria genuina y confiable y, por lo tanto, enfatizan la necesidad de herramientas estandarizadas y pautas comunes y destacan el papel de Unicef en la prestación de asistencia técnica relevante.

Las Evaluaciones Iniciales Rápidas de Clústeres Múltiples (MIRA) están bien instituidas en Colombia para construir evaluaciones y líneas de base estructuradas de manera

consistente. Sin embargo, las encuestas de satisfacción abiertas son una herramienta poderosa para recopilar libremente comentarios para el aprendizaje continuo y la iteración, sin embargo, se aplica de manera desigual en todas las organizaciones. Kuja Kuja, una plataforma para rastrear la satisfacción del cliente entre las poblaciones afectadas y agregar sugerencias sobre cómo mejorarlas, ha estado avanzando en Colombia con una propuesta sencilla.<sup>83</sup> Tras recibir financiación por parte de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID)/ Oficina de Asistencia para Desastres en el Extranjero de los Estados Unidos (OFDA) y asociarse con ocho organizaciones humanitarias, se ha posicionado en el país como un proveedor fiable de encuestas comunitarias de terceros a través de una metodología sencilla compuesta por dos preguntas abiertas realizadas en persona, por teléfono o por canales digitales.

## Desafíos y limitaciones de la rendición de cuentas

Los retos y las limitaciones en materia de rendición de cuentas se produjeron con mayor frecuencia en la coordinación con el gobierno (ocho casos), así como en la recopilación de opiniones y quejas de la comunidad (8), la realización de diagnósticos o líneas de base (7) y la prestación de asistencia técnica y el desarrollo de capacidades, especialmente entre las organizaciones humanitarias (7).

Según los entrevistados, los retos de la rendición de cuentas se centran en las brechas de conocimiento de algunas organizaciones humanitarias; las brechas y los retrasos en la información procesable sobre las crisis; la limitada financiación dedicada a la CCEA; la distancia entre los grandes operadores y los contratistas de campo en contacto con las comunidades y la excesiva dependencia de datos no representativos.

A pesar del reconocido papel de OCHA en la coordinación de los flujos de información, o del papel complementario del iMMAP en la difusión de contenidos sobre asuntos clave como el COVID-19, las brechas de información y los retrasos persisten en zonas remotas con una presencia organizativa limitada y una infraestructura de comunicación irregular, lo que reduce la capacidad de las organizaciones para ofrecer ayuda para salvar vidas. Estas brechas ponen de manifiesto la necesidad de un sistema de información sólido, que haga

82. Mercy Corps. (3 de junio de 2020) Política de Mecanismos de Rendición de Cuentas de la Comunidad (CARM). <https://www.mercycorps.org/sites/default/files/2020-07/CARMPolicy.pdf>.

83. IDEO.org. (21 de agosto de 2021). Kuja | Proyecto. <https://www.ideo.org/project/kuja-kuja>.

un uso responsable de herramientas innovadoras y cada vez más accesibles, como imágenes satelitales, mapas de crisis o seguimiento de dispositivos móviles.

Además, la falta de fondos específicos para la CCEA puede sobrepasar a los trabajadores humanitarios y privar a las organizaciones de la oportunidad de construir una estrategia coherente y eficaz de la CCEA. A pesar de tales limitaciones potenciales, un representante de una ONG internacional postuló alianzas con los medios tradicionales para impulsar contenido que resalte las necesidades y esfuerzos humanitarios de una manera rentable.

Como lo discutió un líder de la sociedad civil y un representante de una ONG local, la distancia potencial entre los operadores más grandes que reciben fondos directamente de donantes internacionales y los contratistas que implementan actividades en el campo puede manifestarse de maneras diferentes y significativas. En algunos casos, los miembros de la comunidad pueden enfrentar obstáculos para transmitir mensajes relevantes a los operadores, lo que priva a estos últimos de la oportunidad de iterar su programación y generar confianza con las comunidades. Por otro lado, es posible que los miembros de la comunidad gocen a veces de mayor confianza y tengan un sentimiento de gratitud hacia los contratistas con los que se relacionan más directamente, y por ello se sientan reacios a compartir opiniones más transparentes con los operadores. Estos diversos escenarios requieren una mejor colaboración entre operadores y contratistas en términos de CCEA, incluida la asistencia técnica, la creación de confianza y el intercambio de información para el aprendizaje conjunto.

