

Evaluación Final

Llamamiento de Emergencia - Colombia: movimiento poblacional (MDR0014)

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja (IFRC)

INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

Equipo de evaluación¹: Marcela Rueda Gómez director@iwordsglobal.com
Valentina Rangel Parra valentina.rangel@iwordsglobal.com

¹ La evaluación fue realizada por IWORDS consulting group, www.iwordsconsulting.com. El informe de la evaluación fue redactado en junio 2021.

Tabla de Contenido

Abreviación y siglas	2
● Resumen Ejecutivo	3
Principales hallazgos	3
1. El Llamamiento de Emergencia en un vistazo	7
○ Principales intervenciones y nivel de inversión hasta junio de 2021	8
2. Metodología de Evaluación.....	9
2.1 Antecedentes.....	9
2.2 Principios rectores y normas	10
2.3 Enfoque.....	10
2.4 Métodos de recopilación de datos	11
2.5 Calidad de datos	12
3. Conclusiones	14
3.1 Relevancia y coherencia	15
3.2 Eficacia	29
3.3 Eficacia	37
3.4 Sostenibilidad	42
4. Recomendaciones.....	44
4.1 Recomendaciones para el diseño de operaciones más empíricas y basadas en pruebas	45
4.2 Recomendaciones para mejorar la supervisión financiera, operativa y administrativa que IFRC proporciona a la SNCRC	46
4.3 Oportunidades potenciales o desafíos que deben ser considerados para escalar este Llamamiento de emergencia a un programa de migración de medio o largo plazo.	47
5. Referencias.....	48

Abreviación y siglas

AECID: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo
CATM: Centro de Atención al Migrante
CCD: Equipo de Apoyo al Clúster de Países
CEA: Compromiso y Responsabilidad de la Comunidad
CENAF: Centro Nacional de Atención en la Frontera
CHF: Franco Suizo
SNCRC: Sociedad Colombiana de la Cruz Roja
DREF: Fondo de Emergencia para el Alivio de Desastres
ECHO: *Operaciones Europeas de Protección Civil y Ayuda Humanitaria*
EMT: Equipo de Gestión de la Evaluación
UE: Unión Europea
GDPR: Normas Generales para la Protección de Datos
GIFMM: Grupo Inter-agencial para Flujos Migratorios Mixtos
HCU: Unidades de Salud
HCT: Equipo Humanitario del País
VIH: Virus de la Inmunodeficiencia Humana
IPS: Instituciones Prestadoras de Salud
HSP: Puntos de Servicio Humanitario
TI: Tecnología de la Información
CICR: Comité Internacional de la Cruz Roja
IFRC: La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y Media Luna Roja
OIM: Organización Internacional para la Migración
ONG: Organización No Gubernamental
OCDE: La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ODK: Kit de Datos Abiertos
PAM: Puesto de Atención al Migrante
PGI: Protección, Género e Inclusión
PMEAR: Planeación, Monitoreo, Evaluación y Reportes
RMRP: Plan Regional de Respuesta a Migrantes Y a Refugiados
RIT: Equipos de Intervención Regional
EPP: Equipo para la Protección Personal
RCRC: Cruz Roja y Media Luna Roja (No sigla en español)
SN: Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y le Media Luna Roja
UAS: Unidad Móvil de Asistencia Sanitaria
UNICEF: Fondo de Emergencia de las Naciones Unidas para la Infancia
UW-CSE: Departamento de Ciencias e Ingeniería de Computadores de La Universidad de Washington
WASH: Agua, Saneamiento e Higiene
PMA: Programa Mundial de Alimentos

● Resumen Ejecutivo

En el pasado, Venezuela acogió a miles de refugiados de la región y de otras partes del mundo. Sin embargo, desde el 2014 ha habido un gran aumento de venezolanos buscando el estatus de refugiados a nivel mundial, principalmente en las Américas. Colombia continúa siendo el receptor número uno de migrantes venezolanos, con [1.7 millones](#) (35%). A diciembre del 2020, el 56% de la población migrante venezolana tenían un estatus irregular; esto suma más de [983,000](#) personas.

Con el aumento del flujo de la población migrante desde el 2014, ha habido un aumento correspondiente en las necesidades humanitarias. Conscientes de este crecimiento y cambio en las necesidades, la Sociedad colombiana de la Cruz Roja y en estrecha colaboración con otros aliados del movimiento de la Cruz Roja y Media Luna Roja, ha participado en varias iniciativas cuyo objetivo son las poblaciones migrantes. En marzo del 2018, la **Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna roja (FIRC)** y la **SNCRC**² trabajaron juntos para poner en marcha un **Llamamiento de Emergencia** (el Appeal de aquí en adelante) dirigido a proveer servicios complementarios y de salud (por ejemplo Albergue, WASH, modos de vida, entre otros) a las personas con necesidades y afectadas por la situación migratoria en el departamento de **Arauca, Atlántico, Bolívar, Cundinamarca, La guajira, Nariño, North of Santander, Putumayo, Santander, Valle del Cauca, y Vichada**, así como a otros departamentos. A lo largo de los años de funcionamiento, el Llamamiento necesitó un total de 10.000.000 francos suizos (aprox. 10.942.200,00 USD) de los donantes. La respuesta de los donantes generó una cobertura de 8,180,061 francos suizos (aprox. 8.950.786,35 USD). El gasto hasta la fecha³ es de 7,365,917 francos suizos (aprox. 8.059.933,70 USD).

En 2021, IFRC le encargó a [IWORDS Consulting](#) (hace parte de IWORDS Global) a evaluar el Llamamiento según cuatro criterios: relevancia y coherencia, efectividad, eficiencia y sostenibilidad. La evaluación fue realizada virtualmente debido a los desafíos tales como el COVID -19 y la inestabilidad de orden público en Colombia. Este último llevó a una limitada participación de las personas alcanzadas y voluntarios lo que deja un vacío importante en el proceso de recolección de datos, a pesar de las medidas tomadas para su mitigación. El proceso de evaluación incluyó un minucioso estudio de documentos; 41 entrevistas a informantes clave con personas que participaron en la planificación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación del Llamamiento de Emergencia en los distintos niveles; 5 entrevistas con beneficiarios que participaron en el componente de medios de vida (financiación inicial para el emprendimiento); y la participación en un taller sobre las lecciones aprendidas.

Principales conclusiones

Relevancia y coherencia

- El Llamamiento está alineado a las prioridades acordadas por las asociaciones multisectoriales y de múltiples-socios ya existentes enfocadas en abordar las necesidades de las poblaciones migrantes, como el Grupo Inter-agencial para Flujos Migratorios Mixtos GIFMM y el Equipo Humanitario de País (HCT por sus siglas en inglés). AL participar activamente en plataformas de coordinación, la SNCRC y la FIRC han obtenido información de primera mano de las necesidades cambiantes de las poblaciones objetivo y de las intervenciones realizadas por otros las cuales, a su vez, han apoyado la alineación del Llamamiento a las estrategias y planes de respuesta a nivel nacional, y al proceso de adaptación continua.
- Las revisiones del Llamamiento se han basado en múltiples estudios y en el monitoreo de los datos. Esto ha conducido a una respuesta que es relevante para satisfacer las necesidades más urgentes de las personas alcanzadas. Por ejemplo, seleccionando las poblaciones objetivo y las zonas geográficas de intervención basado en un índice que compara la incidencia de la migración y las condiciones sanitarias relacionadas entre las 32 provincias de Colombia. El índice tiene en cuenta el COVID-19, las enfermedades tropicales desatendidas, la incidencia de las enfermedades crónicas, la desnutrición, la violencia de género y la pobreza multidimensional. El análisis del índice se complementa con la evaluación de la capacidad de respuesta institucional, las encuestas y los informes generados por otras fuentes autorizadas.

² Los socios del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja participan activamente en la operación: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR), Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), Cruz Roja Americana, Cruz Roja Alemana y Cruz Roja Española.













³ Gastos hasta la fecha de redacción del informe (junio 2021). El informe final del Llamamiento de Emergencia incluirá la cifra final.

- El Llamamiento se ajusta a la “Estrategia Global sobre Migración 2018-2022 de IFRC reduciendo vulnerabilidad y Aumentando la Resiliencia” y otros marcos de trabajo relevantes, como la Estrategia Nacional de Atención a Migrantes 2018-2021 de la SNCRC las Normas Mínimas de Protección, Género e Inclusión en Emergencias de IFRC.
- Los esfuerzos implementados a través del Llamamiento dan continuidad y/o apoyan otras iniciativas implementadas por la SNCRC con el apoyo de otros actores del movimiento. Vale la pena destacar que, durante la vigencia del Llamamiento, la Sociedad Nacional ha ejecutado más de 15 iniciativas relacionadas a la migración.
- El Llamamiento ha mantenido su pertinencia adaptándose continuamente para satisfacer las necesidades de las personas alcanzadas, incluso respondiendo a los desafíos provocados por el COVID-19. Por ejemplo, durante el periodo de implementación diferentes kits (es decir, kits de dignidad, kits de alimentos y kits psicosociales) y múltiples tipos de intervenciones basadas en efectivo y vales fueron entregados. Si bien este nivel de adaptación constituye un éxito en términos de reconocimiento de las necesidades diferenciales de la población objetivo en una emergencia, los informantes clave expresaron su preocupación por la dispersión de los esfuerzos. Entre los posibles problemas relacionados con esto se encuentra la falta de recursos para ejecutar eficazmente las actividades que requieren esfuerzos continuos o el aumento de los costos en la operación, es decir, las compras a gran escala no pueden llevarse a cabo.
- Una mayor coordinación con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja (RCNS por sus siglas en inglés) en países fronterizos — En especial Venezuela y Ecuador — podría haber ampliado la adecuación de la respuesta a las poblaciones migrantes.

Efectividad

- El Llamamiento ha superado la mayoría de los indicadores de resultados clave para el periodo comprendido entre el 15 de marzo de 2018 y el 31 de mayo de 2021. Entre los factores que han contribuido al éxito se encuentran el establecimiento de puntos de servicio humanitario (HSP) -espacios neutrales a lo largo de las rutas migratorias que proporcionan un entorno acogedor y seguro para que la población migrante accedan a los servicios esenciales-; el apoyo de los voluntarios en la implementación de las actividades; los buenos sistemas de iniciación y formación para quienes participan en el proceso de ejecución; la colaboración activa con las autoridades locales; y el mantenimiento de la flexibilidad para integrar cambios en la operación, a fin de satisfacer las nuevas necesidades.
- La retroalimentación periódica obtenida por los equipos implementadores por parte de las personas alcanzadas a través de los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción, en el marco de la estrategia de Compromiso y Responsabilidad Comunitaria (CEA por sus siglas en Inglés), les permitió a los equipos ejecutores realizar adaptaciones continuas para satisfacer las necesidades y demandas de la población objetivo.
- Iniciativas como la plataforma llamada “Voluntario Virtual” no ha sido lo suficientemente difundida a lo largo del Llamamiento, ya que su formato actual no satisface las necesidades de las poblaciones objetivo.

Logros operacionales (hasta Mayo 31 del 2021)

 620,602 Total de Servicios prestados	 7,714 Personas a las que se llega con necesidades básicas y medios de vida mejorados Kits Noche Distribuidos	 327,580 Servicios de Salud Prestados	 99,888 Servicios de Apoyo Psicosocial	
 8 Puntos de Distribución de Agua	 50,588 Kits de higiene individual distribuidos	 6,799 Kits de dignidad para niños, niñas, adolescentes y gestantes	 1,136 Personas alcanzadas en mesas de ayuda	
 75,461 Personas alcanzadas en espacios amigables	 4 Puntos de restablecimiento de contactos familiares	 1,666,428 Litros de agua segura distribuidos	 66,047 Personas sensibilizadas contra la xenofobia y discriminación	
Fuente: IFRC Colombia.				

Eficiencia

- Profesionales comprometidos y técnicamente sólidos apoyaron la ejecución del Llamamiento a diferentes niveles. Sin embargo, la rotación de personal fue un reto constante que en ocasiones pueden haber obstaculizado el progreso. Afectó a la continuidad y la documentación de los procesos, al reconocimiento de

la SNCRC en las plataformas y los espacios locales (ya que se producen cambios repetitivos en las personas que representan a la organización), y aumenta el coste asociado a la inducción y la formación técnica.

- Los informantes señalaron que las prácticas de comunicación, coordinación y retroalimentación dentro de las seccionales/equipos de campo eran positivas y favorecían la implementación del Llamamiento.
- Si bien hubo muchas prácticas positivas de coordinación entre las seccionales locales y el nivel nacional (por ejemplo, llamadas de seguimiento y de resolución de problemas, entre otras), la evaluación sacó a la luz áreas de mejora. Por ejemplo, algunos informantes percibieron que la comunicación a menudo priorizaba la aprobación de informes y la resolución de cuestiones financieras sobre el apoyo técnico y programático.
- IFRC y la SNCRC han mantenido una relación saludable y de apoyo -sin embargo, existen algunas áreas de mejora, especialmente en lo que respecta a la resolución de problemas relacionados con la presentación de informes financieros. Entre los factores que contribuyen a ello se encuentran la alta rotación de personal, la falta de claridad sobre los procedimientos y las implicaciones de una mala presentación de informes (por ejemplo, retrasos en los desembolsos), y la falta de claridad en las funciones y responsabilidades para gestionar la presentación de informes financieros a diferentes niveles. Es esencial destacar que esta área desafiante ha sido una constante en la operación, a pesar de que se han producido y difundido varias directrices. La segunda área de mejora está relacionada con las oportunidades de coordinación no aprovechadas con el proyecto Mariposa Monarca, una iniciativa sobre migración apoyada por IFRC en Norte de Santander, Colombia. Aunque ambas iniciativas (el Llamamiento y Mariposa Monarca) cuentan con el apoyo de la FICR, no existen mecanismos formales que garanticen la coordinación oportuna y estratégica y la transferencia de las buenas prácticas emergentes.
- Existen múltiples retos en relación con los sistemas de seguimiento, evaluación y aprendizaje. Por ejemplo, hay una discordancia entre los indicadores del Llamamiento y lo que los sistemas de recopilación de datos pueden recoger (es decir, las personas a las que se llega frente a los servicios prestados. Además, aunque el sistema de gestión de la información ha evolucionado durante la vigencia del Llamamiento, las seccionales seguían informando de problemas persistentes relacionados con la presentación de informes y el uso de cuadros de mando para permitir procesos de toma de decisiones informados.

Sostenibilidad

- La Estrategia Nacional de Asistencia a Migrantes 2018-2021 de la SNCRC — desarrollado con el apoyo técnico de IFRC y otros socios del movimiento- se ha convertido en una herramienta esencial para guiar el trabajo de la SNCRC a todos los niveles. Ha abierto la oportunidad de crear una estructura para la gestión de los proyectos de migración y ha orientado los esfuerzos de recaudación de fondos.
- El Llamamiento ha sido una oportunidad para generar informes de alta calidad sobre la migración, comunicados de prensa, boletines y vídeos. Estos materiales pueden utilizarse en múltiples intervenciones, no sólo para mostrar el trabajo de la SNCRC, sino para demostrar e influir en la aplicación de prácticas buenas y prometedoras.
- A nivel de las seccionales y de sede nacional, las salidas del personal después de la operación representan una amenaza para la continuidad de los esfuerzos, principalmente porque no ha habido un plan de salida claro para garantizar que toda esta información se transfiera a las seccionales locales.
- La financiación inicial de 75 emprendimientos de empresas y la identificación de líderes comunitarios entre la población migrante son ejemplos de esfuerzos incluidos en el Llamamiento que dejan capacidades instaladas.
- La SNCRC y otros socios del movimiento han demostrado su capacidad para amplificar los logros, pero aprovechando la nueva financiación.

Recomendaciones

- Asegurar implicar a las partes interesadas internas y externas en el diseño de la iniciativa: hacer partícipes a informantes de distintos ámbitos en la fase de diseño puede parecer un proceso abrumador y costoso. Sin embargo, la participación puede adoptar diferentes formas, y no todas las partes interesadas tienen que participar en todo el proceso. Llevar a cabo un esfuerzo participativo y múltiples actores para el diseño del programa es ahora más crítico que nunca, ya que se espera que las nuevas operaciones tengan menos flexibilidad, ya que no se elaborarán como un Llamamiento. Por lo tanto, es esencial obtener una amplia

comprensión de cómo las diferentes partes interesadas planean operar en los próximos 3 a 5 años e identificar dónde ven que la SNCRC desempeñe un papel único.

- Las cinco filiales principales que participan en el Llamamiento pueden proporcionar apoyo empírico a otros sitios —en otras palabras, este papel no debe ser exclusivo de los expertos del nivel central—.
- Desde la fase de diseño, incluir planes para utilizar las buenas prácticas existentes e identificar y documentar -mediante procesos rigurosos- las prácticas buenas, prometedoras y emergentes para trabajar con la población migrante.
- Abordar los problemas de presentación de informes financieros durante la fase de diseño para garantizar que se dé prioridad al apoyo técnico durante la fase de ejecución. Si bien los problemas de información financiera (y de otro tipo de informes) siempre aparecen, en cierta medida, durante la ejecución de los proyectos y programas, la SNCRC y IFRC deberían trabajar conjuntamente para minimizar estos inconvenientes. Reconocer que se trata de un problema crítico es el primer paso. A continuación, es necesario tener una mente abierta para apoyar la identificación y la mejora de los cuellos de botella.
- Trabajar estrechamente con la unidad/departamento de la SNCRC encargados del desarrollo de la Sociedad Nacional (y de las seccionales). Es probable que el departamento/unidad de la CRCS encargado de aplicar el proceso de Evaluación y Certificación de la Capacidad Organizativa (OCAC por sus siglas en inglés) o similar, según las orientaciones de IFRC, conozca en profundidad las capacidades de cada seccional, pero también las inversiones que pueden suponer una diferencia significativa a la hora de apoyar su capacidad para ejecutar este tipo de operaciones.
- Continuar con las prácticas positivas -es decir, talleres de lecciones aprendidas y oportunidades regionales y globales para intercambio de la contribución de IFRC, generando oportunidades de capacitación y participación en espacios técnicos fue altamente valorada. Las próximas iniciativas en migración deberán mantener y aumentar estas oportunidades.
- Realizar un análisis de rentabilidad antes de traer delegados del movimiento. El apoyo técnico recibido de otras Sociedades Nacionales y de IFRC añade un valor significativo, según los entrevistados. Sin embargo, una lección aprendida de COVID-19 es que parte de esa aportación puede recibirse virtualmente.
- Aprovechar las oportunidades actuales para atraer nuevos fondos, como: a. la disponibilidad de recursos -los recientes anuncios del gobierno sobre sus intenciones de financiación para la crisis venezolana muestran un escenario optimista-; b. la existencia de una cartera institucional sobre la integración socioeconómica de la población migrante. Esta estrategia dirigida por la SNCRC/IFRC, es reconocida por fuentes autorizadas en la región como esencial para convertir a las personas alcanzadas en promotores de su propia subsistencia, promover la inclusión sostenible en las comunidades de acogida y apoyar la contribución a las economías locales y al desarrollo general de los países de acogida.

1. El Llamamiento de Emergencia en un vistazo

En el pasado, Venezuela acogió a miles de migrantes de la región y de otras partes del mundo. Sin embargo, desde 2014, se ha producido un aumento del 8.000% en el número de venezolanos que solicitan la condición de refugiado en todo el mundo, principalmente en las Américasⁱ. A Febrero del 2021, había 5,6 millones de migrantes venezolanos en todo el mundo, con 4,6 millones (85%) sólo en América Latina y el Caribe. Además del número sin precedentes de migrantes procedentes de Venezuela que se establecen en toda la región, los países de las Américas reciben un número significativo de migrantes extra-regionales procedentes del Caribe, Asia y África. Algunos de estos migrantes se han establecido permanentemente en la región, pero muchos otros optan por viajar hacia el norte, cruzando desde Colombia a Panamá a través del Tapón del Darién en su camino hacia América del Norte.⁴

Colombia sigue siendo el primer receptor de migrantes venezolanos, con [1.7 millones](#) (35%), lo que representa el 3,7% de la población total de Colombia y es ligeramente superior a su población indígena. Desde julio de 2020, el [número estimado de venezolanos irregulares](#) en Colombia superó al de regulares. A diciembre del 2020, el 56% de la población migrante venezolana en Colombia estaban en situación irregular, lo que suma más de [983,000](#) personas.