Finalmente, los entrevistados tenían diferentes puntos de vista sobre los tipos de datos a priorizar en CCEA. Mientras que muchos pidieron una estandarización de herramientas y procesos, algunos también advirtieron contra una dependencia excesiva de “datos fríos” que pueden oscurecer en lugar de revelar la satisfacción real de las poblaciones afectadas. Estos mensajes no tienen por qué estar en contradicción, debido a que acentúan la necesidad de pertinencia a la hora de recopilar datos o de solicitar opiniones.

## Coordinación con el gobierno

El estado tiene el mandato de responder a las crisis humanitarias y garantizar los derechos de los residentes en el

territorio nacional. En consecuencia, algunos representantes de ONG se hicieron eco de la primacía del gobierno en la respuesta de emergencia y buscaron limitar su propio alcance a un papel de apoyo. Un representante de una ONG internacional, por ejemplo, elogió al gobierno por realizar importantes esfuerzos para acercarse a las comunidades, reconociendo que las ONG están destinadas a ayudar a cerrar las brechas donde falta la capacidad institucional. Asimismo, un miembro de una agencia de la ONU señaló que los ELC invitan regularmente a la Unidad de Víctimas y la Unidad de Gestión de Riesgo de Desastres (UARIV y UNGRD, respectivamente, por sus siglas en español) para participar en la conducción de MIRA.

Sin embargo, la presencia, capacidad o voluntad política del gobierno es desigual en grandes áreas del país, lo que a menudo hace que la coordinación intersectorial sea especialmente desafiante y enfatiza el papel de las organizaciones humanitarias para cubrir las brechas más críticas. Lamentablemente, gran parte de la discusión entre los entrevistados sobre la coordinación con el gobierno enfatizó desafíos y limitaciones. El líder de una organización local, por ejemplo, se quejó de que “las respuestas humanitarias del gobierno han sido dañinas, no participan en escenarios [de coordinación], no toleran que se cuestionen sus acciones y no aceptan recomendaciones”, sugiriendo graves brechas en términos de CCEA. Un líder de la sociedad civil ofreció una crítica sistémica del gobierno por ser crónicamente débil, ineficaz o corrupto, argumentando que la mayor parte de los contratos públicos se compromete a (re)pagar las campañas políticas y los sobornos. Por el contrario, afirmó que “la cooperación internacional no está condicionada por esa corrupción, especialmente cuando las finanzas se supervisan y gestionan conjuntamente con las comunidades”. Las organizaciones humanitarias comparten parte de este sentimiento, ya que la mayoría de los entrevistados no asociaron las iniciativas gubernamentales que sirvieron de referencia para la CCEA. Algunos integrantes del Taskforce C4D/CwC señalaron instancias ad-hoc de coordinación, como las campañas Primero la Niñez<sup>84</sup> y Visibles<sup>85</sup> con la división de Migración del Ministerio de Relaciones Exteriores, pero dijo que el gobierno no ha mostrado participación ni facilitado los esfuerzos de la CCEA.

84. Para obtener más información, consulte: <https://www.migracioncolombia.gov.co/primerolaninez/>

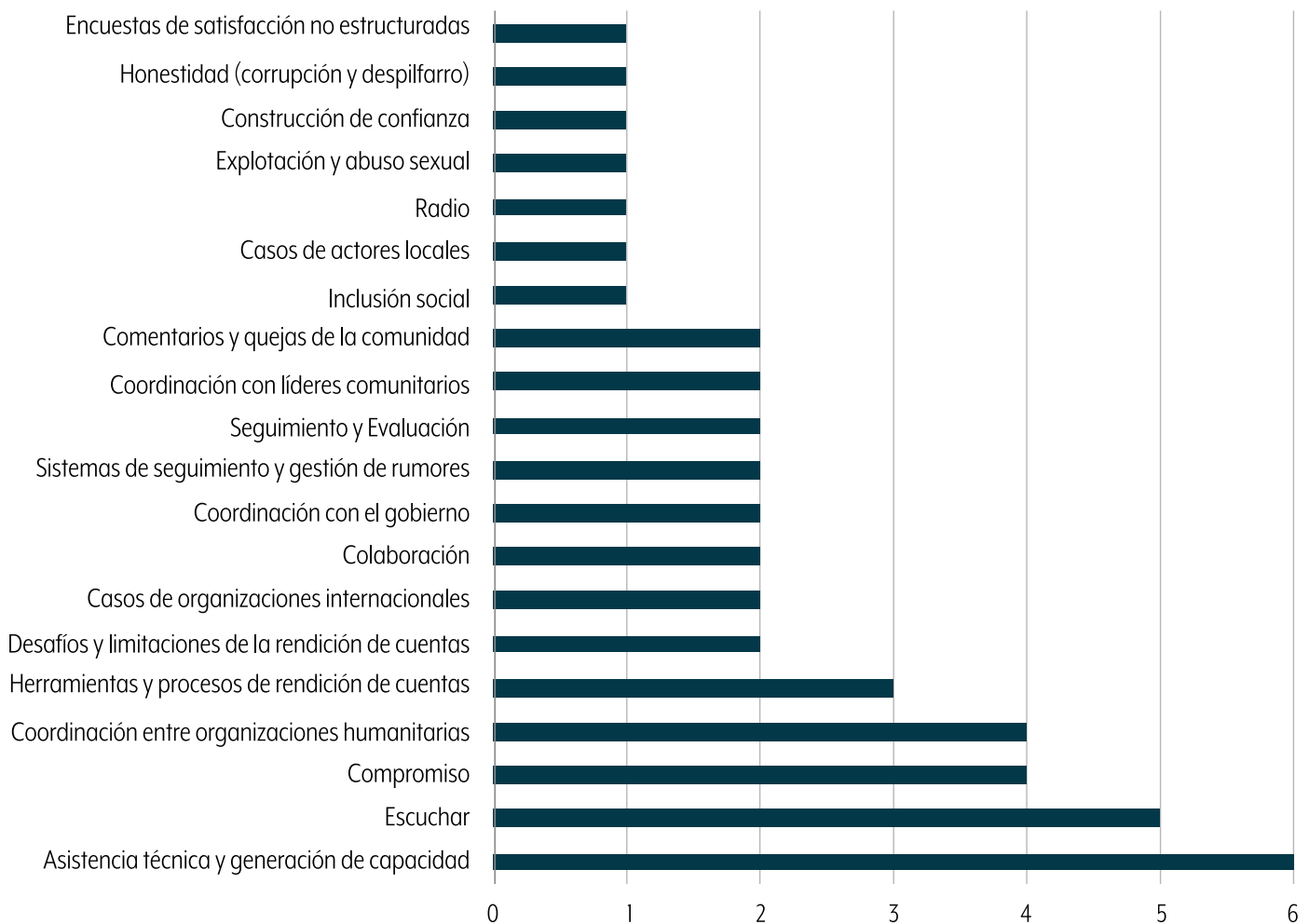
85. Para obtener más información, consulte: <https://www.migracioncolombia.gov.co/visibles>

## SECCIÓN 6. RECOMENDACIONES

Después de la clasificación de las respuestas de la entrevista, el siguiente gráfico circular muestra la co-ocurrencia entre las recomendaciones del código y todos los demás códigos. Por lo tanto, observamos que las recomendaciones se centran con mayor frecuencia en la asistencia técnica y el desarrollo de capacidades (seis menciones), que deben realizar las principales organizaciones humanitarias y los expertos hacia otras organizaciones internacionales y locales, así como hacia los líderes de la comunidad para instalar una capacidad duradera. En cuanto a los valores, las recomendaciones destacaron principalmente el acto de escuchar atentamente a los miembros de la comunidad (cinco menciones) y el compromiso genuino de mejorar la CCEA (cuatro menciones), y abordaron otros valores como la creación de confianza sostenida, la inclusión social y la honestidad para combatir

la corrupción, y el despilfarro (una mención cada uno). A continuación, las recomendaciones pedían que se mejorara la coordinación entre organizaciones humanitarias (cuatro menciones) y discutían el papel de las herramientas y los procesos de rendición de cuentas (tres menciones), así como su desafíos y limitaciones (dos menciones). En menor medida, las recomendaciones apuntaron al fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación y quejas de la comunidad y destacaron casos de uso relevantes de organizaciones internacionales (dos menciones cada uno). Por último, las recomendaciones pedían una mayor coordinación entre organizaciones humanitarias y con los líderes comunitarios, además de referirse a las herramientas, los procesos, los desafíos y las limitaciones de la rendición de cuentas (una mención cada uno).