Con el aumento del flujo de la población migrante desde 2014, ha habido un aumento correspondiente de las necesidades humanitarias de esta población. Los servicios de salud (incluidos los medicamentos), el acceso a los alimentos y la protección son las principales preocupaciones. La demanda de bienes y servicios esenciales (salud, vivienda, empleo), especialmente en las ciudades de tránsito de los departamentos situados en la zona fronteriza sigue creciendo.ⁱⁱ

Siendo consciente de estas necesidades crecientes y cambiantes, la Cruz Roja Colombiana (SNCRC), en estrecha colaboración con otros socios del movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, formalizó su respuesta a la población migrante en 2015 y 2018 a través de los Fondos de Emergencia para el Alivio de Desastres (DREFs por sus siglas en Inglés)ⁱⁱⁱ. En Marzo del 2018, La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y La Media Luna Roja (FIRC) y la SNCRC⁵ trabajaron juntos para poner en marcha un Llamamiento de Emergencia (de aquí en adelante El Llamamiento) dirigido a brindar servicios de salud y complementarios a personas necesidades y afectadas por la situación migratoria en el departamento de Arauca, Atlántico, Bolívar, Cundinamarca, La guajira, Nariño, North of Santander, Putumayo, Santander, Valle del Cauca, y Vichada, así como a otros departamentos a medida que las necesidades crecían como resultado del cambio en los flujos migratorios^{iv} (como se muestra en el siguiente mapa). A lo largo de los años de funcionamiento, el Llamamiento definió una necesidad de financiación de un total de 10.000.000 francos suizos (aprox. 10.942.200,00 USD) de los donantes. La respuesta de los donantes generó una cobertura de 8,180,061 francos suizos (aprox. 8.950.786,35 USD). El gasto final hasta la fecha⁶ es de 7,365,917 francos suizos (aprox. 8.059.933,70 USD).

Los Fondos de Reserva para el Socorro en Casos de Desastre (DREF) proporcionan apoyo inmediato a las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, permitiéndoles desempeñar su papel único como primeros intervinientes después de un desastre. Establecidos en 1985, los DREF desempeñan un papel esencial en el sistema mundial de gestión del sistema global de gestión de desastres y crisis de la FIRC.

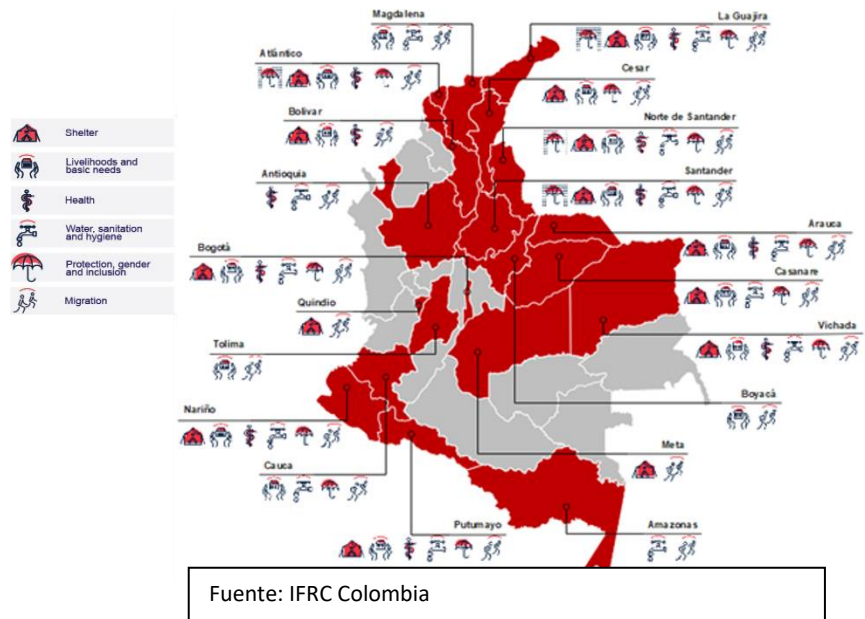
Un Llamamiento de emergencia es un plan que articula cómo la Federación Internacional planea responder a una emergencia, cuando hay necesidades significativas para las que se requiere asistencia internacional. Un Llamamiento de emergencia se basa siempre en una solicitud de una Sociedad Nacional miembro y suele emitirse sobre la base de una evaluación de las necesidades. www.ifrc.org

⁴ El término "migrantes" es deliberadamente amplio e incluye a los refugiados, solicitantes de asilo y/o apátridas con derecho a una protección especial en virtud del derecho internacional.

⁵ Los socios del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja que participan activamente en la operación: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FIRC), Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), Cruz Roja Americana, Cruz Roja Alemana y Cruz Roja Española.

⁶ Gastos hasta la fecha de redacción del informe (junio 2021). El informe final del Llamamiento de Emergencia incluirá la cifra final.

Si bien el énfasis del Llamamiento era la atención primaria de salud, incluidos los servicios de primeros auxilios, con el aumento del plazo, el Llamamiento empezó a combinar progresivamente los servicios de salud a las poblaciones objetivo con acciones en las áreas de refugio; medios de vida y necesidades básicas; promoción del agua, el saneamiento y la higiene; protección, género e inclusión (PGI); y reducción del riesgo de desastres. La distribución ininterrumpida de necesidades básicas a la población migrante en tránsito y asentada hizo aún más relevante a la luz de la emergencia sanitaria de COVID-19, que les ha afectado sus medios de vida, la salud y la higiene.



○ Principales intervenciones y ejecución financiera hasta junio de 2021

Atención Primaria de Salud (3.291.060 Francos suizos aprox. 3,585,807.33 USD): se prestó a través de tres modelos operativos clave:

- Unidades de Salud (HCU) en las ciudades fronterizas, donde predominan migrantes a pie y los pendulares.
- Institutos Prestadores de Salud (IPS) de la Cruz Roja Colombiana en ciudades de más de 500.000 habitantes, donde viven las comunidades de acogida y la población migrante asentada.
- Las Unidades Móviles de Salud complementan el trabajo de divulgación para llegar a la población migrante y a las comunidades de acogida en zonas alejadas.

Las actividades de aplicación a la salud, como las charlas de prevención de enfermedades y promoción de la salud, se complementaron con servicios psicosociales y se apoyaron con la entrega de kits, suplementos nutricionales y servicios médicos especializados (consultas y pruebas). Estos últimos, financiados por transferencias de efectivo condicionadas.

Albergue (164.873 Francos suizos aprox. 179,639.03 USD): se alcanzaron migrantes a pie con kits de albergue y ubicados en los refugios con kits nocturnos, mientras que a las familias se les proporcionó dinero en efectivo para albergue (tarjetas de prepago para el pago de alquileres o la realización de mejoras en el hogar). En el marco de la estrategia, se reforzaron 13 albergues mediante el suministro de botiquines comunitarios y camillas, acompañado de un entrenamiento de 4 horas en primeros auxilios básicos para los gestores y el personal de los refugios.

Medios de vida y necesidades básicas (794.502 francos suizos aprox. 865,657.60 USD): se distribuyeron kits de alimentos y kits semanales de alimentos para familias a migrantes asentadas. Se distribuyeron ayudas de transferencia de efectivo (tarjetas de efectivo precargadas), tarjetas de prepago para la seguridad alimentaria y la nutrición, y vales de comida a familias cobijando a personas en condiciones de alta vulnerabilidad (mujeres embarazadas, madres lactantes, cabezas de familia solas, personas con discapacidades cognitivas/motoras, migrantes que viven con el VIH, trabajadores en sexo comercial). Además, en el marco de esta estrategia, el Llamamiento proporcionó formación y dinero en efectivo para fortalecer las iniciativas productivas de la población migrante alcanzada y las comunidades de acogida.

Agua, Saneamiento e Higiene (WASH) (614.457 Francos suizos aprox. 669,487.77 USD): se distribuyeron botellas de agua y se instalaron puntos de hidratación para aumentar el acceso al agua potable. Además, se distribuyeron kits de higiene familiar entre los "caminantes", migrantes asentados vulnerables y comunidades de acogida. Desde marzo de 2020, los kits de higiene contienen los elementos necesarios para prevenir la propagación del COVID-19.

Protección, Género e Inclusión (443.536 Francos suizos aprox. 483,259.08 USD): se crearon espacios infantiles y familiares como entornos de protección para prevenir y mitigar las consecuencias humanitarias del proceso migratorio, tanto para la población migrante como para la de acogida, fortaleciendo sus capacidades, promoviendo el restablecimiento de derechos y fomentando la inclusión. En estos espacios se proporcionó apoyo psicosocial y asesoramiento, y se distribuyeron kits de dignidad. Por otro lado, los puntos de orientación ofrecían una ruta para como ser remitidos a la información sobre los servicios disponibles en otros territorios.

Migración (174.765 Francos suizos aprox. 190,416.95 USD): en los diferentes puntos de atención, la población migrante pudo acceder a los servicios de restauración de enlaces familiares, que ofrecían llamadas nacionales e internacionales y servicios gratuitos de Internet y de carga telefónica.

Por último, el Llamamiento puso en marcha diferentes acciones dirigidas a:

1. Construir y fortalecer la capacidad de la Sociedad Nacional para asegurar que tuviera las bases legales, éticas y financieras necesarias, sistemas y estructuras, competencias y capacidades para planificar y actuar. Una inversión de 530.841 Francos suizos (aprox. 577,990.88 USD).
2. Garantizar una IFRC fuerte y posicionar la secretaría de IFRC, junto con las Sociedades Nacionales para influir en las decisiones a nivel local, nacional e internacional que afectan a los más vulnerables. Inversión combinada de 39.881 francos suizos (aprox. 43,452 US)

2. Metodología de Evaluación

2.1 Antecedentes

En 2021, IFRC le encargó a [IWORDS Consulting](#) (que hace parte de IWORDS Global) -una firma de consultoría dedicada a apoyar a una amplia gama de actores vinculados al desarrollo y al ámbito humanitario en la evaluación y la mejora de la eficacia y el impacto de sus programas y proyectos a la realización de una evaluación final del Llamamiento.

El alcance de esta evaluación considera lo siguiente:

- Llamamiento de emergencia (marzo 2018-junio 2021): asistencia humanitaria y de estabilización para proteger la vida, la salud y la dignidad de las personas afectadas por la situación migratoria en los departamentos de Arauca, Cundinamarca, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Putumayo, Santander y Vichada (entre otros) con la prestación de servicios de salud, agua y saneamiento, albergue, protección y migración.
- Sociedad Nacional Anfitriona: La Cruz Roja Colombiana (SNCRC).
- Socios del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que participan activamente en la operación: Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC), Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR), Cruz Roja Americana, Cruz Roja Alemana y Cruz Roja Española.
- Donantes que participan en la ejecución del Llamamiento Instituto del Banco Europeo de Inversiones, Fondo Bilateral de Emergencia del Gobierno italiano, Gobierno de los Estados Unidos - USAID/OFDA, Fundación Western Unión y donaciones en línea.

El objetivo de la evaluación final es doble: 1) Evaluar la estructura, los sistemas y los procesos en los diferentes niveles de la Sociedad Nacional, relacionado a su capacidad de programación (en materia de migración), la coordinación (interna y externa) y la eficacia con que se traduce en el fortalecimiento de la capacidad. 2) Evaluar la relevancia y la eficiencia del apoyo prestado por la IFRC (incluida la Célula de Migración Regional y el apoyo de otros expertos regionales) a la Sociedad Nacional a lo largo de la operación, centrándose en la validez, la pertinencia y la experiencia del apoyo técnico.

De acuerdo con estos objetivos, la evaluación final se ejecutó según cuatro criterios estándares de la OCDE, adaptados por el marco de evaluación de la Federación Internacional. Se desarrollaron y perfeccionaron preguntas de evaluación específicas para definir cada criterio. (Véase el Anexo 1. Matriz de evaluación):

- **Pertinencia y coherencia:** adecuación de la operación a la hora de prestar asistencia en función de las necesidades y el contexto; coherencia/alineación con los esfuerzos realizados por otros agentes clave que participan en la atención de las necesidades de las personas necesitadas.
- **Efectividad:** estrategias; cobertura para llegar a las poblaciones objetivo en los diferentes grupos; y responsabilidad ante la población afectada en lo que respecta a la prestación de servicios, la sostenibilidad, el compromiso, la inclusión y el fomento de la resiliencia.
- **Eficiencia:** de los mecanismos de gestión y sistémicos y de las intervenciones en la prestación de servicios de calidad con recursos mínimos.
- **Sostenibilidad:** de las intervenciones en el desarrollo de la capacidad organizativa de las Sociedades Nacionales y la mejora de la resiliencia de las personas asistidas frente a futuros peligros.

Las recomendaciones resultantes identifican las principales lecciones aprendidas, mejoran el conjunto de pruebas y proporcionan recomendaciones concretas para garantizar una transición adecuada de la modalidad del Llamamiento de emergencia a un enfoque programático.

2.2 Principios rectores y normas

Durante su trabajo, el equipo de evaluación observó los valores de humanidad, imparcialidad, neutralidad, independencia, voluntariado, unidad y universalidad del Movimiento de la Cruz Roja y el siguiente conjunto de principios rectores:

- **Inclusión y participación:** maximizar la implicación de diversas partes interesadas mediante la preparación de una muestra inclusiva que tenga en cuenta la interseccionalidad y la priorización de métodos de recolección de datos que sean participativos. Sí bien la inclusión y la participación fueron fundamentales en el diseño de la metodología, los retos derivados de la COVID-19, la inestabilidad del orden público y la disponibilidad de las personas alcanzadas generaron múltiples limitaciones (véase sección [Limitaciones](#)).
- **Ejecutar con un propósito:** asegurar la resolución de los puntos principales de cada criterio proponiendo preguntas de evaluación y generando conclusiones y recomendaciones con propósito, orientadas a promover el aprendizaje para futuras intervenciones y los logros del alcance del Llamamiento de Emergencia.
- **Normas de calidad:** siguiendo las normas y criterios de calidad internacionales (OCDE/CAD) y adhiriéndose al Marco de IFRC para la evaluación (sistemas CEA y PMER por sus siglas en inglés).
- **Protección de todas las partes implicadas: garantizando la confidencialidad de la información, la participación voluntaria de todas las personas y partes interesadas implicadas, y el estricto cumplimiento de la Política de Protección de la Infancia de IWORDS Global y del Enfoque y la Metodología de Temas Sensibles.** IWORDS Global sigue estrictamente las Políticas de Seguridad de la FICR durante toda la evaluación.
- **No hacer daño:** desde esta perspectiva, el equipo consideró las condiciones de seguridad y la necesidad de desplegar metodologías de cuidado para los participantes en cada acción.
- **Enfoque de igualdad de género e interseccionalidad:** un enfoque de igualdad de género implicó considerar las necesidades diferenciadas de las personas en función de su identidad de género y la combinación de muchos otros aspectos que conforman sus identidades (por ejemplo, la raza, la edad, el recorrido migratorio, etc.).

2.3 Enfoque

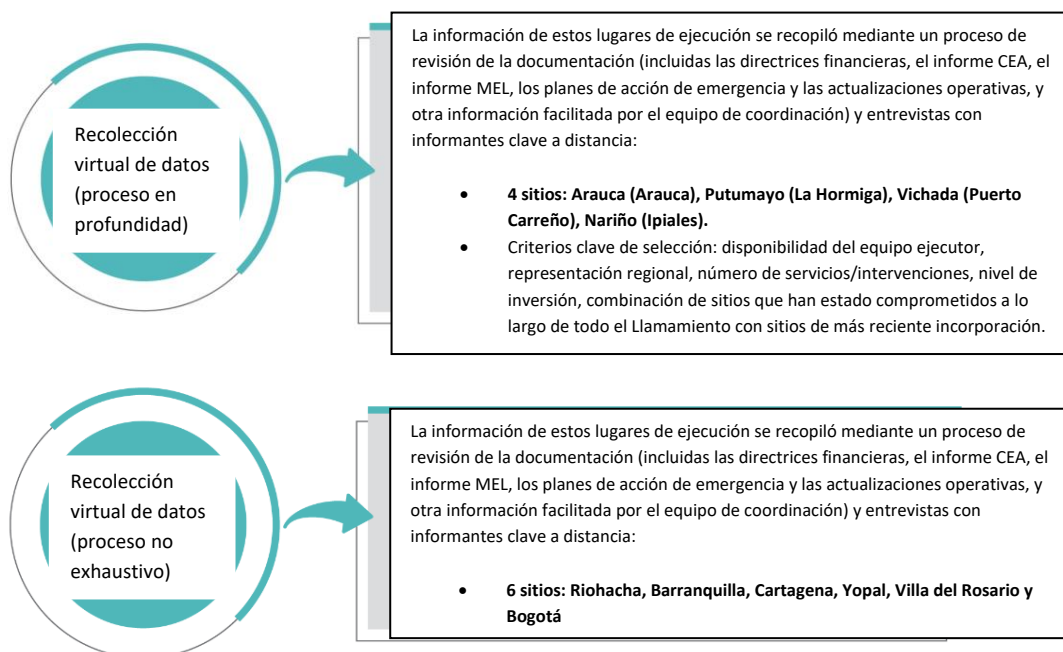
Basándose en los valores y los principios rectores, y teniendo en cuenta la necesidad de recopilar información para evaluar y todos los criterios y dar respuesta a las preguntas realizadas, el equipo de evaluación:

- ✓ Combinó el uso de enfoques de evaluación complementarios; la evaluación participativa; y el cambio más significativo desde la perspectiva del desarrollo institucional¹⁴.
- ✓ Implementó un proceso de evaluación que reconoce la necesidad de conectar el pasado, el presente y el futuro; desde la evaluación de cómo la operación da continuidad a los esfuerzos implementados en 2015 y 2017 (DREFs), hasta la evaluación de la operación (2018-2021), pasando por la identificación de insumos para informar la transición de la modalidad de Llamamiento de Emergencia a un enfoque programático.
- ✓ Propuso la participación de un grupo diverso de partes interesadas, teniendo en cuenta la viabilidad de contactarlas en el entorno actual. A saber, las divisiones y *Unidades Municipales* de la SNCRC (incluyendo los equipos implementadores), la sede central de la SNCRC, la Oficina Regional de América de la FICR, la oficina del

Equipo de Apoyo al Clúster de País de IFRC (CCD) para los países andinos, la Oficina Técnica de la FICR en Colombia, los socios, los voluntarios y las personas alcanzadas.

- ✓ Reconoció la importancia de recopilar datos relacionados con todos los componentes de la estrategia operativa; los servicios de salud y las acciones complementarias (albergue; medios de vida y necesidades básicas; agua, saneamiento y promoción de la higiene; y protección, género e inclusión (PGI); y reducción del riesgo de desastres).
- ✓ Reconoció la necesidad de recopilar datos de todos los lugares de implementación, independientemente del nivel de inversión en cada lugar o del período de participación en el Llamamiento (Diagrama 1):

Diagrama 1. Plan de recopilación de datos



Fuente: Equipo evaluador

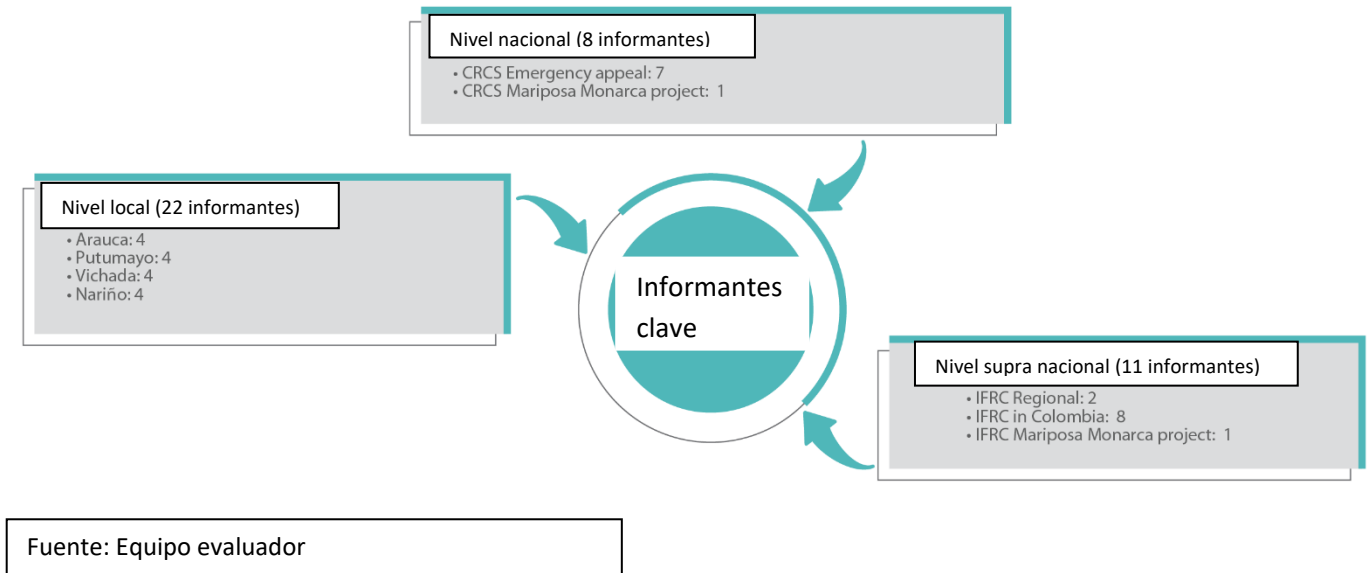
2.4 Métodos de recopilación de datos

A continuación, se explican los métodos ejecutados de recopilación de datos de la evaluación. El plan original incluía aproximadamente 32 entrevistas con los equipos implementadores, 15 entrevistas con informantes clave de los niveles nacional y supranacional, y 28 entrevistas con beneficiarios. También incluía debates con cinco grupos focales con el equipo ejecutor, incluyendo voluntarios de cinco divisiones, y la revisión de entre 30 y 50 documentos. Como se explica a continuación, hubo que adaptar el plan original dadas las especificidades y limitaciones locales, todas ellas fuera del control del equipo de evaluación (véase más en "[Limitaciones](#)").

- **Revisión documental:** una revisión de la documentación y de las fuentes compartidas por el equipo de coordinación e identificadas por el equipo de consultoría a través de búsquedas en línea, incluyendo, pero no limitado a, el marco de resultados, el informe del PMER (Planificación, seguimiento, evaluación y presentación de informes), el taller de lecciones aprendidas, las directrices financieras, el informe de Participación y Responsabilidad Comunitaria (CEA por sus siglas en inglés), los Planes de Acción de Emergencia de marzo de 2018 a junio de 2021, las Actualizaciones Operativas, los informes del DREF, los videos desarrollados por el CRCS y los informes de otras organizaciones autorizadas.
- **Entrevistas semi-estructuradas con beneficiarios:** breves entrevistas con 5 receptores de capital inicial y formación empresarial (beneficiarios de medios de vida).

- **Entrevistas a informantes clave del Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja:** Entrevistas semiestructuradas de 45 a 60 minutos con personas implicadas en la planificación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación del Llamamiento de Emergencia en los distintos niveles (véase el anexo 2. para saber más sobre los perfiles de los informantes clave).

Diagrama 2. Informantes clave del movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que participaron en el proceso.



Taller de lecciones aprendidas: el equipo de evaluación tuvo la oportunidad de participar en un taller facilitado por un consultor externo, que reunió a representantes del SNCRC y de la FICR. Aunque este proceso no formaba parte de la metodología original, se convirtió en una excelente oportunidad para complementar la información recopilada durante las entrevistas a los informantes clave. El valor añadido del taller de lecciones aprendidas es que las conclusiones alcanzadas fueron el resultado de un proceso de reflexión colectiva. Aunque se trata de una técnica diferente, este esfuerzo colectivo está en consonancia con el propósito de los "talleres de redacción" propuestos por el equipo de IWORDS Global, que no se llevaron a cabo con los centros que participaron en el "proceso en profundidad" debido a la cancelación de las visitas sobre el terreno.

2.5 Calidad de datos

2.5.1 Almacenamiento de datos y confidencialidad

IWORDS Global cumplió plenamente con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), aplicando todas las medidas pertinentes para reducir las preocupaciones relacionadas con la confidencialidad y el almacenamiento de datos, y proteger los intereses de todas las partes.

Se aplicaron las siguientes medidas para reducir las preocupaciones relacionadas con la confidencialidad de los datos:

- Antes de comenzar cualquiera de las entrevistas, se les informó a los participantes sobre los objetivos y las expectativas de su participación.
- Antes de comenzar las entrevistas, los encargados de recoger los datos explicaron su intención de grabar la sesión y pidieron el consentimiento verbal de los participantes.
- Todos los datos brutos resultantes de las entrevistas son confidenciales y sólo el equipo puede acceder a ellos. Se utilizó una unidad central para gestionar y almacenar todos los datos, a la que sólo tenían acceso personas seleccionadas. Los datos personales identificables (por ejemplo, los registros de voz) no se conservarán más tiempo del necesario y se eliminarán en los tres meses siguientes a la aprobación de este informe.

El equipo de evaluación observó los principios del consentimiento informado, no hacer daño y de confidencialidad durante todo el proceso.

2.5.2 Análisis de datos y triangulación

El equipo de evaluación implementó las siguientes acciones para garantizar la calidad y el rigor en el análisis de los datos recogidos:

- Los miembros del equipo de evaluación participaron en una reunión preparatoria para compartir la metodología y la aplicación de las herramientas para la recopilación de datos.
- Todas las entrevistas se grabaron con la autorización previa de los participantes. Se transcribieron las entrevistas a informantes clave y se verificó su exactitud. Durante la traducción de los testimonios de los informantes clave, se editaron las transcripciones para anonimizar el contenido (es decir, eliminar la información que hace identificable a la fuente).
- Durante el proceso de análisis de datos para la redacción del informe, el equipo consultor analizó la coherencia de los datos generados. Si, tras el proceso de consulta, seguimos identificando información incoherente/contradictoria, lo destacaremos en el informe.

2.5.3 Limitaciones

Dificultades de movilidad, transporte y ensamblaje para el campo de trabajo debido a la crisis sanitaria COVID-19 y al paro nacional.

Mitigación: Considerando la evolución del COVID-19 en los diferentes sitios de implementación, los problemas de seguridad y las restricciones a la movilización relacionadas con el paro nacional, los equipos del Equipo de Gestión de la Evaluación (EMT por sus siglas en inglés) y de la FICR le informaron a IWORDS Global sobre la necesidad de realizar todo el proceso de recolección de datos de manera virtual. Esta situación implicó realizar modificaciones a la metodología, especialmente en lo que se refiere a tener contacto directo con las personas alcanzadas y los voluntarios que participaban en el proceso. La recogida de datos con el equipo ejecutor se realizó con el personal de SNCRC y a través de entrevistas virtuales y telefónicas.

Rotación del personal clave de SNCRC/IFRC.

Mitigación: Debido a la ausencia de puntos focales en algunos sitios donde se implementó el Llamamiento, el equipo consultor, junto con el equipo de la EMT y la FICR, tuvieron que modificar algunos de los sitios que habían sido seleccionados para la recopilación de datos. De los lugares en los que inicialmente se había acordado realizar un proceso de recogida de datos en profundidad, se descartó La Guajira por falta de personal ejecutor. Por otro lado, el proceso de recolección de datos sin profundidad se llevó a cabo en seis ciudades: Riohacha, Barranquilla, Cartagena, Yopal, Villa del Rosario y Bogotá ya que en el resto no había un punto focal involucrado en la implementación del Llamamiento. Para cubrir las lagunas de información, el equipo consultor tuvo acceso a la información histórica de la operación disponible en la documentación compartida por el equipo de coordinación.

Se recopiló información limitada para los lugares de ejecución que no participaron en los procesos exhaustivos de forma virtual.

Mitigación: si bien la cantidad de información recopilada para estos sitios de implementación es reducida, en comparación con los sitios que se benefician de un proceso exhaustivo de forma virtual, el equipo de evaluación confía en que el proceso de revisión de documentación y las entrevistas con informantes clave implementadas para dichas áreas geográficas, proporcionaron información valiosa para enriquecer la valoración del Llamamiento.

Acceso reducido a las personas alcanzadas y voluntarios

Mitigación: La movilidad y la falta de conectividad de las personas alcanzadas y la disponibilidad de voluntarios fueron destacadas por el SNCRC, como barreras para involucrarlos en un proceso de recopilación de datos virtual. Esto se tradujo en la participación de sólo cinco beneficiarios del componente de medios de vida. La falta de compromiso de

la población objetivo y de los voluntarios, en una evaluación diseñada desde un enfoque participativo, deja un vacío importante. Para minimizar las consecuencias, el equipo consultor entrevistó al responsable de participación comunitaria y rendición de cuentas de la CRC, revisó los informes generados por la SNCRC para las encuestas completadas por las personas alcanzadas del Llamamiento, identificó vídeos testimoniales que recogían las voces de las personas que recibieron kits de dignidad y añadió preguntas a las entrevistas con informantes clave sobre el papel y el valor añadido del voluntariado.

Los socios del Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja que participaron activamente en el Llamamiento, los socios externos y los donantes no participaron en el proceso de recolección de datos.

El diseño original de la evaluación recomendaba la participación de actores externos (como socios o donantes). A pesar de las múltiples peticiones del equipo de evaluación a lo largo del proceso, IWORDS Global no obtuvo acceso a los datos de contacto ni una explicación clara sobre las limitaciones para involucrar a estos perfiles por parte de IFRC. El hecho de que los socios y donantes implicados en la operación no hayan participado en la evaluación deja un vacío de información vital en cuanto a 1) el nivel de articulación y coordinación que se estableció con otros actores humanitarios sobre el terreno; 2) la percepción que tienen otros actores humanitarios del papel que ha desempeñado y podría desempeñar la SNCRC en los próximos años; 3) la percepción de los donantes sobre la pertinencia y la eficacia de su apoyo.

Mitigación: Aunque el vacío de información sigue existiendo, el equipo consultor indagó con los informantes clave sobre el nivel de coordinación con los socios y su percepción de cómo los donantes valoran la intervención. Por lo tanto, es esencial señalar que las conclusiones a este respecto se elaboraron principalmente sobre la base de la información proporcionada por la SNCRC y la FICR.

Aunque el alcance de la evaluación incluye todo el Llamamiento, la mayor parte de la información cualitativa recogida corresponde a la experiencia del equipo en la ejecución del último año y medio de la operación.

La mayoría de las personas identificadas por el CRCS como informantes se incorporaron al Recurso a partir de junio de 2019, por lo que las conclusiones resultantes de la información cualitativa no son necesariamente relevantes para el primer año de la operación.

Mitigación: Para minimizar este sesgo, el equipo consultor entrevistó a algunas personas que formaron parte de la operación desde etapas anteriores y trianguló la información con la memoria institucional disponible en la documentación aportada por el equipo coordinador.

3. Conclusiones

En esta sección se ofrece un análisis de los resultados críticos recopilados y triangulados a partir de todos los métodos de recopilación de datos. Estas conclusiones se presentan para cada categoría de análisis (pertinencia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad)⁷. Para respaldar las conclusiones, el equipo revisor incluye a menudo ejemplos (por ejemplo, testimonios, datos de actividades específicas, fotos) de los esfuerzos realizados durante la vigencia del Llamamiento. Sin embargo, el equipo de evaluación reconoce que dichos ejemplos no son exhaustivos de todos los esfuerzos realizados en el marco de esta operación. Del mismo modo, algunos componentes específicos de las conclusiones se ejemplifican mediante testimonios anónimos seleccionados de informantes (beneficiarios o informantes del movimiento), según sea necesario. Sin embargo, los testimonios sólo tienen un propósito ilustrativo.

En lo que respecta a COVID-19, su impacto en la implementación del Llamamiento para los años 2020 y 2021, se discute como una cuestión transversal bajo cada categoría clave de análisis.

⁷ El equipo evaluador incluye las respuestas a todas las preguntas de evaluación incluidas en la matriz de evaluación. Sin embargo, como los hallazgos críticos pueden contribuir a responder más de una pregunta (y para aumentar la facilidad de lectura del informe), el equipo está estructurando esta sección por conclusión y no por pregunta de evaluación.

3.1 Relevancia y coherencia

Conclusión 3.1.1. El Llamamiento complementa y refuerza la aplicación de las prioridades acordadas por las asociaciones multisectoriales/de múltiples socios existentes centradas en la atención de las necesidades de las poblaciones migrantes.

Abordar la complejidad de las necesidades de las poblaciones migrantes ha requerido el compromiso de los actores estatales y no estatales que operan en la región de las Américas y en el mundo. Este compromiso se ha materializado en la creación de equipos de trabajo, grupos y mecanismos de coordinación a lo largo de los años, siendo el más crítico la Plataforma Regional de Coordinación Inter-agencial -establecida como un foro para coordinar los esfuerzos de respuesta a través de 17 países de América Latina y el Caribe, con un enfoque particular en el logro de la coherencia y la consistencia en toda la respuesta. Esta Plataforma Regional se complementa con mecanismos de coordinación locales (nacionales y sub-nacionales) que colaboran estrechamente con los gobiernos de acogida en la coordinación operativa y la implementación del Plan Regional de Respuesta a Refugiados y Migrantes (**RMRP** por sus siglas en inglés). El capítulo colombiano de esta plataforma -el Grupo Inter-agencial de Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM)- está operativo desde 2016. Entre sus 75 miembros, **el GIFMM incluye a múltiples socios del Movimiento de la Cruz Roja y IFRC (esta última, como observadora, sin voto)**. La SNCRC suele estar representada por funcionarios que participan activamente en la implementación del Llamamiento a nivel nacional y local (Arauca, La Guajira, Norte de Santander y Nariño).

Este proceso de evaluación identifica la participación en el GIFMM a diferentes niveles como un factor clave que contribuye a la relevancia y coherencia del Llamamiento, a posicionar a la SNCRC como un actor principal en materia de migración y a evitar la duplicación de esfuerzos. Por ejemplo, el proceso de revisión documental confirma la alineación de las intervenciones del Llamamiento con la evolución de las necesidades y prioridades establecidas en el RMRP para Colombia:

Tabla 1. RMRP —Ejemplos de Alineación del Llamamiento

RMRP Colombia (Objetivos estratégicos)	Ejemplos de cómo el Llamamiento apoya el RMRP
Proporcionar y mejorar el acceso efectivo a los bienes y servicios críticos, incluyendo reforzar la capacidad de respuesta del Estado a nivel nacional y local.	Servicios de salud prestados: 327,580 Servicios de apoyo psicológico: 99,888
Aumentar las oportunidades de integración para la población refugiada y migrante, incluyendo el acceso a un empleo digno, recursos productivos y medios de vida.	73.246 personas atendieron sus necesidades básicas y mejoraron sus medios de vida 66.047 personas sensibilizadas contra la xenofobia o la discriminación
Reforzar la prevención y la mitigación de los riesgos de protección, el acceso a los servicios básicos y responder a las necesidades de protección.	1.666.428 litros de agua potable distribuidos

Fuente: Equipo evaluador

Otros espacios de coordinación en los que la SNCRC es un actor activo y que ha apoyado la alineación del Llamamiento con otros esfuerzos, incluyen al Equipo Humanitario de País (HCT por sus siglas en inglés), dirigido por el Coordinador Humanitario, el Clúster de Salud, coordinado por el Ministerio de Salud y la Organización Panamericana de la Salud, así como el Clúster de Seguridad Alimentaria y Nutrición. La SNCRC también asiste a los clústeres de agua, saneamiento e higiene y protección y, junto con el Programa Mundial de Alimentos (PMA), que codirige el Grupo de Trabajo de Transferencia de Efectivo.

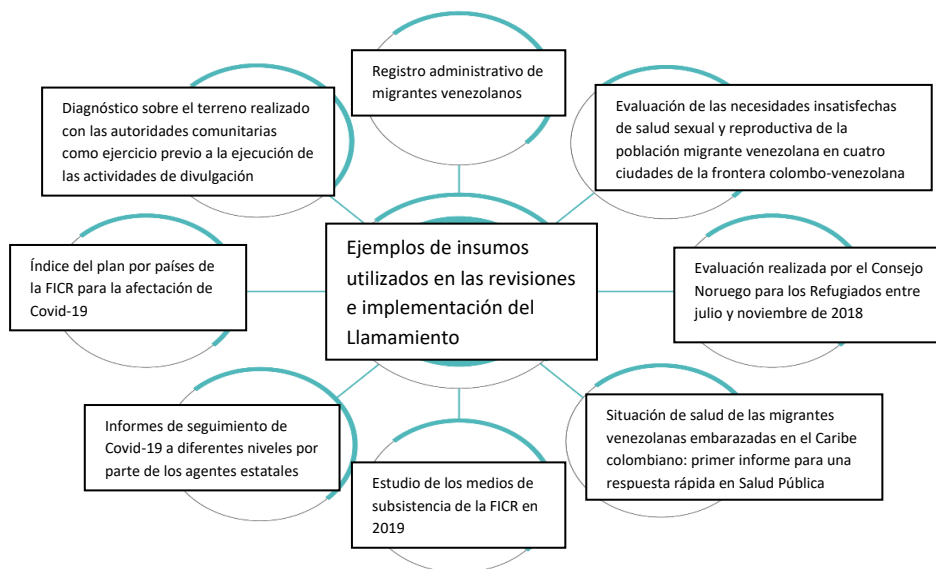
TESTIMONIO

Sobre la duplicación de esfuerzos. Antes de poner en marcha cualquier acción... déjeme darle un ejemplo. Implementamos los niños de la dignidad con un enfoque de género e inclusión. Antes de proceder, hicimos un esfuerzo riguroso para evaluar si otras organizaciones estaban haciendo algo similar, con el claro objetivo de evitar la duplicación

Informante clave

El proceso de revisión documental y los informantes clave también confirman la naturaleza basada en la evidencia del Llamamiento, específicamente para la selección de las poblaciones objetivo/áreas geográficas de intervención. Los datos recopilados por el GIFMM, sus miembros y los actores estatales sobre la población migrante, han sido el principal aporte para elaborar los Planes de Acción de Emergencia Revisados que guían la ejecución del Llamamiento, como se indica en el Diagrama 3.

Diagrama 3. Ejemplos de insumos usados por informantes para orientar su trabajo (auto informe).



Fuente: Equipo evaluador

En la tabla 2 se muestra como los datos mencionados se han utilizado a lo largo del Llamamiento.

Tabla 2. M QA IKOL

Necesidad destacada por estudio/informe	Intervención del Llamamiento
<p>La evaluación de necesidades de junio de 2020 del GIFMM ¹ indicó que las necesidades prioritarias de migrantes y refugiados eran la alimentación (92%), el alojamiento (66%) y el empleo u otros medios de subsistencia (53%). Estos son los mismos sectores en comparación con la encuesta anterior de abril de 2020.</p>	<p>A lo largo de la duración del Llamamiento, la alimentación, la vivienda y los medios de subsistencia siguieron siendo áreas de interés, complementando las intervenciones en materia de atención en salud.</p>
<p>A 31 de mayo de 2020, se estima que hay algo menos de 1,8 millones de migrantes venezolanos en Colombia, según la última estimación de la autoridad migratoria colombiana, Migración Colombia ². La población migrante se encuentran en las grandes ciudades (>500.000 habitantes) y en las ciudades fronterizas (frontera con Ecuador y Venezuela).</p>	<p>A lo largo de la vigencia del Llamamiento, las regiones fronterizas siguieron siendo áreas prioritarias de intervención, en particular Putumayo, Nariño, Santander, Guajira y Vichada; estos municipios tienen la mayor tasa de migrantes por ciudadano colombiano, a lo que se suma la demanda insatisfecha de atención primaria de salud y la integración socioeconómica de migrantes y las comunidades de acogida.</p>
<p>Un estudio de la Universidad Industrial (2019) completó una encuesta descriptiva sobre la salud de las migrantes venezolanas irregulares embarazadas. Los principales hallazgos fueron la inseguridad alimentaria, anemia, síntomas depresivos, violencia doméstica y falta de controles prenatales. prenatal. El Instituto Nacional de Salud de Colombia indicó en 2019 que los principales casos de salud pública notificados en migrantes venezolanos son los siguientes: sífilis gestacional y sífilis gestacional y congénita, desnutrición aguda en menores de 5 años, bajo peso al nacer, extrema morbilidad materna extrema, VIH/SIDA, dengue, mortalidad por SIDA, mortalidad materna, perinatal y neonatal, la tuberculosis y el intento de suicidio.</p>	<p>El Llamamiento no se centró en otros municipios, como Medellín, Barranquilla, Santa Marta y Bucaramanga, con muchos migrantes, porque la evaluación de necesidades mostró que contaban con infraestructura institucional y de mercado para abastecer la demanda humanitaria.</p> <p>A lo largo del Llamamiento, se prestó atención a las mujeres embarazadas y a los niños.</p>
<p>¹ www.r4v.info/es/document/gifmm-colombia-evaluacion-de-necesidades-ante-covid-19-junio-2020</p> <p>² migracioncolombia.gov.co/infografias/venezolanos-en-colombia-corte-a-31-de-mayo-de-2020</p>	

Fuente: Equipo evaluador

TESTIMONIO

A nivel operativo, existe un esfuerzo continuo de seguimiento de la situación en el país, para conocer la situación humanitaria de migrantes, sus necesidades y carencias. Se trata de un proceso de actualización permanente, centrado en la gestión del conocimiento y en la discusión con actores externos sobre la situación de migrantes. Como resultado de estos esfuerzos, informamos nuestro proceso de planificación

Informante clave

El Índice de Necesidades de la FICR (2019), en particular, se menciona en los documentos del Llamamiento como un ejemplo positivo de la integración de una fuente fiable para informar la definición de las áreas geográficas y poblaciones objetivo.