### *Frecuencia de los temas mencionados en relación con las recomendaciones*



Tras una revisión en profundidad de las entrevistas, así como una revisión de la literatura nacional e internacional, y un análisis independiente, este informe ofrece las siguientes recomendaciones:

1. Defender el valor de escuchar a los miembros de la comunidad como un punto de partida fundamental de las intervenciones. La escucha debe basarse en el reconocimiento y el respeto de los recursos y las capacidades de los miembros de la comunidad como los primeros, más importantes y duraderos protagonistas en la respuesta a las crisis. Por ejemplo, el director de AFRODES destacó que “las comunidades son sabias para identificar necesidades y proponer soluciones, por lo que la cooperación internacional debe estar estrechamente ligada a ese conocimiento para superar continuamente las brechas de desigualdad y crisis”. Como expresó un miembro de Mercy Corps, escuchar puede ser un servicio valioso por su propia naturaleza, porque “los participantes valoran sentirse escuchados, compartir sus problemas y no sentirse tan solos”. Un representante de 5ta con 5ta Crew señaló que escuchar no solo es valioso para los miembros de la comunidad, sino también para las organizaciones, porque escuchar testimonios de gratitud puede ser inspirador y puede motivar mayores esfuerzos y mejoras continuas. Muchos entrevistados hicieron la distinción entre “hablar a” y “hablar con” las poblaciones afectadas, incluso mediante la promoción de la confianza de la comunidad para expresar sus niveles

de satisfacción con los servicios. El jefe nacional de Kuja Kuja fue enfático en escuchar y dijo: “Promovemos un enfoque radical para escuchar lo que las comunidades tienen que decirnos antes de decidir cómo vamos a responder, porque es posible que quienes enfrentan un problema ya hayan pensado en una solución. Para nosotros, el primer y único paso es escuchar y luego decidir cómo actuar. Las comunidades ofrecen ideas fantásticas. Nuestro sueño es que cuando hay un proceso de planificación de la atención humanitaria, nos pongamos al mismo nivel, y ellos mismos nos digan cómo abordar una situación como base para construir”.

2. El Equipo Humanitario de País (EHP) debe desarrollar un marco colectivo de CCEA para Colombia para unificar el liderazgo, las agencias y los socios en una visión común. Las agencias de HCT que aún no lo hayan hecho, deben designar puntos focales de la AAP para integrar los esfuerzos colectivos entre organismos (compromiso del HCT Compact con la AAP). Para promover esta visión, la Red CDAC o las organizaciones líderes en la materia, deberían realizar una presentación técnica de alto nivel para el HCT sobre AAP/CCEA, que incluya matices sobre la terminología (AAP más allá de C4D/CwC) y posiblemente compartir los aspectos más destacados de la experiencia y las principales lecciones aprendidas del trabajo del HCT sobre AAP que se está desarrollando en Venezuela (2020-2021).