Para seleccionar la población objetivo se utilizaron tres fuentes de información primarias. En primer lugar, se creó un índice para comparar la incidencia de la migración y la salud entre los 32 departamentos de Colombia. Este índice calcula la tasa de migrantes venezolanos por departamento y muestra COVID-19, enfermedades tropicales desatendidas, la incidencia de enfermedades crónicas, la desnutrición, la violencia de género y la pobreza multidimensional. Luego, para medir la capacidad de respuesta institucional, el índice incluye datos sobre la capacidad del Estado subnacional, la capacidad de las seccionales de SNCRC, el número de camas de UCI y de centros de salud por departamento y la cantidad de proyectos de ayuda internacional.

En segundo lugar, los equipos sobre el terreno emplearon una breve encuesta de preguntas abiertas para identificar las necesidades más urgentes de migrantes y las comunidades de acogida en los principales departamentos.

Por último, se revisaron una serie de informes de organizaciones de ayuda internacional, centros de investigación y el GIFMM, este último aportado por la SNCRC. Estas tres fuentes fueron revisadas y discutidas para decidir dónde y a quién dirigirse, tal y como se expone en el Plan Operativo Detallado.

4ta Revisión del "Plan de Acción de Emergencia"

El uso de una definición integral de las personas necesitadas como parte del Llamamiento, que coincide con el marco acordado por los miembros del GIFMM. Esta definición inclusiva ha demostrado ser fundamental para que el

Llamamiento realice una intervención guiada por el principio de inclusión, que se esfuerza por satisfacer una amplia gama de necesidades presentes en este grupo de población tan diverso (Tabla 3.):

Tabla 3. Personas necesitadas—definiciones y apoyo al Llamamiento

Definiciones	Ejemplos clave de cómo el Llamamiento se dirige a estos grupos
1) Población con movimiento pendular (que ingresa regularmente a territorio colombiano en Búsqueda de bienes y servicios y luego regresan)	- 1 proyecto de protección de los niños migrantes pendulares en la escuela
2) Migrantes en tránsito (que se encuentran en Colombia como una parada en su ruta migratoria hacia otros destinos)	- 1136 personas atendidas en los servicios de orientación - 8 puntos de distribución de agua y kits de abrigo distribuidos
3) La población migrante con vocación de permanencia de larga duración (regulares o irregulares, que se instalan buscando establecerse por un periodo en Colombia) y las comunidades de acogida; y 4) la población colombiana que regresa al país después de un largo tiempo en el extranjero.	- 5 comités comunitarios de salud formados y capacitados - 90 familias beneficiadas con dinero para vivienda - 75 iniciativas productivas de migrantes venezolanos y comunidades de acogida fortalecidas

Fuente: Equipo evaluador

Conclusión 3.1.2. Los esfuerzos priorizados por el Llamamiento están en consonancia con la "Estrategia Mundial sobre Migración 2018 - 2022 de la FICR - Reducir la vulnerabilidad, aumentar la resiliencia" y otros marcos relevantes.

La Estrategia Mundial sobre Migración de la FICR se centra en cinco prioridades, que han sido adoptadas por el Llamamiento, como se muestra en el cuadro 4.

Prioridades de la FICR	Ejemplos de cómo el Llamamiento adopta esta prioridad
Mayor atención estratégica, comprensión de las vulnerabilidades de las vulnerabilidades y la respuesta a las necesidades necesidades demigrantes.	- Intervención diseñada y adaptada mediante el seguimiento continuo de los datos sobre los flujos migratorios y las necesidades de las personas alcanzadas. Esto incluye pero no se limita a la realización de 17 informes epidemiológicos desde 2020. Estos informes extraen su información de los formularios de historia clínica remotos y automatizados creados también en el marco de esta operación. Con estos informes, la CRC y la FICR se han convertido en el único actor humanitario con capacidad de alertar al sistema de salud colombiano, basado en la evidencia, sobre la emergencia de problemas de salud pública. Esta herramienta ha permitido al equipo de implementación de la FICR establecer perfiles epidemiológicos por comunidad a la que se llega y luego planificar e implementar estrategias diferenciadas para atender necesidades específicas. Esta herramienta también se ha utilizado para identificar nuevas oportunidades de intervención sobre el terreno. - Un paquete integral de 15 tipos de intervenciones que consideran la pertinencia de los puntos fuertes del Movimiento en la programación de la migración de la migración: alimentación, alojamiento, salud, información y derivación, y restablecimiento de contactos familiares.
Acción más fuerte a lo largo de las rutas migratorias para reducir los riesgos a los que se enfrentan migrantes y atender las necesidades demigrantes mediante la asistencia, protección y promoción	- Realización de esfuerzos en un amplio abanico de zonas geográficas (no sólo en las fronteras) relevantes para los diversos perfiles de migrantes (pendulares, en transición, permanentes/residentes, retornados). - Esfuerzos para fortalecer la capacidad de la Sociedad Nacional, incluyendo el nivel de las seccionales
Mayor atención a los más vulnerables y marginados, garantizando que los servicios existentes sean accesibles y aceptables para los inmigrantes de todo tipo; y estableciendo una programación de programación cuando sea necesario	- Implementación de múltiples tipos de kits (para tener en cuenta las necesidades/características diferenciales de los migrantes) y múltiples tipos de transferencias monetarias (el equipo está más presente en la sección de eficacia). - Paquetes de servicios adaptados a las necesidades de los distintos grupos de migrantes: personas embarazadas, niños (es decir, más atención a la nutrición), personas con enfermedades crónicas.
Aumentar el impacto de la promoción y la diplomacia humanitaria con los gobiernos mediante el uso estratégico del papel de las Sociedades Nacionales como auxiliares humanitarios de las autoridades públicas.	- Coordinación activa con las autoridades locales a todos los niveles (véase el resultado 3.11. para conocer las plataformas en las que el CACS desempeña un papel activo.
Fortalecimiento de las asociaciones dentro del Movimiento, así como con actores externos	- X proyectos complementarios ejecutados durante la vigencia del Llamamiento, en colaboración con los socios del movimiento. - Coordinación activa con otros actores externos a través de la participación en plataformas estratégicas (Hallazgo 3.1.1). - Los informantes clave citaron múltiples ejemplos de colaboración con la OIM, las Secretarías de Salud locales y Profamilia (componentes de salud sexual y reproductiva).

En el diseño y la ejecución del Llamamiento también se observó, en diversos grados, las [Normas Mínimas de Protección, Género e Inclusión de la FICR en situaciones de emergencia](#). Estas normas -desarrolladas, probadas y revisadas con el apoyo de especialistas en protección, género e inclusión y sectoriales de todo el mundo- se refieren a cuatro áreas de atención, a saber, dignidad, acceso, participación y seguridad. Los informantes clave han identificado la inducción del personal como un factor favorable que ha contribuido a integrar estas normas y áreas de interés en las actividades diarias. Si bien el Llamamiento tiene una importante rotación de personal (que se analizará en la sección "Eficiencia"), el proceso regular de inducción estandarizado parece haber desempeñado un papel importante a la hora de inculcar a hacer propias estas normas.

A continuación, algunos ejemplos positivos y áreas de mejora potencial identificadas a través del proceso de recopilación de datos en relación con el cumplimiento de las Normas Mínimas de la FICR para las 4 áreas de interés (dignidad, acceso, participación y seguridad), para tres estrategias críticas incluidas en el Llamamiento (Salud, Seguridad Alimentaria, WASH)⁸:

Diagrama 4 — Salud

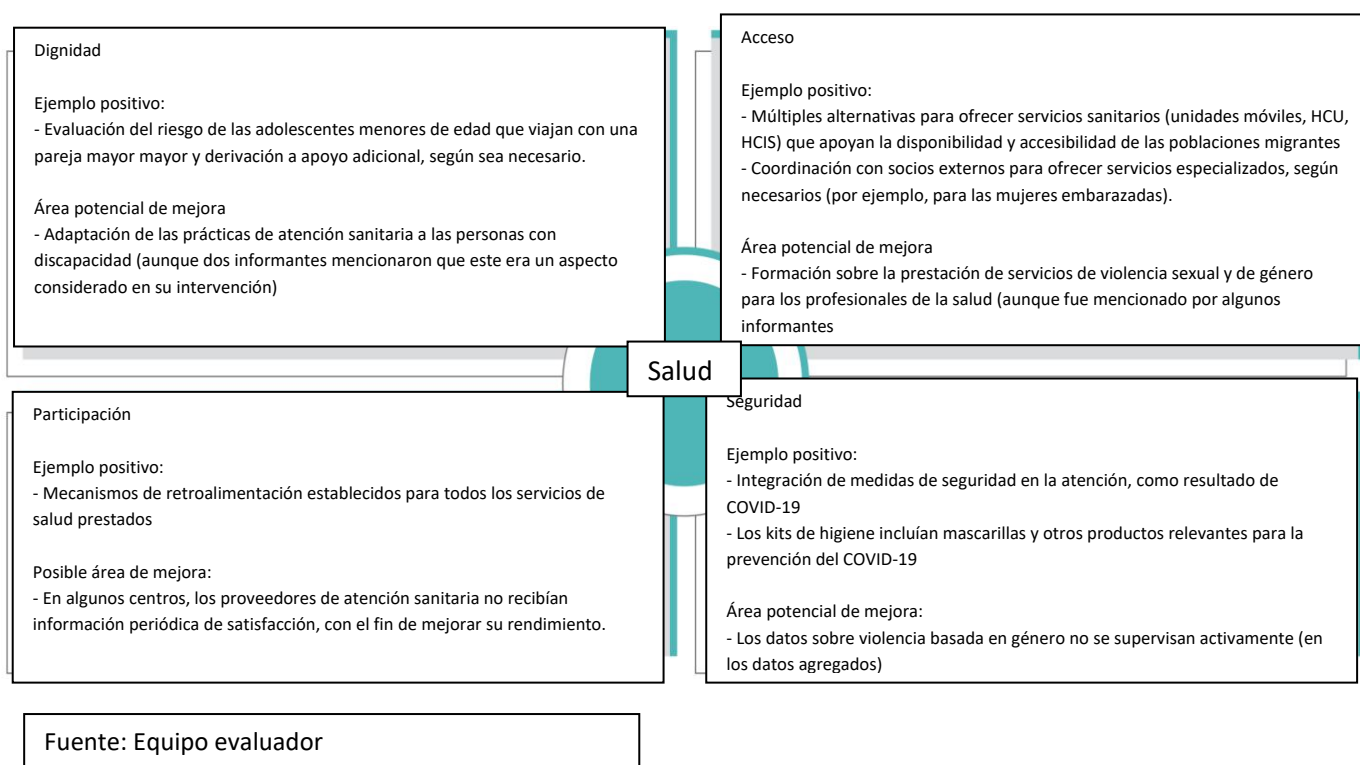
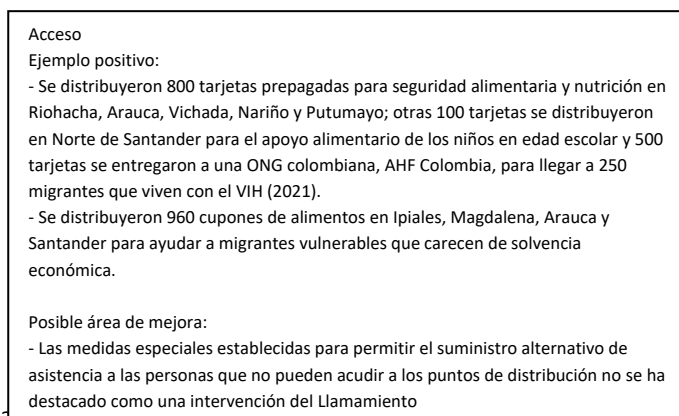


Diagrama 5 — Seguridad Alimentaria



⁸ El equipo de evaluación no realizó una lista de verificación específica para cada una de las áreas de interés. Por lo tanto, la evaluación no puede confirmar el grado de cumplimiento de cada área. Los ejemplos y las posibles áreas de mejora se obtienen cotejando los datos triangulados del proceso de evaluación con las Normas mínimas (<https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2018/11/Minimum-standards-for-protection-gender-and-inclusion-in-emergencies-LR.pdf>).

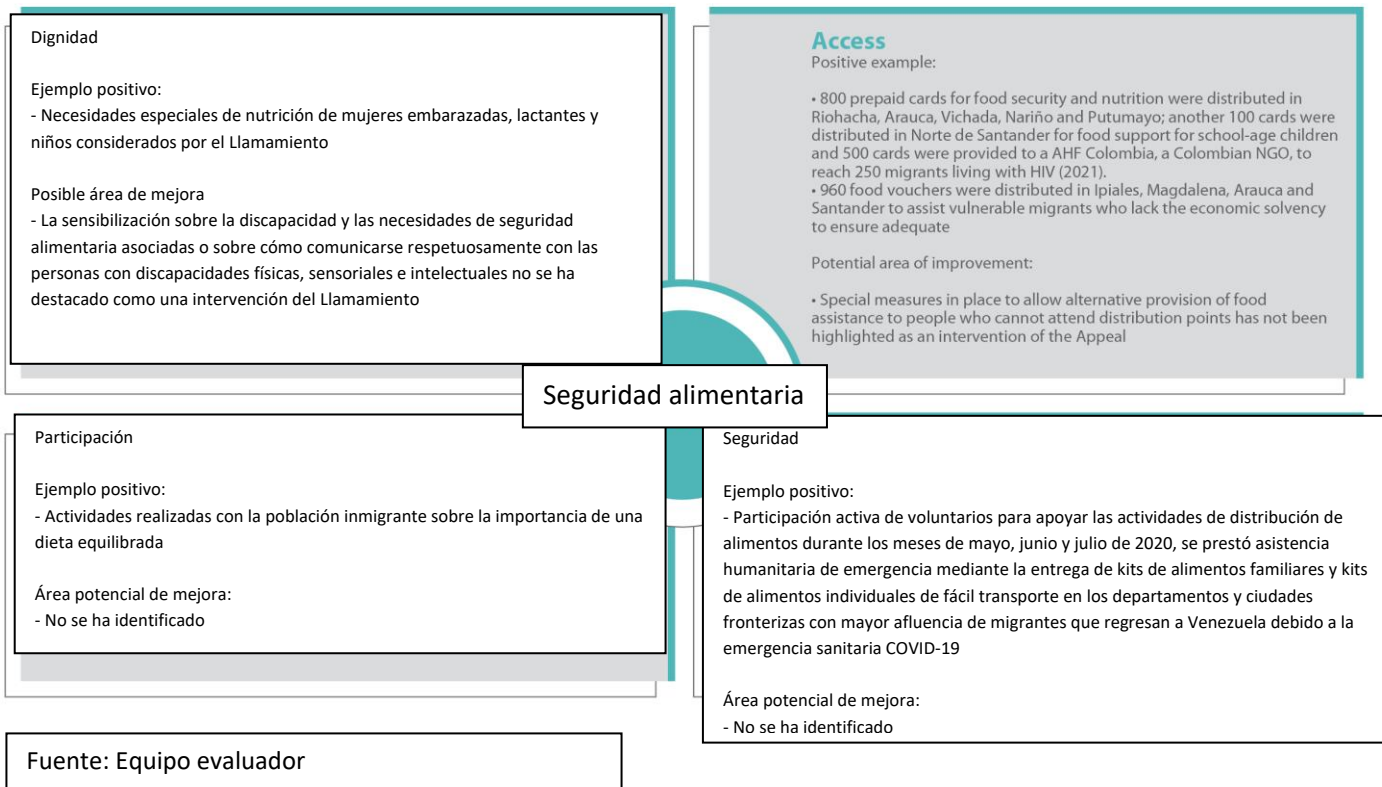
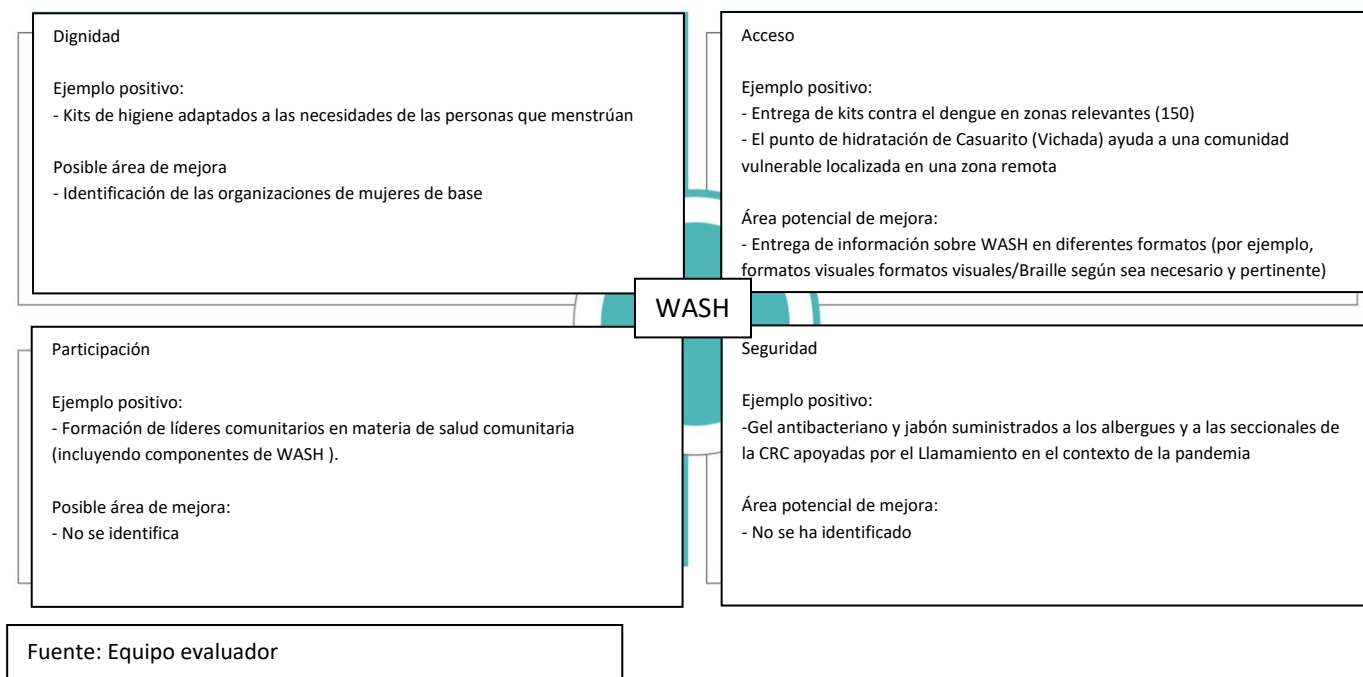


Diagrama 6—WASH



Finalmente, el Llamamiento está alineado con la Estrategia Nacional de Atención al Migrante 2018-2021 de la SNCRC. La oportunidad de implementar los DREFs, el Llamamiento y varios proyectos más sobre migración en los últimos años han fortalecido la capacidad técnica de la SNCRC en esta área de trabajo, permitiendo el desarrollo e implementación de una estrategia integral que incluye todas (y va más allá) las intervenciones priorizadas como parte del Llamamiento, como se demuestra en la Tabla 5.

TESTIMONIO

El Llamamiento está diseñado bajo el paraguas de un marco nacional que incluye documentos técnicos y documentos estratégicos, como el plan nacional de respuesta a las necesidades de migrantes que a su vez, hace parte de la Estrategia Nacional de Atención a Migrantes 2018-2021. Este documento brinda lineamientos programáticos a la Sociedad Nacional para mitigar las necesidades de los migrantes en Colombia.