3. Ampliar y mejorar el grupo de trabajo C4D/CwC (comunicación para el desarrollo/comunicación con las comunidades) como grupo de trabajo general para los esfuerzos de la CCEA. Como tal, el grupo de trabajo puede incluir diferentes grupos de trabajo enfocados en Mecanismos Comunes de Retroalimentación (MFC), CwC y Participación Significativa. Los recursos financieros y humanos adicionales permitirían al Grupo de Trabajo desempeñar un papel más proactivo como generador de productos, directrices, plataformas y otro tipo de apoyo de la CCEA. Debe aprovechar su éxito en la participación de organizaciones como la Fundación Apoyar, para ampliar la membresía a otras organizaciones locales y comunitarias, en particular de poblaciones afrodescendientes, indígenas, rurales y migrantes, a fin de involucrarse más directamente con las comunidades a través de iniciativas conjuntas.
4. El Grupo Inter-Clúster debe coordinar encuestas comunitarias periódicas para informar la toma de decisiones en toda la respuesta., con un proveedor independiente como Kuja Kuja. Aunque las Evaluaciones Rápidas Iniciales Multi-Cluster (MIRA) están bien instituidas, las encuestas de satisfacción abiertas son una poderosa herramienta para recopilar libremente opiniones para el aprendizaje continuo y la iteración, sin embargo, se aplica de forma desigual en las organizaciones. Kuja Kuja recibió financiación de USAID/OFDA y se ha asociado con ocho organizaciones humanitarias en Colombia, posicionándose como un proveedor de confianza de encuestas comunitarias de terceros, a través de una metodología simple compuesta por dos preguntas abiertas entregadas a través de canales presenciales, telefónicos o digitales.
5. Un líder de una ONG destacó el papel potencialmente transformador de Kuja Kuja para mejorar la participación y la rendición de cuentas de la comunidad. Según él, las encuestas de satisfacción pueden ser más valiosas cuando evitan preguntas estructuradas extensas y protagonismo institucional. Además, el procesamiento del lenguaje natural es cada vez más poderoso para extraer grandes conjuntos de datos de palabras habladas no estructuradas para obtener información. Por último, el uso de preguntas comunes entre las organizaciones humanitarias, junto con los indicadores estándar de los donantes, también facilitaría las comparaciones y la toma de decisiones para la programación futura. Llevar a cabo la formación técnica y el desarrollo de capacidades en materia de CCEA, en consonancia con las normas mundiales y adaptadas a los diferentes públicos. Las audiencias clave incluyen a las agencias de la ONU y a los jefes/líderes de las organizaciones, al grupo Inter-Clúster, a los directores de programa, a los puntos focales de AAP y otros, a los especialistas en comunicación/IP y a los oficiales de monitoreo. Varios entrevistados atribuyeron un aprendizaje institucional significativo y duradero como resultado de las sesiones de capacitación de Unicef.
6. Abogar conjuntamente ante los donantes internacionales para garantizar que los recursos financieros y humanos se asignen para permitir un enfoque colectivo de la CCEA, incluso a través de fondos específicos de los donantes y recursos mancomunados de agencias. Un funcionario de una ONG internacional pidió una articulación de los esfuerzos interinstitucionales en torno al presupuesto para garantizar que los compromisos de la CCEA estén respaldados por acciones. Como principal estructura de coordinación nacional, el Grupo Inter-Clúster está bien posicionado para unirse y promover este asunto.
7. Los donantes deben considerar la posibilidad de emplear indicadores estándar, en particular indicadores de Estándares Humanitarios Básicos (CHS) para mantener la coherencia y la alineación global en relación con la CCEA. Esto ofrecería orientación a los operadores y contratistas, incentivaría la simplificación de la CCEA a lo largo del ciclo del proyecto, facilitaría la coordinación en asuntos de la CCEA entre las organizaciones humanitarias y permitiría la comparación y una mejor toma de decisiones sobre la programación futura.
8. Confiar en otras estructuras de coordinación nacionales y locales existentes, incluido el Grupo Inter-Clúster, ELC, Clústeres y GIFMM para promover enfoques colectivos para la CCEA. Numerosos entrevistados alentaron una mayor coordinación entre las organizaciones humanitarias con el fin de producir y difundir directrices, mantener plataformas para el intercambio de conocimientos y realizar encuestas o generar productos de comunicación de manera conjunta. En particular, ELC puede ser crucial para construir una red de puntos focales de CCEA con el fin de tener una estructura de coordinación y aportes a nivel de campo. Además, cada clúster puede