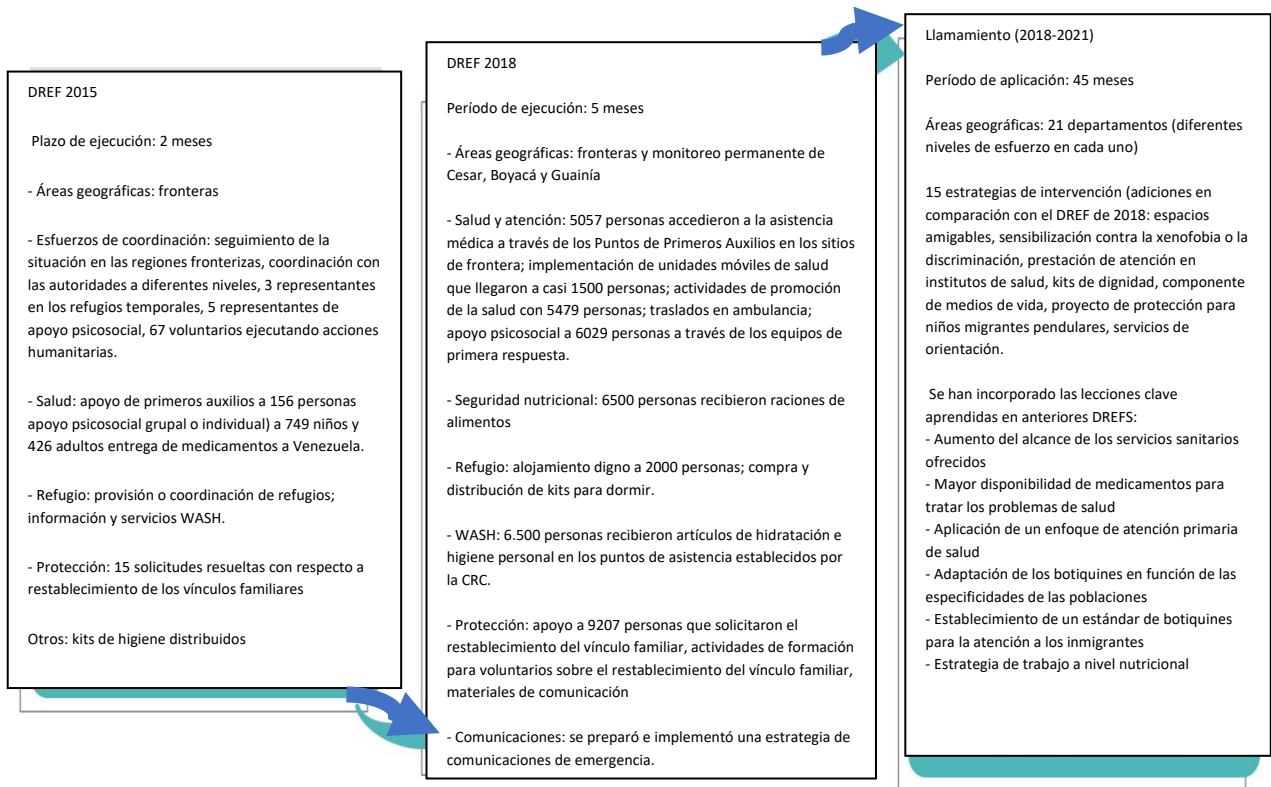
Informante clave

Estrategia CRC - Áreas de actuación y servicios	Ejemplos de cómo el Llamamiento adopta esta prioridad
Salud	327580 personas atendidas con asistencia sanitaria durante la vigencia del Llamamiento, utilizando múltiples puntos de prestación de servicios (fijos/móviles).
Manejo de riesgos	La entrega de diversos kits, así como las intervenciones WASH para la hidratación y el refugio.
Contactos familiares	El restablecimiento de los vínculos familiares ha sido un esfuerzo prioritario del Llamamiento.
Integración	
-Recuperación temprana -Integración económica	Kits de cocina y alimentos, ayuda para cubrir los gastos de alquiler Capital inicial proporcionado a un número seleccionado de empresas dirigidas por población inmigrante.
-Integración cultural y económica/cohesión social	Actividades basadas en la comunidad para prevenir/abordar la xenofobia: esfuerzos para incluir a las comunidades de acogida en las actividades

Conclusión 3.1.3. Los esfuerzos implementados a través del Llamamiento dan continuidad y/o apoyan otros esfuerzos implementados por la SNCRC con el apoyo de otros actores del movimiento.

Como se mencionó anteriormente, el Llamamiento fue precedido por dos DREFs (2015 y 2017). Si bien los DREFs se centraron mucho más en la satisfacción de las necesidades básicas inmediatas, al compararlos con el enfoque integral adoptado en el Llamamiento, los esfuerzos implementados en ese momento proporcionaron una base para el diseño del Llamamiento al generar lecciones aprendidas, profundizar el conocimiento técnico sobre la migración para la SNCRC (ya que esta no era su principal área de especialización) y posicionar a la SNCRC como un socio confiable. El diagrama 7 muestra la evolución de los esfuerzos en materia de migración llevados a cabo por la SNCRC (especialmente en lo que respecta al alcance del paquete de intervenciones y a la forma en que se adoptaron las lecciones aprendidas).

Diagrama 7. Evolución de los esfuerzos realizados por la SNCRC desde el 2015



Fuente: Equipo evaluador

Además de construir sobre la experiencia previa y las lecciones aprendidas, el Llamamiento mantiene su idoneidad para satisfacer las necesidades de las poblaciones objetivo mediante el enlace y la complementación de los esfuerzos que la SNCRC implementa con otros socios del movimiento y la FICR (las fortalezas, los desafíos y las áreas de mejora con respecto a las prácticas de coordinación se analizan con más detalle en la sección "Eficiencia"). Durante la vigencia del Llamamiento, la SNCRC ha implementado los siguientes proyectos sobre migración, bajo el amparo de su Estrategia Nacional de Atención a Migrantes 2018-2021:

Tabla 6. Proyectos de la SNCRC en materia de migración 2018-2021

Project	Implementation sites	Period of implementation
		Active
<i>Atención en salud y ayuda humanitaria para la población migrante venezolana y comunidades de acogida en el departamento de Norte de Santander.</i>	Norte de Santander	2020-2021
<i>Lotería - SNCRC Health</i>	Tolima	2021
<i>Proyecto humanitario para la migración en Colombia</i>	La Guajira, Arauca, Bolívar	2021
IOM Humanitarian response, information, safe referral, shelter.	Casanare	2021
		Closed
<i>Programa Mariposa Monarca</i>	Norte de Santander, Guajira	2018-2021
<i>Ayuda humanitaria y servicios básicos de atención en salud a la población venezolana migrante en Colombia.</i>	Santander	2018-2019
<i>Ayuda humanitaria y servicios básicos de atención en salud a la población venezolana migrante en Colombia.</i>	Santander	2019
<i>Asistencia humanitaria para la población migrante en la vía Bucaramanga – Tunja.</i>	Boyacá	2019
<i>Asistencia humanitaria de salud en Colombia a la población más vulnerable afectada por la situación migratoria de Venezuela</i>	Boyacá	2019
<i>Asistencia humanitaria a la población migrante venezolana en Colombia</i>	Norte de Santander	2019
<i>Integración de población migrante y de acogida en Colombia</i>	Valle de Cauca, Guainía, Vichada, Cauca, Nariño	2019-2020
<i>Seguimiento a la asistencia humanitaria a las personas afectadas por la crisis venezolana en Colombia, Ecuador y Perú.</i>	Atlántico, Cesar, Guainía, Guajira, Nariño, Norte de Santander, Quindío, Santander, Vichada.	2020-2021
<i>Ayuda humanitaria para la población migrante venezolana en el departamento de Norte de Santander, Colombia.</i>	Norte de Santander	2020-2021
ECHO-DP	Vichada, Guainía, Santander, Arauca	2019-2021
MOFA GP 1	Norte de Santander	2021
ECHO FRONTERA	Norte de Santander, Atlántico	2021
ECHO MIGRACIONES	Chocó	2021

Según lo reportado por los informantes clave, la naturaleza flexible del Llamamiento ha significado que el alcance de los esfuerzos en un área geográfica determinada se incrementa/reduce/cambia, a medida que otros actores del movimiento identifican recursos para ampliar el trabajo sobre la migración. Esto se traduce en la optimización de los recursos (ya que los socios del movimiento pueden intervenir en zonas en las que ya se ha realizado una inversión inicial, por ejemplo, para la prestación de servicios sanitarios), la capacidad de llegar a más poblaciones vulnerables, evitar la duplicación de esfuerzos y el intercambio de buenas prácticas emergentes.

TESTIMONIO

No he experimentado duplicación de esfuerzos. Siempre hemos tratado de revisar dónde estamos operando/qué estamos haciendo, comprobamos la posible duplicidad de esfuerzos y las lagunas en las intervenciones y, basándonos en eso, tomamos decisiones... tratamos de complementarnos, de añadir valor a lo que otros en el movimiento están haciendo para garantizar que se satisfagan las necesidades".

Informante clave

Es imprescindible destacar el programa "Mariposa Monarca", una iniciativa binacional que comenzó en 2018 en Norte de Santander y el Estado de Táchira, en Venezuela. Con el tiempo se expandió a La Guajira (donde se integró con las actividades implementadas en el marco del Llamamiento en Maicao) y a los estados Mérida, Zulia y Falcón, en Venezuela. El programa, cuya cuarta etapa está a punto de comenzar, tiene como objetivo atender las necesidades más apremiantes de los "caminantes" y migrantes pendulares para reducir los factores de vulnerabilidad en su ruta migratoria mediante servicios integrales de atención y protección sanitaria. Como programa pionero en la atención a los 'caminantes', introdujo el uso de unidades móviles de salud⁹ junto con el establecimiento de un punto fijo y la

⁹ El modelo de funcionamiento de las unidades sanitarias móviles es diferente al del Llamamiento. Mientras que en el Llamamiento las unidades móviles se utilizaban para transportar a los equipos ejecutores a los lugares donde realizaban las actividades extramurales, en el programa Mariposa Monarca las unidades se adaptan como instalaciones para la prestación de servicios en zonas que carecen de una infraestructura formal.

capacitación permanente de voluntarios; un modelo operativo que se está replicando en otros países de la región (por ejemplo, Perú). Los servicios de atención sanitaria integral consisten en primeros auxilios, atención médica, nutrición, servicios de salud sexual y reproductiva, apoyo psicosocial y sesiones de prevención y promoción de la salud. En cuanto a la protección, el programa ofrece un servicio de restablecimiento del contacto familiar y actividades en el entorno escolar. El programa ha entregado kits de higiene y bioseguridad para migrantes en tránsito y kits de dignidad como acciones complementarias. Al ser un programa binacional, promueve encuentros entre la Cruz Roja Colombiana y la Cruz Roja Venezolana. (Ver [Conclusión 3.3.5](#) para conocer la coordinación entre Mariposa Monarca y el Llamamiento).

Conclusión 3.1.4. La naturaleza flexible del Llamamiento ha apoyado la idoneidad y el carácter inclusivo de la intervención; sin embargo, la flexibilidad puede conducir a la dispersión de esfuerzos.

Los Llamamientos son, por naturaleza, intervenciones flexibles, ya que pretenden satisfacer las amplias y a veces imprevisibles necesidades derivadas de una emergencia. Esto le suma un valor significativo a la hora de garantizar la idoneidad de la inclusión de la intervención, ya que las estrategias pueden adaptarse para responder a nuevos datos o factores emergentes (como la pandemia actual). La SNCRCs y la FICR aprovecharon la flexibilidad del Llamamiento, basándose en el seguimiento continuo de la situación y en la colaboración con los socios del movimiento para llevar a cabo una acción que reconoce la diversidad de la población migrante. Por ejemplo, la diversidad en la composición de los kits que se entregaron en el marco de la estrategia de asistencia humanitaria y en las intervenciones basadas en efectivo permitió que el Llamamiento abordara las necesidades diferenciales de los usuarios en términos de edad, sexo/género, tipo de migrante y especificidades de las áreas geográficas en las que se asentaron/transitaron (Ver Diagrama 8. y Diagrama 9.).

Diagrama 8. Kits entregados en el marco del Llamamiento.

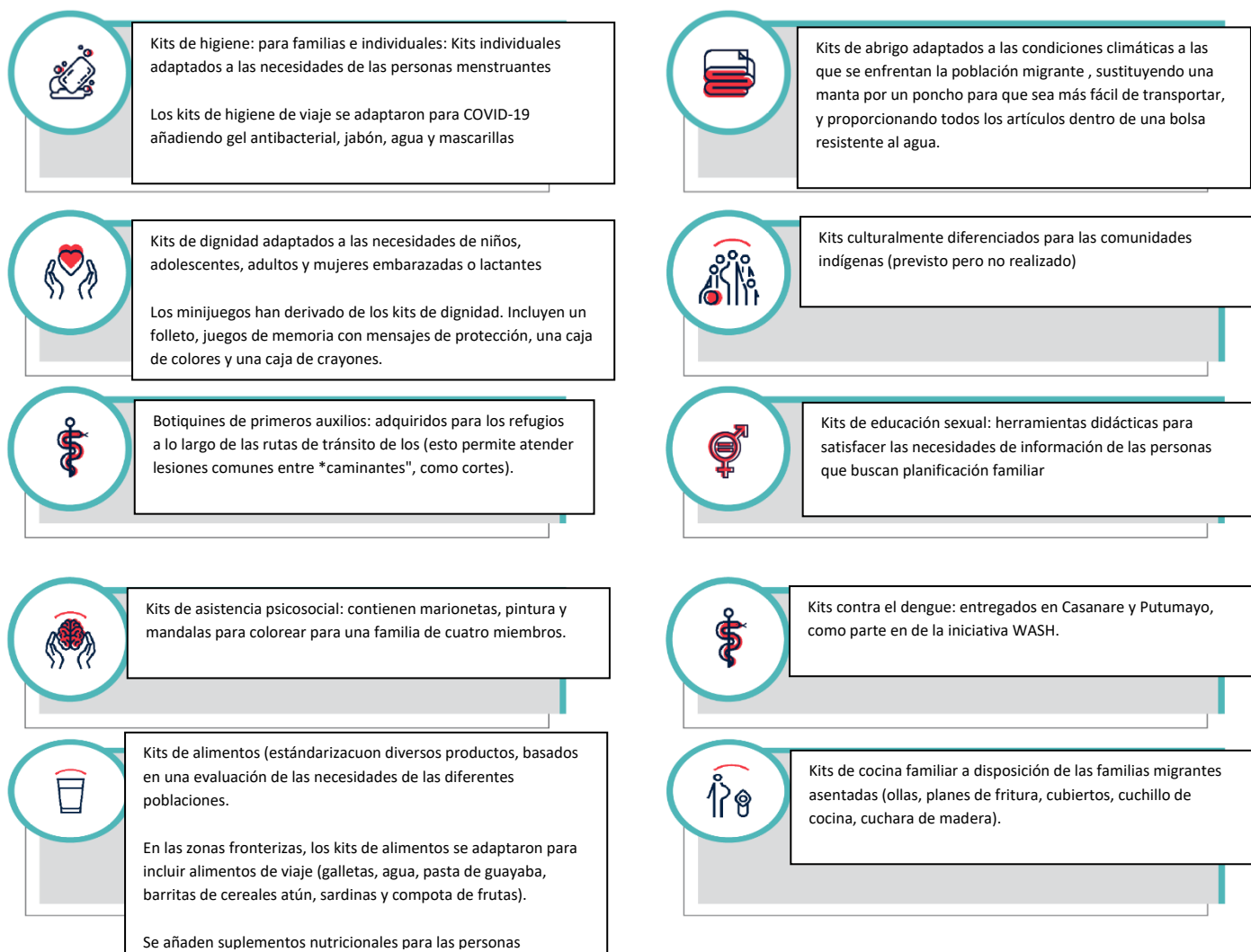
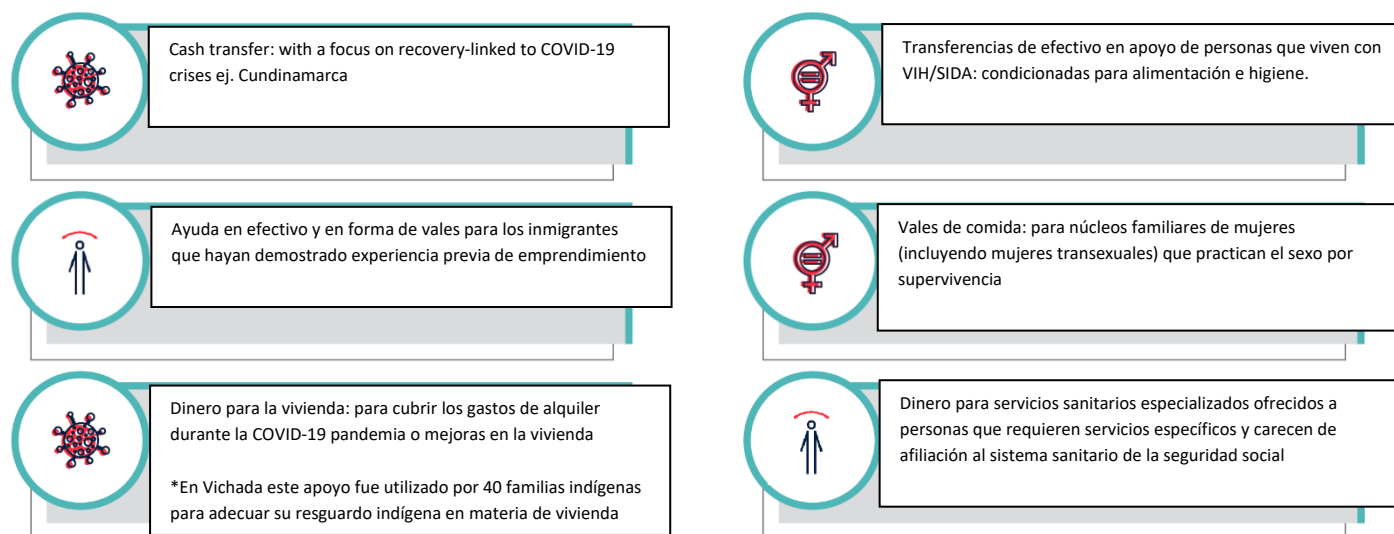


Diagrama 9. Intervenciones basadas en efectivo y vales entregados como parte del Llamamiento



Si bien este nivel de adaptación constituye, en efecto, un éxito en términos de reconocimiento de las necesidades diferenciales de la población objetivo en una emergencia, los informantes clave han expresado su preocupación por la dispersión de los esfuerzos que, en consecuencia, conducen a:

- Un elevado número de personas que se benefician de los esfuerzos, sin embargo muy pocos se benefician de un paquete completo de intervenciones ya que los recursos disponibles son limitados.
- Insuficiencia de capacidad/falta de recursos para ejecutar eficazmente actividades que requieren esfuerzos sostenidos con la misma población -por ejemplo, las actividades de cambios de comportamiento y sociales destinadas a reducir la xenofobia y la discriminación requieren inversiones sostenidas que pueden no ser viables cuando los recursos son limitados.
- La necesidad de incorporar más conocimiento técnico para orientar la aplicación del componente de medios de vida. Por ejemplo, los conocimientos técnicos necesarios para desarrollar, aplicar, supervisar y adaptar la programación de las transferencias de efectivo para las empresas emprendedoras, son muy diferentes de los necesarios para diseñar un kit de asistencia psicosocial con éxito.
- Dificultades para documentar (y demostrar) el impacto resultante de la intervención -si bien esto puede no ser una preocupación para una intervención de emergencia, enfocándose en las necesidades inmediatas, puede convertirse en un reto durante la siguiente fase enfocada en el desarrollo de un programa a largo plazo.
- El aumento de los costos de la operación, es decir, las grandes compras al por mayor, no pueden llevarse a cabo.

Las preocupaciones mencionadas no pretenden desalentar la implementación de un programa inclusivo, que responda a las necesidades diferenciales de la población y que sea altamente apreciado por población migrante (como se muestra en los testimonios de las personas alcanzadas más adelante), sino generar un diálogo sobre cómo los esfuerzos que están genuinamente dirigidos por las necesidades y la demanda de las personas alcanzadas, pueden funcionar simultáneamente hacia el generar impacto y la optimización de los recursos, en un contexto de financiación limitada.

TESTIMONIO

La llegada del kit (de dignidad) a nuestra casa ha ayudado mucho a nuestra familia. Nos ha unido, los niños se respetan un poco más, han tenido un aprendizaje y estamos muy agradecidos.

Informante para la producción del video "Kits de dignidad -Espacios amigables en La Guajira"

TESTIMONIO

El kit (de dignidad) me es muy útil porque me acerca a mi familia, estamos más unidos por la noche, por la mañana, por la tarde (puedo utilizar el contenido del kit)... El kit me ayuda a enseñar a mis hijos... Lo que más me gusta son los diferentes libros que tengo para ellos... Los cuentos y los títeres (incluidos en el kit) son los elementos más importantes".

Informante para la producción del video "Kits de dignidad -Espacios amigables en Nariño"

TESTIMONIO

La persona de la Cruz Roja solía visitar la comunidad. Vio que éramos muy trabajadores y nos puso en contacto con el programa. Fue hace unos 4 meses. El apoyo incluía primero alimentos y utensilios de cocina. Así que cuando nos dieron el capital inicial, éste se centró en la inversión para el negocio. Es un pequeño negocio. Pero pude comprar algunos carteles para el negocio, una mesa, otras cosas. Aprendí sobre el espíritu empresarial, la contabilidad, cómo registrarme en la cámara de comercio. de empresas; esto último fue lo que más me gustó. Han estado supervisando nuestros progresos. La coordinadora nos visita, nos pregunta cómo está mejorando el negocio, etc."

Informante clave-beneficiario

Conclusión 3.1.5. Una mayor coordinación con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja (SNCR) en los países fronterizos podría haber ampliado la idoneidad de la respuesta para las poblaciones migrantes.

El proceso de evaluación ha identificado evidencia limitada sobre los esfuerzos de colaboración entre la SNCRC y otras SNCRs en los países fronterizos (más concretamente, en Ecuador y Venezuela) como parte del Llamamiento. Aunque esta colaboración no es, en sí misma, un compromiso adquirido por la SNCRC y la FICR en el contexto del Llamamiento, es un hecho que este tipo de colaboración podría desempeñar un papel esencial a la hora de satisfacer las necesidades de migrantes pendulares y de tránsito, mantener las intervenciones (es decir seguimiento de los servicios de salud especializados prestados a las personas alcanzadas; seguimiento de los casos de violencia doméstica o de género identificados en una familia migrante; otros), optimización de los recursos y aumento de la rendición de cuentas (es decir, la colaboración entre las Sociedades Nacionales fronterizas podría apoyar un informe más exacto del número de personas atendidas -en ausencia de colaboración, un beneficiario se cuenta varias veces en diferentes puntos del trayecto).

Aunque la colaboración fue limitada, hay algunos ejemplos positivos recogidos durante las entrevistas con informantes clave, que merecen ser reconocidos, para explorar cómo podrían integrarse esfuerzos similares en un proyecto futuro:

- Colaboración en la frontera con Ecuador:

TESTIMONIO

Cuando empezó la crisis (aglomeraciones en el puente de Rumichaca), fue extremadamente complicado. La parte ecuatoriana tenía un acceso más fácil a un hospital, por lo que había una coordinación entre la sucursal de Colombia y la de Ecuador. Colombia prestaba los primeros auxilios a migrantes con traumatismos y lesiones, y Ecuador los trasladaba a un hospital.

Informante clave

TESTIMONIAL

When the crises started (crowds in the Rumichaca bridge), it was extremely complicated. The Ecuadorian side had easier access to a hospital, so there was coordination between the branch in Colombia and the one in Ecuador. Colombia would provide the first aid to migrants with trauma and lesions, and Ecuador would transport them to a hospital.'

Key informant

TESTIMONIO

Cuando Ecuador empezó a pedir más documentos a migrantes, el número de éstos era notablemente alto e inmanejable. Hubo momentos en los que los compañeros de la Cruz Roja ecuatoriana cruzaban el puente para venir a ayudar a la CRCS y viceversa.

Informante clave

- Colaboración con la frontera en Venezuela: teniendo en cuenta que el proyecto Mariposa Monarca funciona de forma binacional, la mayor parte de la colaboración entre la CRCS y la Cruz Roja Venezolana se produce en el contexto de esta iniciativa. El equipo de evaluación no pudo identificar ejemplos específicos asociados al Llamamiento.

Conclusión 3.1.6. El Llamamiento ha mantenido su pertinencia al integrar una respuesta rápida a los desafíos planteados por la pandemia de COVID-19 -sin embargo, esto ha significado el regreso a una respuesta de emergencia más tradicional.

Como el COVID-19 se convirtió en la "nueva normalidad" desde 2020, la respuesta a la pandemia ha impregnado el Llamamiento y otras operaciones del movimiento de la Cruz Roja y de la Medialuna Roja **CRCR** con poblaciones migrantes. Basados en esto, el equipo de evaluación ha hecho un esfuerzo por integrar el COVID-19 en el informe. Sin embargo, es esencial incluir una conclusión específica que resuma la idoneidad de las adaptaciones realizadas en el Llamamiento, así como las lecciones aprendidas que podrían transferirse a futuros trabajos de emergencia.

Antes de perfilar el alcance de las adaptaciones al Llamamiento, es importante mencionar brevemente cómo COVID-19 impactó en los flujos/necesidades migratorias, según fuentes autorizadas^{vivii} :

- Las familias migrantes asentadas perdieron sus trabajos durante el confinamiento obligatorio (el 89% de las personas incluidas en la evaluación tenían un trabajo remunerado antes del cierre —dos meses después de la pandemia, sólo el 54% tenía un trabajo remunerado).
- Aumento del número de migrantes que necesitan ayuda para la vivienda (del 54% antes del confinamiento al 67%).
- Disminución de la seguridad alimentaria: antes del confinamiento, el 69% de las familias declararon tener tres comidas al día, frente al 26% en la evaluación.
- El 37% de los hogares entrevistados declaró haber necesitado tratamiento médico. Sin embargo, el 58% no tuvo acceso debido a la falta de afiliación al sistema de salud y al alto costo de los servicios y medicamentos.
- El cierre de todas las fronteras nacionales el 17 de marzo de 2020 hizo que un número creciente de migrantes utilizara corredores de paso informales (para venir a Colombia o regresar a Venezuela), aumentando los riesgos de estar expuestos a peajes ilegales y a abusos o violencia por parte de grupos armados, principalmente para niños y mujeres.
- Aumento de la violencia de género. Según Save the Children^{viii} , el personal que trabaja cerca de la frontera con Venezuela en junio de 2020 había visto un aumento del 33% en la demanda de apoyo relacionado con la violencia de género desde mediados de marzo hasta mediados de mayo.

Adaptaciones clave del Llamamiento / respuesta:

- Durante mayo, junio y julio de 2020, se prestó asistencia humanitaria de emergencia mediante la entrega de kits de alimentos familiares y kits de alimentos individuales de fácil transporte en los departamentos fronterizos y en las ciudades con mayor afluencia de migrantes retornados a Venezuela debido a la emergencia sanitaria COVID-19.
- Se le ofreció a la población migrante dinero en efectivo para el alquiler, un nuevo modelo de asistencia humanitaria, para evitar el riesgo de desalojo debido a las medidas de COVID-19 que habían afectado los medios de vida.
- Adaptación de los kits para incluir elementos de prevención de COVID-19.
- Preparación y adhesión a las medidas de bioseguridad apoyando la compra y distribución de EPP y desarrollando nuevas iniciativas y fortaleciendo las actividades de tele asistencia.
- La prestación de servicios a las comunidades se ajustó al contexto actual; por ejemplo, se difundieron mensajes clave de promoción y prevención del lavado de manos en las comunidades indígenas del Vichada y en los albergues de Nariño.
- Durante la pandemia de COVID-19 se implementó el apoyo psicosocial remoto para estabilizar y promover la resiliencia durante la cuarentena. Se brindó atención primaria en salud mental a través de ejercicios para aliviar el estrés y la ansiedad, compartiéndola en las redes sociales para la población, trabajando con los padres de familia en temas que les permitan mejorar la relación con sus hijos, y se reforzaron las prácticas de promoción y prevención y las recomendaciones para el COVID-19.
- Instalación de lavamanos en determinados entornos para favorecer el lavado de manos adecuado.
- Adaptación del plazo de entrega de algunos kits debido a los retrasos en la adquisición como resultado de las restricciones de movilidad por el COVID-19.



Lavamanos portátiles en Vichada

- Medidas de bioseguridad implementadas para facilitar la continuación de las actividades de Compromiso y Responsabilidad Comunitaria (CEA por sus siglas en inglés).
- Se implementó el trabajo a distancia/seguimiento a distancia de los esfuerzos del Llamamiento según fuera necesario y factible para mantener la seguridad del personal y cumplir con las normas locales.
- Prórroga sin costo para el Llamamiento (6 meses adicionales, de enero a junio de 2021).
- Se implementaron esfuerzos de comunicación

centrados en la migración y el COVID-19. Estos esfuerzos sacan a la luz las historias de la población migrante en tiempos de la pandemia.

Aunque la respuesta rápida y las adaptaciones han mantenido las necesidades de las personas alcanzadas en el foco, algunos informantes clave expresaron su preocupación por las implicaciones de la pandemia en la programación. El Llamamiento es una intervención de emergencia; sin embargo, dada la diversidad dentro de las comunidades de migrantes, las intervenciones integran esfuerzos que van más allá de la satisfacción de las necesidades básicas, como se explica a través del informe, es decir, el apoyo al capital de apoyo y la asistencia técnica para que la población migrante adelanten iniciativas emprendedoras. Sin embargo, dados los desafíos impuestos por la pandemia, el Llamamiento tuvo que redirigir los recursos a la entrega de equipos de protección personal, kits de agua y alimentos, dinero en efectivo para el alquiler, entre otros artículos que, si bien son esenciales, tienen menos probabilidades de producir cambios a medio/largo plazo y de apoyar los procesos de recuperación de las familias migrantes.

TESTIMONIO

Proporcionábamos programas basados en el efectivo, por ejemplo... formábamos a la gente para que consiguiera un trabajo. Dábamos un capital inicial para los medios de subsistencia. Entonces, de repente, lo que la gente necesitaba era dinero para el alquiler. En aquel momento no había vacunación, así que los fondos tenían que apoyar las medidas de prevención de COVID-19".

Informante clave

TESTIMONIO

Sí, el año pasado, como líder comunitario, la Cruz Roja me dio 80 mercados con alimentos, utensilios de cocina, y yo distribuí esos artículos a mi comunidad... El apoyo ha sido realmente importante porque la situación ha sido difícil desde el punto de vista financiero para los miembros de la comunidad.

Informante clave-beneficiario

3.2 Eficacia

Conclusión 3.2.1. El Llamamiento ha superado la mayoría de los indicadores de resultados clave para el periodo comprendido entre el 15 de marzo de 2018 y el 31 de mayo de 2021 — Sin embargo, en el área de salud, se reporta un rendimiento por debajo del exigido.

La tabla 6 ofrece una visión general de los logros a nivel de resultados, utilizando el sistema de semáforo y una recopilación de los impulsores del éxito y los obstáculos para la implementación, a partir de la información recopilada y a través de las entrevistas con informantes clave y el taller de lecciones aprendidas.

Tabla 6. Logros por indicador de resultados (sistema de semáforo), Impulsores de éxito y obstáculos.

OUTCOME FOCUS	KEY OUTCOME INDICATORS	TARGET	ACHIEVEMENT	DRIVERS OF SUCCESS	OBSTACLES/BARRIERS
Shelter	Number of people directly reached with shelter assistance	6676	8704	<ul style="list-style-type: none"> Engagement of volunteers in this intervention Capacity building offered to shelter staff/volunteers Kits adapted to the needs of migrants Multisector approach implemented in shelter sites (e.g., health interventions) 	<ul style="list-style-type: none"> Lack of sufficient number of trained volunteers to carry out the activities, particularly in periods of high demand Limited space to cover the demand at times of high migratory flow Poor infrastructure in some shelter sites Weak monitoring systems (to be further discussed in the "Efficiency section) to follow-up beneficiaries in transit that use shelter in multiple points Lack of standards on what constitutes a high-quality shelter kit
Livelihoods and basic needs	Number of people reached with basic needs assistance and improved livelihood opportunities	57000	73246	<ul style="list-style-type: none"> Cash programming based on differential needs and adapted to changes in the environment (e.g., COVID-19). Adaptation of food kits for migrants in transit. 	<ul style="list-style-type: none"> COVID-19 as it slowed down the implementation of work related to training/business ventures While migrants have received support for their ventures, the implementation of the activity occurred in 2021. Therefore, there was not sufficient time to monitor this indicator ("after 10 months) and the result is "0"
	of ventures from migrants that generate income above USD 200 after 10 months of the program start	75	0		
Health	Number of people reached with health care	436000	327580	<ul style="list-style-type: none"> While the outcome indicator shows and underachievement (see obstacles), most of the output level of indicators —related to services instead of people— indicate good performance in the area of health. Volunteer's support, which extends to logistical roles, reporting roles, provision of community health, first aid, among others, prevention of crowds (as part of COVID-19 prevention measures) The Appeal addressed the most pressing health needs of the population and, through articulations with local hospitals and other organisations such as the IOM, went beyond primary health care and opened the access of the population to specialised health services (i.e., lab and family planning services and prenatal care) Implementation of epidemiological reports Collaboration with technical experts for the training of staff/volunteers (e.g., Profamilia, for insertion of contraceptive devices) Different alternatives to access care in selected sites (fixed facilities and mobile health units —see more "Finding 3.2.2") 	<ul style="list-style-type: none"> Weaknesses in the reporting systems/underreporting Difficulty measuring the number of people (priority given to measure the number of services) During April and May 2020, the number of services decreased because of the Covid-19 restrictions, including the Colombian government's quarantine. Still, the teams continue the activities adapted to the context by strengthening teleassistance activities, incorporating key messages for Covid-19, and implementing biosafety protocols. Lack of a digital health record that supports follow-up of patients (Note: this obstacle has been recognised during the life of the projects, and efforts were underway in 2020/2021 to generate a digital health record in Survey123) Staff turnover in health teams
WASH	Number of Water and sanitary systems implemented	15	8	<ul style="list-style-type: none"> Active collaboration with local authorities and community members to leave installed capacities (e.g., for the management of water systems) Comprehensive approach that considered also recycling and waste collection in intervention areas Presence in key strategic points of the migrant route for the delivery of bottled water 	<ul style="list-style-type: none"> Slow procurement processes Lack of complementary strategies that could support the comprehensiveness of the intervention e.g., showers, sanitary units in the migration route
	Number of people reached by the water and sanitary systems implemented*	300000	615967		
	*Output indicator as per logic framework —however, worth highlighting as it is a beneficiary-centred indicator				

Protection, Gender and Inclusion	Number of services provided through friendly spaces	43000	75461	<ul style="list-style-type: none"> Diversity of kits to meet the differential needs of migrant populations Strategic alliances (e.g., with UNICEF to implement the "Protective environments" approach, which offers friendly spaces to families and children) 	<ul style="list-style-type: none"> Insufficient opportunities to coordinate with CRCS/IFRC experts on protection, gender and inclusion More training on to address challenging areas of work: violence, child labour, trafficking, others.
	Number of people reached with help desk services	1200	1136		
Migration	Number of services provided by the Appeal	645000	620000	<ul style="list-style-type: none"> Volunteers support in implementing activities for restitution of family linkages 	<ul style="list-style-type: none"> One-off/short processes are unlikely to generate long-term change regarding xenophobia and discrimination Insufficient guidance/standards to support communication efforts aimed at preventing xenophobia and discrimination (including on how to monitor achievements) Insufficient coordination with other organisations to support the implementation of the restitution of family linkages strategy.
National society strengthening	Number of CRCS volunteers insured	22267	22267	<ul style="list-style-type: none"> Access to sound induction systems and to pieces of training on key topics that were new for many staff members (e.g., cash-based programming, management of online reporting system) Implementation of spaces for the exchange of emerging and promising practices led by IFRC with RCRC movement partners. Implementation of national level sessions to discuss lessons learned 	<ul style="list-style-type: none"> Availability of volunteers during the first few months of the pandemic Strengthened systems of support for volunteers Staff turnover Weak documentation of strategies implemented during the life of the Appeal
	Number of CRCS volunteers reached with wellbeing or psychosocial support activities	400	134		
International disaster response	Number of RIT, IFRC staff or Movement partner delegates to support the operation	30	29	<ul style="list-style-type: none"> Active support in the identification of needs and resources Identification of experts to support the work of the CRCS at all levels Support in logistics to accelerate procurement processes/ensure the timely delivery to beneficiaries Support in the adaptation of monitoring systems to increase programmatic accountability Ongoing feedback to support financial accountability Participation, as observant, in strategic platforms on migration 	<ul style="list-style-type: none"> Staff turnover Capacity to conduct field visits due to COVID-19 Delays in disbursements of financial resources (due to challenges in reporting by CRCS)

Conclusión 3.2.2 El Llamamiento ha adoptado con éxito las estrategias recomendadas por la FICR, como los puntos de servicio humanitario (PSH)

Un punto de servicio humanitario es un espacio neutral a lo largo de las rutas migratorias que ofrece un entorno acogedor y seguro para que la población migrante pueda acceder a los servicios esenciales.

Al estar situados estratégicamente a lo largo de las rutas migratorias -en los países de tránsito, de destino y de retorno- estos puntos ofrecerían asistencia humanitaria donde los servicios públicos pueden no estar disponibles o ser inaccesibles, mejorando los resultados de salud y seguridad tanto para los migrantes vulnerables como para las comunidades que los acogen. Además, los puntos de servicio humanitario ofrecerían una vía para que las Sociedades Nacionales presten con confianza servicios esenciales a toda la población migrante sin discriminación e independientemente de su estatus, sin riesgo de interferencia de las autoridades.

https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2019/11/Brief_-_Humanitarian_Service_Points_Final-002.pdf

ha sido un modelo exitoso, adaptado a las necesidades contextuales, que tiene el potencial de informar la implementación de un futuro programa y el trabajo de otros socios de movimiento en la región. A través de la revisión documental en línea, el equipo de evaluación identificó que esta Estrategia ha impregnado, de hecho, todo el trabajo

de migración implementado por la CRCS. Por ejemplo, en 2019, la SNCRC ya estaba implementando los HSPs como parte de su colaboración con cuatro agencias en Norte de Santander^{ix}:

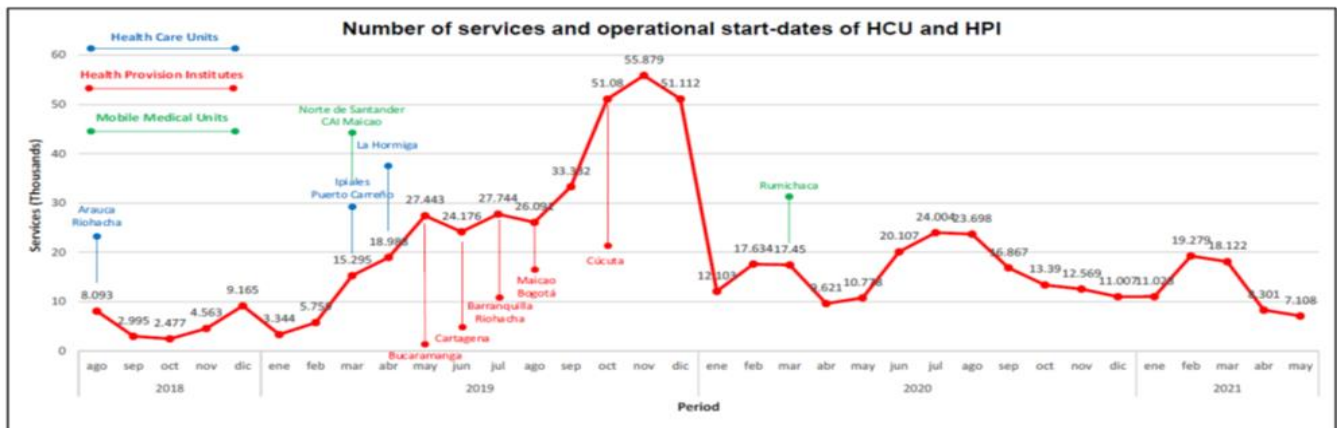
- *Con el apoyo de la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR, Proyecto Mariposa Monarca):*
 - Puesto de Apoyo y Contacto (PAC) ubicado en el municipio de Los Patios, Norte de Santander (Sector Montebello). Este puesto de apoyo facilita la hidratación, la alimentación y los kits de higiene, el acceso a Wi-Fi, las llamadas y la carga de baterías. Además, se realiza la plastificación de documentos de la población migrante ya que, en su mayoría, se presentan en estado de deterioro.
- *Con el apoyo de la Cruz Roja Alemana y la Protección Civil y Ayuda Humanitaria de la Unión Europea (ECHO por sus siglas en inglés):*
 - Unidad Fija de Atención en Salud en el Puente Internacional Simón Bolívar La Parada, Villa del Rosario con el CENAF (Centro Nacional de Atención en Frontera) en la que se realizaron consultas médicas, atención de enfermería (Crecimiento y Desarrollo + Plan Familiar), Primeros Auxilios, Consulta Psicológica, hidratación; y, en cuanto al objetivo de protección, se facilitó la orientación en rutas de asistencia al migrante, el restablecimiento de contactos familiares a través del servicio de Wi-fi, llamadas y carga de baterías.
 - Unidad Sanitaria Móvil (UAS) que se desplazó a lugares con concentraciones repentinas de migrantes, o a sectores con restricciones de movilidad.
 - Puesto de Atención al Migrante (PAM) ubicado al lado de la Estación de Servicio El Buque a la salida del Municipio de Pamplona, Norte de Santander. En este punto se brindó atención en Primeros Auxilios, hidratación y acceso a wi-fi, corriente eléctrica y llamadas telefónicas para la población migrante y caminante que decide desplazarse por las carreteras, enfrentando diferentes necesidades como las bajas temperaturas, el agotamiento físico por los largos recorridos, la falta de transporte, el peso de sus maletas y otras dificultades durante su viaje.
- *Con el apoyo de la Cruz Roja Española y la AECID:*
 - Unidad Sanitaria Móvil (UAS) dirigida a la población de las Comunas 6, 7 y 8 de Cúcuta. Esta unidad móvil desarrolla jornadas de salud en el sector de Camilo Daza con servicios como consultas médicas, enfermería, crecimiento y desarrollo, y atención individual o grupal en psicología, Además, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), las familias migrantes que allí residen han recibido kits de alimentos.
 - Unidad Sanitaria Móvil (UAS) en el Puente Internacional Francisco de Paula Santander, sector El Escobal donde se presta atención médica y de enfermería general.
- *Con el apoyo del Gobierno de Colombia, la OIM, la Cancillería y la UNGRD*
 - El Centro de Atención al Migrante (CATM) ubicado en La Parada, Villa del Rosario, operado por la Cruz Roja Colombiana; es una iniciativa del Gobierno con el apoyo de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), el Ministerio de Relaciones Exteriores y la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres; en el cual se ofrece una estancia temporal a la población en condición migrante vulnerable de Venezuela u otras nacionalidades que se encuentran en su proceso de tránsito en el país y requieren un lugar para pernoctar. Allí se brindan servicios como alojamiento, alimentación, enfermería, apoyo psicosocial, restablecimiento del contacto entre familiares (acceso a Wi-Fi y llamadas), información y orientación de servicios.