- incluir la información y la retroalimentación como un punto permanente del orden del día en las reuniones periódicas para facilitar la práctica de llevar las voces de las comunidades afectadas a estos foros. Cada grupo puede revisar su progreso para mejorar el intercambio de información bidireccional, la retroalimentación y las actividades de participación comunitaria.
9. Armonizar y consolidar urgentemente los cientos de MFC existentes basados en proyectos (incluida la visión común, el conocimiento y los procedimientos operativos estándar [POE]). Esto evitaría una mayor proliferación de líneas basadas en proyectos antes de la alineación técnica colectiva y un mayor esfuerzo para cerrar colectivamente el circuito de retroalimentación. A la luz de los recientes desarrollos interinstitucionales relativamente sólidos sobre MFC para PSEA y VG, mejorar la colaboración con estas áreas y considerar un MFC colectivo, con distintas rutas de atención dentro de un sistema coherente, como una posible solución. Analizar las tendencias de datos actuales de todos los CFM operativos (para AAP y quejas PSEA, GBV, etc.) y producir un informe/producto para comunicarse periódicamente con Inter-Clúster y HCT con recomendaciones claras para la corrección del rumbo, incluido el nivel de prioridad y puntos críticos.
  10. Brindar asistencia técnica y desarrollo de capacidades a las comunidades para que puedan abordar de manera más efectiva los desafíos locales. Varios entrevistados, en particular los líderes de las poblaciones étnicas, abordaron de forma crítica la distancia entre los operadores más grandes, con conocimientos técnicos y acceso directo a los fondos internacionales, y las organizaciones de base que pueden tener la legitimidad de la comunidad, la contextualización territorial y grandes intereses en el cambio sostenible. Por lo tanto, recomendaron una mayor participación de la comunidad con énfasis en impulsar la capacidad duradera, que con demasiada frecuencia se retiene entre los intermediarios. Dichas capacidades locales deberían facilitar el papel más asertivo y fortalecido de las organizaciones de base para expresar sus necesidades, proponer soluciones y ser resilientes frente a los desafíos actuales.
  11. Calibrar la comunicación con las comunidades en términos de canales adecuados, enfoques innovadores, entrega de información relevante y lenguaje inclusivo. El alcance de las comunicaciones debe comenzar con la identificación de los canales que la población objetivo considera más accesibles y confiables. Por ejemplo, los entrevistados se referían con mayor frecuencia a los canales de comunicación digital, principalmente Facebook y WhatsApp, así como a la radio comunitaria, como los canales más efectivos para alcanzar a las poblaciones afectadas, pero la selección varía según los mensajes previstos, la situación y la composición de la población.
- Según han examinado Open Society Foundations y el Centro Knight para el Periodismo en las Américas, las innovaciones periodísticas como el vídeo en directo en Facebook o Periscope, la realidad virtual, las infografías y otros tipos de comunicación gráfica, los juegos interactivos y los podcasts, ofrecen ventanas de oportunidades para que el periodismo amplíe su alcance a audiencias nuevas y más jóvenes.<sup>86</sup> Sin embargo, la investigación ha demostrado que las innovaciones digitales han tenido una efectividad limitada al ampliar el alcance territorial del periodismo a áreas sin o con escasa cobertura mediática.<sup>87</sup> Por lo tanto, por el momento, estas innovaciones son especialmente pertinentes para llegar a públicos urbanos, como los jóvenes en riesgo y los desplazados internos relativamente integrados o los migrantes de Venezuela.
- Por último, los estilos de comunicación y el lenguaje deben adaptarse a las poblaciones a las que se dirigen, sobre todo en el caso de las lenguas indígenas, pero también con especial consideración para los afrodescendientes, los migrantes de Venezuela y otras variaciones lingüísticas culturales o regionales, y con enfoques más conversacionales y de sentido común que eviten la jerga técnica y los acrónimos. Por ejemplo, como señaló un miembro de Mercy Corps, esa organización busca traducir asuntos complejos como el Estatuto de Protección Temporal para los migrantes venezolanos en mensajes digeribles y accesibles y se basa en el pronombre informal de “tú”.

86. Open Society Foundations y Knight Center for Journalism in the Americas. (6 de agosto de 2021). Periodismo innovador en América Latina. Cursos de Periodismo Centro Knight. <https://journalismcourses.org/ebook/innovative-journalism-in-latin-america/>

87. FLIP. (mayo de 2019a).

12. Considere el uso de datos en tiempo real de fuentes colaborativas de las poblaciones afectadas para cerrar las brechas de información y planificar la comunicación continua. Esta opción no reemplaza la base necesaria de escuchar, generar confianza y demostrar compromiso con las comunidades, pero puede ser una ruta rápida, rentable y relativamente segura para encuestar a las poblaciones objetivo, a fin de comprender de dónde obtienen la información las personas, qué es su vulnerabilidad a la desinformación y cuáles son las fuentes de influencia social. Este enfoque tiene la ventaja añadida de contratar a miembros de la comunidad local, lo que aumenta la probabilidad de obtener cuentas imparciales al tiempo que se inyectan pequeñas sumas de dinero en el territorio. Empresas privadas como Premise y Native proporcionan dichos servicios a través de su red global de “contribuyentes de datos”, distribuidos incluso en muchas áreas remotas con acceso humanitario limitado.
13. Actuar sobre la base de un compromiso compartido para mejorar la CCEA. Todos los entrevistados coincidieron en la importancia de promover la CCEA como pilar de la acción humanitaria, destacaron el progreso desigual entre las organizaciones y destacaron que muchas se encuentran en un estado incipiente de integración y consolidación de un enfoque colectivo de la CCEA. Por ejemplo, un representante de una organización intergubernamental hizo un llamado a los actores humanitarios para que sean cada vez más conscientes y sensibilizados sobre la CCEA, de modo que se priorice desde el principio, incluidas las consultas comunitarias antes de lanzar iniciativas. Un representante de una ONG observó que cuando las comunidades son testigos de un compromiso real con ellas, comparten sus historias a partir de qué proyectos se pueden construir de forma colaborativa desde un nivel territorial.



## Casos destacados de CCEA de organizaciones locales



<b>#Desafío</b>	Promover el desarrollo de capacidades entre los jóvenes a través de la creación y el fortalecimiento de procesos de comunicación digital alternativos y comunitarios, con el fin de transformar entornos de riesgo en pacíficos.
<b>#Cómo</b>	Al interactuar con las comunidades a través de 30 medios de comunicación de base, dirigidos a audiencias jóvenes, rurales y afectadas por conflictos de diversidad étnica y sexual.
<b>#Influencers</b>	Trabajan en conjunto con las estaciones de radio para difundir contenido y con el público para realizar la supervisión, con el fin de combatir los rumores y la desinformación, y profundizar el compromiso civil en torno a temas críticos como las vacunas, la xenofobia y la prevención de la violencia. Apoyan especialmente a los líderes juveniles comprometidos socialmente que continúan participando en la toma de decisiones de la comunidad y en los esfuerzos de desarrollo.



<b>#Desafío</b>	Brindar apoyos vitales como seguridad alimentaria, protección de la niñez, promoción de derechos, construcción de paz, prevención de la violencia de género y otros fines para las comunidades indígenas, migrantes de Venezuela y otras personas necesitadas en el departamento de Arauca.
<b>#Cómo</b>	Impulsando una variedad de proyectos sociales sobre la base de más de 30 años de experiencia y una estrecha coordinación con organizaciones humanitarias, gobiernos y comunidades.
<b>#Influencers</b>	Han generado confianza entre las comunidades de manera orgánica, centrándose en la transparencia y los compromisos sostenidos. Recientemente, están empleando KoboToolbox para construir líneas de base que incluyen preguntas sobre los canales más utilizados y confiables para comunicarse con las comunidades.

## Anexo 1: Organizaciones consultadas por la Red CDAC en Colombia a julio de 2021

Organización	Papel
Grupo Inter-Clúster	Participantes en reunión ordinaria mensual
Fundación 5ta con 5ta Crew	Director y Representante Legal
ACDI/VOCA	Consultora Regional, Chocó
AFRODES	Director y Representante Legal
Fundación Apoyar	Director de Alianzas Estratégicas
Bethany Christian Services	Gerente de Programa
Fundación Ideas para la Paz	Coordinadora de Participación Ciudadana
Fundación La Otra Juventud	Coordinador General
iMMAP	Gerente de Proyecto
iMMAP	Director de País
OIM	Coordinadora de Comunicaciones Interagenciales
Kuja Kuja	CEO, Colombia
Mercy Corps	Gerente de Comunicaciones y Relaciones Corporativas
Save the Children	Oficial de Rendición de Cuentas
ONU OCHA, Oficina Regional ALC	Responsabilidad ante Personas Afectadas y Asesor de Relacionamento Comunitario
ONU OCHA	Líder de la Unidad de Análisis e Informes
Unicef	Coordinador Regional
Unicef	Oficial de Protección Migratoria
Universidad de los Andes; London School of Economics	Profesor; Codirectora, Centro de Justicia de Género y Seguridad



Este proyecto ha sido apoyado por UNICEF.

© RED CDAC 2021. La Red CDAC convoca a un grupo diverso de partes interesadas para promover el pensamiento innovador, el intercambio de conocimientos y el fortalecimiento de la colaboración entre aquellos que buscan involucrarse y comunicarse con las comunidades afectadas por desastres. Registrada en Companies House, Reino Unido: Número de registro: 10571501. Número de organización benéfica registrada en el Reino Unido: 1178168.



NETWORK

communicating with disaster affected communities



para cada infancia