Sin embargo, el examen de la documentación del Llamamiento y la información recopilada en la mayoría de las entrevistas no permiten al equipo evaluador establecer un vínculo entre el Llamamiento y los HSPs. Por ejemplo, las siete actualizaciones presentadas sobre el progreso del Llamamiento y las cuatro revisiones de este no lo mencionan como un modelo que contribuya a los resultados y productos esperados de la intervención. **Esto último no pretende sugerir que la estrategia no se haya implementado -puede ser simplemente que los implementadores en la seccional vieron los esfuerzos implementados como un paquete de actividades disponibles para la población migrante (por ejemplo, acceso a las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud + espacios amigables), pero no necesariamente las actividades asociadas a un modelo/estrategia específica guiado por un marco común. Si bien esto parece una preocupación menor, la conciencia de la existencia de un marco o modelo suele contribuir a la coherencia en la implementación y a identificar fácilmente los esfuerzos que no están alineados/desvían el foco.**

A pesar de este reto, el equipo evaluador ha encontrado múltiples ejemplos de HSPs dentro del Llamamiento, que están en línea con los estándares establecidos en los "Puntos de Servicio Humanitario en la Cruz Roja Colombiana: Directrices clave por sector".

Tabla 7. Puntos de servicio humanitario en el Llamamiento

Guía "Puntos de servicio humanitario puntos de servicio humanitario en la Cruz Roja Colombiana: Orientaciones clave por sectores".	Ejemplo de aplicación en el Llamamiento	Observaciones de las entrevistas con informantes clave
<p>Existen tres modelos de operación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Punto de Atención al Migrante (incluyen los puntos de servicio móviles -Unidades de Atención Rápida o UARs y Unidades Sanitarias Móviles o UMS y las instalaciones fijas -Puntos de Atención o PAIS y Unidades de Atención Sanitaria (HCUS) - estas unidades deben ofrecer: a. atención sanitaria primaria (incluyendo salud física y mental apoyo a la nutrición/seguridad alimentaria, y dentista); b. protección (por ejemplo, restablecimiento del contacto familiar, asesoramiento sobre derechos, derivación, entrega de kits de dignidad, espacios amigables c. Asistencia humanitaria (ej. otros kits d. WASH (hidratación y kits pertinentes). 2. Centro de atención y asesoramiento 3. Instituciones prestadores de servicios de salud (IPS) - que operan de acuerdo con las normas del Ministerio de Salud normas. 	<p>Siete Institutos Prestadores de Salud (IPS) entraron en funcionamiento en Riohacha y Maicao (La Guajira), Bucaramanga Santander) Cartagena (Bolívar), Barranquilla (Atlántico) Soacha (Cundinamarca) y Cúcuta Norte de Santander) hasta diciembre de 2019 (Actualización de la operación 30 meses).</p> <p>Se establecieron cinco UCH en las ciudades de Arauca (Arauca), Riohacha (La Guajira) Ipiales (Nariño), Puerto Carreño (Vichada) y La Hormiga (Putumayo). Cada UHC contaba con un equipo formado por un médico, una enfermera, un auxiliar de enfermería, un psicólogo, un coordinador local de campo, un conductor/logístico, un farmacéutico y un asistente administrativo o personal de servicios generales, este último en función de las necesidades locales. En Maicao, Rumichaca y Cúcuta el Llamamiento ha apoyado a equipos médicos. Hay un punto de servicio en Casanare. Las HCUs proporcionan atención sanitaria primaria y servicios complementarios en materia de refugio; necesidades básicas WASH; y protección, género e inclusión.</p> <p>En los sitios con UAAs, cada equipo médico realiza misiones de campo en las comunidades circundantes Se adaptaron y entregaron cinco remolques a cada HCU para que los equipos médicos realicen misiones fuera de su lugar habitual de trabajo, en zonas periféricas y para apoyar las acciones de campo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Retrasos en la prestación de servicios a través de las IPH dada la necesidad de cumplir con políticas de contratación. - Los dentistas no estaban cubiertos como parte de los equipos médicos en las UCH. - Colaboración positiva entre los equipos multidisciplinares de todas las UHC - referencia interna interna y contra-referencia, según sea necesario para satisfacer las necesidades de las personas alcanzadas las personas alcanzadas, según informan los equipos - Gran carga de trabajo en determinados momentos del año. - Requerimientos de información significativos que quitan tiempo a la consulta con el beneficiario. - Alto nivel de colaboración con los voluntarios (por ejemplo, para organizar las colas o apoyar la presentación de informes). Sin embargo, no hay suficientes voluntarios durante algunas de las actividades. - Alto nivel de cumplimiento de las medidas de bioseguridad establecidas para COVID-19. - Adecuados procesos de inducción sobre los principios del movimiento y los objetivos de la iniciativa. - Limitadas oportunidades de intercambio de conocimientos/experiencias con equipos de otros municipios - Elevada rotación del personal. - Buena combinación de medicamentos para satisfacer las principales necesidades de las personas alcanzadas las personas alcanzadas, aunque los retrasos en la adquisición afectaron al servicio en algunos momentos de la operación - Alto nivel de compromiso de los equipos médicos, demostrado en sus esfuerzos por identificar otros socios dispuestos a satisfacer las necesidades de los pacientes que requerían un apoyo más especializado o un seguimiento continuo. apoyo más especializado o un seguimiento continuo. - Los equipos sobre el terreno reconocen que hubo una falta de documentación de las historias de vida de las personas alcanzadas las personas alcanzadas las personas alcanzadas, lo que ha reducido la visibilidad de cómo el paquete integral de actividades disponibles para las personas alcanzadas las personas alcanzadas contribuye a crear un cambio a nivel individual y familiar. y a nivel familiar



Fuente: elaboración propia – equipo IFRC

Conclusión 3.2.3 La retroalimentación periódica obtenida por los equipos implementadores de las personas alcanzadas a través de los buzones de sugerencias y las encuestas de satisfacción, en el marco de la estrategia de Compromiso y Responsabilidad Comunitaria (CEA por sus siglas en Inglés), permitió a los equipos implementadores realizar adaptaciones continuas para satisfacer las necesidades y demandas de la población objetivo.

TESTIMONIO

Nos pedían regularmente nuestra opinión. Y nos pareció que siempre estaban abiertos a estas opiniones. Hubo encuestas, sesiones de preguntas y respuestas durante las reuniones presenciales

Informante clave-beneficiario

TESTIMONIAL

'They were asking for our feedback regularly. And we felt they were always open to this feedback. There were surveys, questions and answers sessions during the face to face meetings.'

Key informant—beneficiary

TESTIMONIO

Sí, teníamos un buzón de sugerencias. Siempre queríamos obtener información del buzón de sugerencias. Así que no se trataba sólo de invitarles a ir a buscar el buzón y hacer un comentario. Lo implementamos con actividades de grupo, dando a la gente el formulario e invitándoles a decir algo porque realmente queríamos saber lo bueno que era nuestro servicio. nuestro servicio... les recordábamos que era anónimo. Una vez al mes preparábamos informes".

Informante clave

El movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna entiende la CEA como "el proceso y el compromiso de proporcionarle información oportuna, relevante y procesable a las comunidades para salvar y mejorar vidas. Se trata de utilizar los enfoques de comunicación más adecuados para escuchar las necesidades, opiniones y quejas de las comunidades, asegurando que puedan participar activamente y orientar las acciones La CEA apoya a quienes participan en programas y operaciones para que adopten enfoques innovadores que permitan comprender mejor a las personas y las comunidades y comprometerse con ellas, y ayudarlas a manejar mejor las prácticas no saludables e inseguras Aprovecha al máximo la relación única de la Cruz Roja y la Media Luna Roja con la comunidad para ayudarles a hablar de los problemas que les afectan e influir en los responsables de la toma de decisiones y de la elaboración de políticas para aplicar cambios positivos"^x.

Para que los esfuerzos de la CEA sean eficaces y auténticos, se requiere un mínimo de acciones, según las directrices de la FICR. El proceso de evaluación ha llegado a la conclusión de que todas estas condiciones se han cumplido, aunque con distintos grados de éxito:

Tabla 8. Acciones de CEA en el Llamamiento

Acciones mínimas del CEA - Directrices de la FICR	Ejemplos de implementación en el Llamamiento	Desafíos claves en la implementación de la acción identificados por la evaluación
Consultamos a las comunidades antes de las valoraciones	— Como se menciona en la sección "Relevancia", el Llamamiento se ha diseñado (y actualizado) a partir del seguimiento regular de los flujos migratorios y las necesidades de las personas alcanzadas. Entre otras fuentes, el Llamamiento ha consultado estudios/encuestas/paneles elaborados por otras fuentes autorizadas, que incluyen consultas con las poblaciones objetivo.	— Movilidad de la población objetivo
Entendemos las estructuras comunitarias y el ecosistema de información local	 <p>— Sesiones comunitarias: actividades con los líderes locales y los miembros de la comunidad para identificar las necesidades, debatir los planes, obtener opiniones y desarrollar planes de trabajo locales. Suelen utilizarse para alimentar la</p>	— Una cantidad abrumante de información generada por múltiples actores humanitarios disponibles en ocasiones
Involucramos a las comunidades en los programas de planificación		— el COVID-19 ha limitado la capacidad de implementar sesiones de planificación regulares con la comunidad

	<p>ejecución de las unidades sanitarias móviles.</p>	
<p>Integramos las actividades sea en los planes y presupuestos</p>	<p>El Llamamiento planificó, presupuestó y puso en marcha varios mecanismos para obtener la opinión de la comunidad (véase la siguiente fila para más información).</p>	<p>—Falta de recursos designados para contratar personal especializado en intervenciones CEA</p> <p>—Rotación de personal implica una inversión constante para entrenar personal local en la importancia e implementación de CEA</p>
<p>Proporcionamos información útil</p>	<p>—Hay múltiples ejemplos de actividades de información y comunicación en todo en todos los lugares de implementación en los más de 45 meses del Llamamiento. Esto incluye, pero no se limita a la implementación, en 2020, de los espacios de protección COVID-19, dedicados a entregar información sobre higiene y autocuidado a través de llamadas telefónicas. Otras actividades incluyen la entrega de mensajes a través de megáfonos en áreas remotas (por ejemplo, sobre xenofobia, discriminación, WASH), actividades contra el acoso en espacios amigables, entre otros.</p> 	<p>— Las necesidades de información son amplias. El personal y los voluntarios pueden no estar formados o no ser expertos en determinados temas.</p>
<p>Escuchamos a las comunidades usando los canales más relevantes</p>	 <p>— Buzones de sugerencias y directrices sobre cómo colocarlos en un lugar estratégico, acciones para garantizar el anonimato, fechas en las que deben estar abiertos, proceso para consolidar la información, respuesta a los comentarios y plazo para abordar los casos delicados y aplicar los planes de mejora, y orientación sobre cómo realizar actividades mensuales - cara a cara o a través de carteles- para informar a la comunidad sobre las medidas adoptadas.</p> <p>—Sesiones de rendición de cuentas con los líderes de la comunidad para informar sobre la ejecución de las actividades. Durante la pandemia, las actividades se ejecutaron de forma virtual.</p>	<p>— Falta de mecanismos para escuchar a los menores/niños (el proceso de aplicación se retrasó debido a la lentitud de los procesos de contratación).</p>

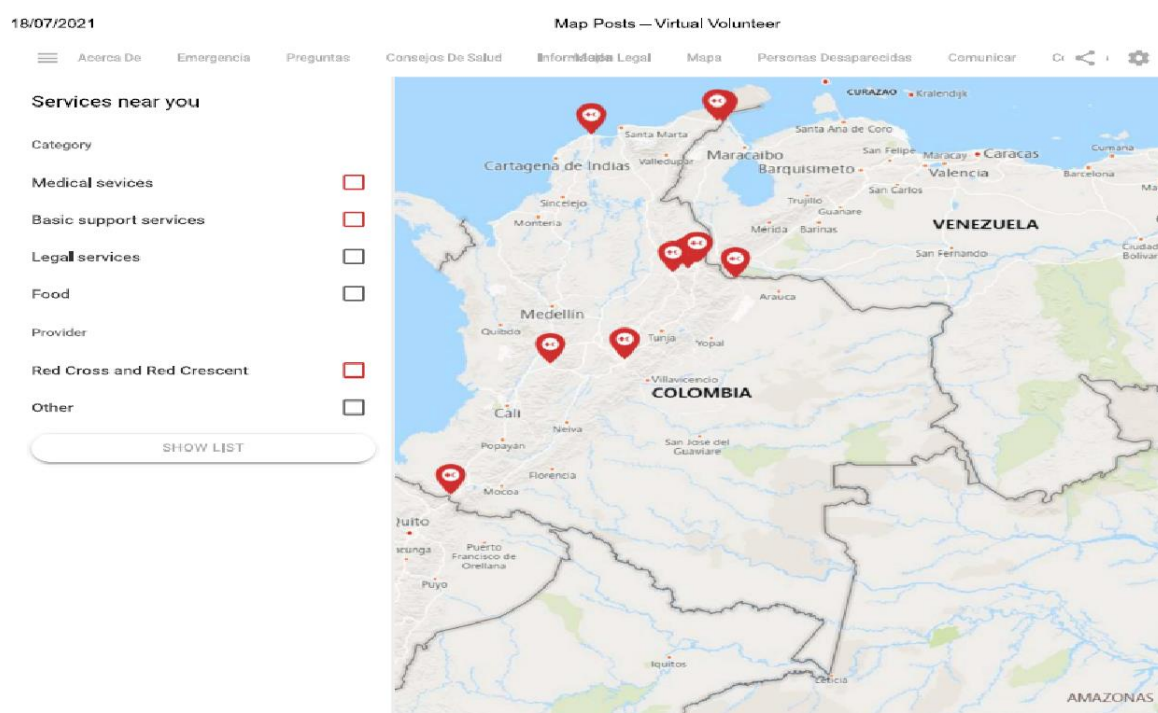
<p>Actuamos basados en los comentarios de la comunidad y los usamos para mejorar nuestras actividades.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="316 430 826 591">Lo más destacado de la retroalimentación recibida (Enero a Diciembre 2020)¹⁰</th> <th data-bbox="826 430 1129 591">Ejemplos de las intervenciones que necesitan mejorar a partir de las reacciones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="316 591 826 788"> <p>En general la satisfacción del usuario con los servicios está por encima del 90% para las instalaciones que implementan actividades CEA con el apoyo de la FICR (Nariño, Guajira, Arauca, Putumayo, and North of Santander).</p> </td> <td data-bbox="826 591 1129 833"> <ul style="list-style-type: none"> ● La entrega de Kits adicionales para satisfacer las nuevas necesidades durante la pandemia. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="316 788 826 913"> <p>Satisfacción con los espacios amigables fue del 66% en el periodo reportado, debido a los cierres por el Covid-19</p> </td> <td data-bbox="826 833 1129 1415"> <ul style="list-style-type: none"> ● Diálogos con las poblaciones objetivo, por ejemplo, para explicarles porque y como son asignados los turnos para acceder al servicio y para explicar la diferencia se hace entre los Kits etc. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="316 913 826 1415"> <p>Más allá de los servicios sea ha sido útil para recoger opiniones acerca de los Kits de dignidad entregados. Los Kits que recibieron los jóvenes y las madres lactantes fueron muy bien recibidos, con un 90% de satisfacción. El kit de dignidad para adultos recibió una valoración menos positiva en cuanto a su adecuación 76%, principalmente porque los destinatarios indican que tienen la necesidad de acceder a productos de higiene (los cuales son parte de un kit diferente).</p> </td> <td data-bbox="826 1415 1129 1415"></td> </tr> </tbody> </table> <p>El modelo de la SNCRC y la CEA cuenta también con un componente de asesoría. Dentro de este componente, la información recibida de las poblaciones objetivo es usada como aporte para informar a las autoridades locales acerca de áreas en la comunidad que requieren más inversión/atención. La seccional del Putumayo ha estado especialmente activa en este componente, estableciendo contactos con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y otras entidades.</p>	Lo más destacado de la retroalimentación recibida (Enero a Diciembre 2020) ¹⁰	Ejemplos de las intervenciones que necesitan mejorar a partir de las reacciones	<p>En general la satisfacción del usuario con los servicios está por encima del 90% para las instalaciones que implementan actividades CEA con el apoyo de la FICR (Nariño, Guajira, Arauca, Putumayo, and North of Santander).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La entrega de Kits adicionales para satisfacer las nuevas necesidades durante la pandemia. 	<p>Satisfacción con los espacios amigables fue del 66% en el periodo reportado, debido a los cierres por el Covid-19</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Diálogos con las poblaciones objetivo, por ejemplo, para explicarles porque y como son asignados los turnos para acceder al servicio y para explicar la diferencia se hace entre los Kits etc. 	<p>Más allá de los servicios sea ha sido útil para recoger opiniones acerca de los Kits de dignidad entregados. Los Kits que recibieron los jóvenes y las madres lactantes fueron muy bien recibidos, con un 90% de satisfacción. El kit de dignidad para adultos recibió una valoración menos positiva en cuanto a su adecuación 76%, principalmente porque los destinatarios indican que tienen la necesidad de acceder a productos de higiene (los cuales son parte de un kit diferente).</p>		<p>— Factibilidad de abordar algunos comentarios de las personas alcanzadas (por ejemplo, las condiciones de las infraestructuras) debido a la falta de recursos</p>
Lo más destacado de la retroalimentación recibida (Enero a Diciembre 2020) ¹⁰	Ejemplos de las intervenciones que necesitan mejorar a partir de las reacciones									
<p>En general la satisfacción del usuario con los servicios está por encima del 90% para las instalaciones que implementan actividades CEA con el apoyo de la FICR (Nariño, Guajira, Arauca, Putumayo, and North of Santander).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● La entrega de Kits adicionales para satisfacer las nuevas necesidades durante la pandemia. 									
<p>Satisfacción con los espacios amigables fue del 66% en el periodo reportado, debido a los cierres por el Covid-19</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Diálogos con las poblaciones objetivo, por ejemplo, para explicarles porque y como son asignados los turnos para acceder al servicio y para explicar la diferencia se hace entre los Kits etc. 									
<p>Más allá de los servicios sea ha sido útil para recoger opiniones acerca de los Kits de dignidad entregados. Los Kits que recibieron los jóvenes y las madres lactantes fueron muy bien recibidos, con un 90% de satisfacción. El kit de dignidad para adultos recibió una valoración menos positiva en cuanto a su adecuación 76%, principalmente porque los destinatarios indican que tienen la necesidad de acceder a productos de higiene (los cuales son parte de un kit diferente).</p>										
<p>Monitoreamos si la gente se siente informada, comprometida y escuchada</p>	<p>El Llamamiento ha proporcionado formación al personal de las seccionales y a los voluntarios sobre los principios del CEA y sobre cómo pueden informar a las comunidades.</p> <p>Además, como parte de las intervenciones basadas en el dinero en efectivo, se proporcionó a las personas alcanzadas una dirección de correo electrónico para que se</p>	<p>Dada la elevada rotación de personal y la escasa documentación sobre la aplicación de la estrategia CEA, no es posible evaluar el éxito de este esfuerzo.</p>								

¹⁰ El equipo evaluador tuvo acceso a un único informe acerca de los resultados de la iniciativa CEA (Ene a Dic 2020)

	comunicaran con los equipos locales en caso de tener problemas en el punto de uso (por ejemplo, al utilizar las tarjetas de prepago para pagar).	
Hacemos partícipes a las comunidades en las evaluaciones y compartimos las conclusiones con ellos y con colegas	Dado a la situación de orden público en Colombia, eso combinado con los desafíos planteados por el Covid-19, no fue posible involucrar a las comunidades en esta evaluación (como ya se explicó en la sección de limitaciones)	

Conclusiones 3.2.4 Iniciativas como la plataforma del “voluntario virtual” no han sido muy difundidas a lo largo del Llamamiento, ya que su formato actual no satisface las necesidades de las poblaciones objetivo. “El Voluntario Virtual es un proyecto desarrollado por la Federación internacional de sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna roja como apoyo a las sociedades nacionales para proporcionar información de calidad a migrantes en sus países y fuera de ellos^{xi}. Entre otras herramientas, la plataforma cuenta con un mapa que ofrece información sobre la disponibilidad de "servicios cerca de ti", que puede ser consultado por la población migrante durante su viaje. La integración de esta herramienta en las operaciones fue un compromiso del Llamamiento como parte de su última revisión "Resultado 7.4. La población migrante tienen acceso a herramientas móviles (Voluntario Virtual) sobre información clave para su protección, así como acceso a los servicios de la Cruz Roja según su ubicación a lo largo del trayecto migratorio". Sin embargo, esta intervención no se comprometió con objetivos específicos ni con mecanismos de seguimiento. A pesar de ello, la SNCRC participa en la iniciativa global y los lugares de servicio relacionados con el Llamamiento están etiquetados en el mapa (véase el diagrama 10).

Diagrama 10. Servicios de la SNCRC —Voluntario Virtual



El proceso de evaluación encontró que, en cambio, el conocimiento de la herramienta entre los voluntarios y el personal no es suficiente y que, aquellos que están familiarizados con Voluntario virtual aseguran que no tiene mucho

valor agregado al usarla, dadas las características de recursos tecnológicos con los que cuenta la población migrante. Por ejemplo, muchos migrantes se ven obligados a vender sus teléfonos o les roban durante el viaje migratorio, lo que limita su conectividad. Además, la información sobre Colombia es superficial, en comparación con el contenido de países como Italia o Filipinas. Aunque la población migrante está informada sobre la plataforma, es probable que su experiencia como usuarios sea negativa, ya que no pueden encontrar información completa que satisfaga sus necesidades. A pesar de estos retos, el equipo de evaluación reconoce el potencial de utilizar la herramienta de forma relevante para el contexto (ver "Recomendaciones").

3.3 Eficacia

Para responder a las preguntas planteadas en el informe inicial, se presentan las conclusiones en tres subcategorías de análisis entendidas como insumos críticos para la ejecución de este tipo de intervención: recursos humanos y desarrollo de capacidades, coordinación y comunicación a diferentes niveles (que incluyen conclusiones sobre los procesos logísticos y financieros) y sistemas de seguimiento/evaluación/aprendizaje (MEL por sus siglas en inglés).

Recursos humanos y desarrollo de capacidades

Conclusión 3.3.1. La ejecución del Llamamiento contó con el apoyo de profesionales comprometidos y técnicamente sólidos a diferentes niveles.

A través del Llamamiento, la FICR y la SNCRC¹¹ contrataron a un total de 85 profesionales. Se contrataron 61 puestos a nivel de seccional

(incluyendo coordinadores locales, personal médico/de enfermería/psicológico, asistentes administrativos y conductores. Las 24 funciones contratadas a nivel nacional incluyen personal de gestión y un grupo multidisciplinario de expertos en salud, epidemiología, sanidad, participación comunitaria, informática, protección y finanzas.

Además, 29 delegados del personal de la FICR o de los socios del movimiento apoyaron la operación. Esto incluye, pero no se limita a, expertos en logística y adquisiciones, desastres, compromiso comunitario y responsabilidad, TI, mercadeo, PMER y migración/inclusión social/no violencia.

La composición multidisciplinaria de los equipos, los conocimientos técnicos y la mezcla entre expertos locales y mundiales han apoyado eficazmente la ejecución de esta ambiciosa operación, que reunía un amplio paquete de intervenciones y, en consecuencia, la necesidad de integrar pruebas y conocimientos de diversos ámbitos. El compromiso del personal -observado, por ejemplo, en su flexibilidad para adaptarse a los cambios en la operación (por ejemplo, a causa de COVID-19, situaciones relacionadas con el conflicto, otras), su participación activa en las plataformas de coordinación, entre otros- también ha contribuido al éxito.

TESTIMONIO

Tuvimos la suerte de contar con equipos tan buenos sobre el terreno. La gente sobre el terreno está muy comprometida, se dedica al trabajo y es técnicamente sólida. También tienen un corazón muy amable. Están todo el día trabajando con las personas alcanzadas, dando lo mejor de sí mismos. Hacen este trabajo porque creen en él. Algunos de ellos tienen incluso la alternativa de dedicarse a otros trabajos. Por ejemplo, proveedores de servicios sanitarios. Pero decidieron quedarse en la Cruz Roja.

Informante clave

Adicionalmente, los recursos humanos se reforzaron a través de procesos de desarrollo de capacidades impartidos por la SNCRC y la FICR y socios externos. Las áreas de formación y desarrollo de capacidades son amplias (y varían según el nivel de operación y la función). Incluyen las finanzas, el compromiso y la responsabilidad de la comunidad, el seguimiento y la evaluación, la gestión de la información, las estrategias de comunicación y visibilidad, los medios

¹¹ Estos datos sólo están disponibles hasta el 30 de septiembre de 2020. Puede que se haya contratado más miembros de personal en los últimos nueve meses del Llamamiento.

de subsistencia, los recursos humanos, la salud (nutrición, violencia de género, anticonceptivos, salud comunitaria y primeros auxilios). Aunque no existe un paquete de formación estándar para todo el personal que participa en el Llamamiento, los informantes clave destacaron a menudo el valor de su inducción, en la que adquirieron una mejor comprensión de los principios que guían el movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna roja.

Algunas áreas para mejorar en cuanto a los recursos humanos incluyen:

- Rotación: Como ya se ha destacado en la sección de eficacia, los altos niveles de rotación de personal han obstaculizado el progreso en algunos momentos. En particular, afecta a la continuidad y documentación de los procesos, al reconocimiento de la SNCRC en las plataformas y espacios locales (ya que hay cambios repetitivos en las personas que representan a la organización), y aumenta el coste asociado a la inducción y la formación técnica. También puede afectar la relación con las comunidades y las autoridades locales. También se experimentó rotación en el equipo de la FICR, con cambios importantes en el equipo de coordinación en 2020.
- Agotamiento: algunos miembros del personal que participan en el Llamamiento se han visto afectados por el agotamiento, debido a la carga de trabajo, la naturaleza del trabajo humanitario, el COVID-19 y otros factores.
- Falta de personal para funciones que requieren cierta experiencia. Por ejemplo, a nivel local no había personal asignado a CEA.
- No hay suficientes oportunidades para acceder al apoyo técnico de expertos de la CRCS que no formen parte del Llamamiento, es decir, protección, voluntariado, del equipo de coordinación de Mariposa Monarca, u otros expertos que pueden orientar el diseño técnico de algunas de las acciones.
- La relevancia de algunos de los conocimientos técnicos aportados por otros países: si bien se valoró el apoyo técnico de los profesionales de otras sociedades nacionales, algunos informantes clave consideraron que su tipo de conocimientos no era pertinente para las necesidades críticas que debían abordarse en ese momento, no obstante, el costo de su participación fue notablemente alto para el Llamamiento.

Conclusión 3.3.2. El voluntariado ha sido crucial para el éxito del Llamamiento

Como se destacó en la sección de eficacia, un total de 379 voluntarios contribuyeron a las acciones apoyadas por este Llamamiento de emergencia, y fueron apoyados con dietas, alimentos y subsidios de transporte. Además, todo el cuerpo de voluntarios de la SNCRC ha estado cubierto por el Seguro de Accidentes de Voluntarios de la FICR en 2020. Desde 2021 los voluntarios están cubiertos por un seguro a nivel nacional que la FICR solicitó a la SNCRC.

Adicionalmente, los voluntarios han participado en grupos de apoyo psicosocial en Arauca, Putumayo y Vichada; y en actividades informativas en Arauca, Ipiales, Vichada, Putumayo y Riohacha. Además, participaron en un retiro centrado en la liberación del estrés, los mecanismos de afrontamiento, la creación de equipos, la resolución de conflictos y otras prácticas para gestionar el complejo contexto emocional en el que se desenvuelven a diario.

Si bien el número de voluntarios ha sido suficiente para la mayoría de las actividades, los informantes del nivel de sucursal informaron de lagunas en la participación en algunas actividades, lo que puede haber llevado a los miembros del personal a sentirse abrumados, por ejemplo, para la organización de multitudes o el apoyo con la presentación de informes en momentos de gran afluencia. El COVID-19 contribuye a este problema, ya que muchos voluntarios tenían que

TESTIMONIO

Los voluntarios son los que fortalecen las actividades de campo porque tienen una participación regular en las actividades. Son un talento humano que siempre está presente. Por supuesto, no siempre participan, debido a las obligaciones personales. Sin embargo, hay un grupo de voluntarios con el que siempre se puede contar. Por lo tanto, nosotros les proporcionamos capacitación.

Informante clave

En relación con la importancia del voluntariado en el Movimiento de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, el equipo de evaluación también identificó que se han perdido oportunidades para involucrar a la población migrante que tienen la intención de quedarse en el país como futuros voluntarios.

Las personas alcanzadas que actuaron como informantes clave afirmaron no tener información sobre cómo conectarse con la Cruz Roja en el futuro, si quisieran apoyar algún trabajo comunitario o promover el mandato de la orga

TESTIMONIO

Nunca me preguntaron si quería ser un voluntario... si me hubieran preguntado, me habría unido. Conozco el trabajo que hace la Cruz Roja... realmente ayudan a la gente en las catástrofes, en situaciones en las que la gente no recibe otra ayuda. Me gusta lo que hacen. Pero tal vez porque soy venezolana, migrante, no colombiana, entonces no me aceptarían. Me hubiera gustado servir a la Cruz Roja.

Informante clave-beneficiario

Coordinación, comunicación y apoyo

Conclusión 3.3.3 Las prácticas de comunicación, coordinación y retroalimentación dentro de las filiales/equipos de campo apoyaron la implementación efectiva del Llamamiento

Las entrevistas a los informantes clave ofrecieron perspectivas sobre las prácticas de comunicación, coordinación y retroalimentación dentro de las seccionales/equipos de campo. Sin embargo, es importante destacar que la mayoría de los informantes clave entrevistados no habían participado durante todo el periodo de implementación. Por lo tanto, los siguientes puntos destacados pueden no representar las prácticas implementadas durante los 45 meses:

- En general, los coordinadores locales tenían claro su papel y eran capaces de proporcionar orientación, comentarios y supervisión de apoyo a los equipos médicos.
- Los directores/presidentes de las seccionales desempeñaron un papel de apoyo, ayudando al coordinador local y a los equipos a planificar y ejecutar su trabajo.
- En las operaciones del día a día, los equipos médicos trabajaron como uno solo, para garantizar que las necesidades de las personas alcanzadas se cubrieran de la forma más holística posible.
- Los miembros del personal se sintieron escuchados y apoyados.
- En cuanto a la coordinación, ésta se llevó a cabo mediante reuniones de equipo cuya periodicidad variaba en función del tipo de actividad (diaria en el caso de las actividades de divulgación, semanal para las actividades en puntos fijos). El objetivo era generar estrategias para superar los retos y planificar la ejecución de las próximas actividades.
- La coordinación con los voluntarios fue positiva durante las actividades de divulgación.
- La mayoría de los miembros del personal declararon recibir reacciones periódicas del coordinador local (resultante de la estrategia de Compromiso y Responsabilidad de la Comunidad (CEA)).

TESTIMONIO

Mi equipo trabaja como uno solo. Nos entendemos como individuos y colegas. Si necesitamos algo de los demás, nos comunicamos inmediatamente de forma amistosa y eso es muy importante. Si necesito, por ejemplo, ayuda con un servicio, simplemente pido ayuda y obtengo una respuesta positiva. Sólo queremos ayudar a las personas alcanzadas porque vienen con muchas vulnerabilidades.

Informante clave

Conclusión 3.3.4. Existen oportunidades de mejora en los mecanismos de comunicación, coordinación y retroalimentación entre los niveles local y nacional.

Las entrevistas con informantes clave identificaron áreas de mejora para apoyar una coordinación fluida de los esfuerzos en futuras iniciativas.

- Si bien hubo muchas prácticas positivas puestas en marcha (por ejemplo, llamadas de seguimiento, llamadas de resolución de problemas, entre otras), los equipos locales se sintieron, a veces, abrumados por los desafíos

relacionados con la presentación de informes financieros — a su vez, esto causó retrasos en el acceso a nuevos desembolsos y en la implementación de algunos esfuerzos (ver más "Conclusión 3.3.5").

- Algunos equipos consideraron que la retroalimentación ofrecida se centró principalmente en la aprobación de los informes, dejando una carencia en el apoyo técnico y programático.
- Se han perdido oportunidades de promover la colaboración/intercambio entre secciones, lideradas por el nivel nacional. Si bien se realizaron algunas actividades durante la vigencia del Llamamiento, los entrevistados expresaron que esta es un área que requiere mayor atención.
- Los coordinadores locales se enfrentan al reto de tener "dos supervisores": la sección y la coordinación nacional del Llamamiento. Responder a estos dos niveles ha resultado ser un reto en ocasiones.

Conclusión 3.3.5. La FIRC y la SNCRC han mantenido una relación sana y solidaria — no obstante, hay algunas áreas para mejorar.

En general, entre la FICR y la SNCRC, ha habido una relación positiva y solidaria. Múltiples esfuerzos lo ejemplifican:

- El apoyo canalizado a través de la FICR (por ejemplo, mediante el despliegue de delegados de otros países) ha dado lugar a la elaboración de documentos de orientación técnica, estrategias, planes operativos, manuales y herramientas, entre otros, sobre temas como las finanzas, la participación comunitaria y la responsabilidad, el seguimiento y la evaluación, la gestión de la información, las estrategias de comunicación y visibilidad, los medios de subsistencia y los recursos humanos.
- La FICR y la SNCRC colaboran en la coordinación de esfuerzos para responder a las prioridades establecidas en las plataformas nacionales y locales (como el GIFMM, el Clúster de Salud, el Clúster de Seguridad Alimentaria y Nutrición y el Equipo Humanitario de País).
- Durante la operación, la FICR apoyó a la SNCRC en los esfuerzos de monitoreo, mediante el diseño, despliegue, implementación y adaptación de un sistema de información integrado por diferentes herramientas utilizadas por los distintos sitios en todo el país, lo que ha permitido una mejora considerable en el tiempo de presentación de resultados.
- Se ha diseñado y probado una historia clínica digital en dos sitios (Nariño y Putumayo) con apoyo de la FICR.
- Cuando se han detectado necesidades a nivel de las filiales (técnicas, en cuanto a la presentación de informes, a causa del COVID-19, otras) se han organizado misiones de campo o sesiones virtuales conjuntamente entre la CRCS y la FICR.
- La FICR ha coordinado la participación de la CRCS en espacios regionales y globales para compartir su experiencia en materia de migración.
- Para abordar los desafíos en las áreas de compras, en mayo de 2019, la FICR y la SNCRC facilitaron un taller de cuatro días sobre logística humanitaria, apoyando a la Unidad Regional de Logística de la Oficina de FICR para las Américas. El equipo del Llamamiento de Emergencia de la FICR recibió el apoyo de un **RIT** (Equipo de Intervención Regional) de compras, y posteriormente personal de compras en préstamo, un total de seis semanas en el último trimestre de 2019 para facilitar los procesos de compra.
- LA SNCRC y la FICR conjuntamente desarrollaron la publicación "Puntos de Servicio Humanitario en la Cruz Roja Colombiana: Directrices claves por sector" emitida en 2021.
- Áreas de desafío o para mejorar:
- Tiempo significativo invertido por todas las partes (nivel de seccional, nivel nacional de SNCRC, FICR) en abordar los problemas de informes financieros, que puede - desvías los esfuerzos del apoyo que deben dirigirse hacia técnico. Los factores que pueden contribuir a ello son la alta rotación de personal (y, por tanto, la falta de claridad con los procedimientos financieros/requisitos de presentación de informes entre los nuevos miembros del equipo), la falta de claridad sobre los procedimientos y las implicaciones de la presentación de informes deficientes (es decir, los retrasos en los desembolsos), la falta de funciones y responsabilidades claras para gestionar la presentación de informes financieros a diferentes niveles. Es importante destacar que esta área de desafío ha sido una constante en la operación, a pesar de que se han elaborado y difundido varias directrices, por ejemplo: Procedimientos de Compra, Política de Viajes, Proceso de Adquisición, Procedimiento DREF y

DOCUMENTO EQUIVALENTE NO VALIDO

RECIBO EQUIVALENTE NO VALIDO

- ✓ No tiene cedula.
- ✓ No Tiene firmas de quien aprueba el documento.
- ✓ No tiene el valor en letras
- ✓ Error Aritmético

NOTA: NINGUN RECIBO EQUIVALENTE REEMPLAZA A UNA FACTURA DEL REGIMEN COMUN QUE ESTE OBLIGADO A DECLARAR

Apelaciones, Documentos de Viaje para Misiones, Consultorías vs. Contratos, Documentación Mínima para Justificar Gastos, Presentación -Directrices para Seccionales sobre Documentos acreditativos.

- Se han perdido oportunidades de coordinación con el proyecto Mariposa Monarca. A pesar de que ambas iniciativas (el Llamamiento y Mariposa Monarca) reciben el apoyo de la FICR, no existen mecanismos formales que garanticen una coordinación oportuna y estratégica y la transferencia de las buenas prácticas emergentes.
- En algunos momentos, durante las revisiones del Llamamiento, han surgido problemas de comunicación entre la FICR y la SNCRC, por ejemplo, para confirmar qué

estrategias deberían priorizarse.

Monitoreo, evaluación, y aprendizaje

Conclusión 3.3.6. Hay un desajuste entre los indicadores del Llamamiento y la capacidad de recolección que los sistemas de recopilación de datos tienen.

Como era de esperarse, los indicadores de resultados seleccionados para el Llamamiento pretenden identificar el cambio experimentado por las poblaciones objetivo debido a las intervenciones del Llamamiento, es decir, indicadores como "Número de personas a las que se ha llegado con xx". Sin embargo, el proceso de evaluación ha identificado que los sistemas de recopilación de datos de los que dispone la iniciativa tienen una capacidad limitada para evitar la duplicación a la hora de contar a las personas. La población migrante en tránsito, por ejemplo, pueden beneficiarse varias veces de un tipo de iniciativa (por ejemplo, hidratación, kits, etc.) en la ruta migratoria. En ausencia de un sistema que identifique a la persona, los individuos pueden ser contados múltiples veces. Y lo que es más importante, la falta de un sistema que identifique a la persona impide que se apliquen servicios de seguimiento a lo largo de la ruta migratoria, por ejemplo, para las personas embarazadas o las que reciben apoyo nutricional.

El proceso de evaluación también confirmó que los sistemas de seguimiento no tienen la capacidad de proporcionar datos sobre el número de servicios/intervenciones recibidas por una sola persona o unidad familiar. Esto último hace que se pierda la integridad del enfoque (en términos de medición/documentación).

Las dificultades para recopilar datos de "personas" en lugar de "números" afectan a la capacidad de adaptar los esfuerzos de programación con la población migrante con vocación de permanencia /de larga duración, que pueden beneficiarse de un paquete de acciones y de una atención sostenida en el tiempo. También afecta al seguimiento de los servicios sanitarios. En ausencia de registros sanitarios digitales, donde se guarda el historial médico del beneficiario, el proveedor de servicios sanitarios tiene menos herramientas para ofrecer continuidad en la atención. Como se mencionó en la conclusión 3.2.1, en la vida del Llamamiento (Nariño y Putumayo) se realizaron esfuerzos para poner a prueba los registros digitales de salud, pero no todos los puntos de prestación de servicios han integrado plenamente esta práctica).

TESTIMONIO

Por ejemplo, podemos acceder a información sobre cuántos kits se han distribuido y dónde. Es un mecanismo de seguimiento de la entrega de kits. Pero no somos capaces de identificar si esta persona es la misma que recibió el kit antes... no desde el sistema de información. Los equipos locales conocen las comunidades, por lo que conocen lo que se ha distribuido... pero no es por el sistema de información.

Informante clave

Conclusión 3.3.7. El sistema de gestión de la información evolucionó durante la operación, aunque los problemas persistieron hasta el cierre de la esta.

El ODK, Open Data Kit [Kit de Datos Abiertos] lanzado en 2009 por el Departamento de Ciencias de la Computación e Ingeniería de la Universidad de Washington (UW-CSE por sus siglas en inglés), es una herramienta ampliamente utilizada por los actores humanitarios. La FICR y cientos de organizaciones de todo el mundo han utilizado ODK en todos los sectores y en todas las fases del ciclo de los desastres: preparación y planificación, respuesta y recuperación^{xii}. ODK ofrece herramientas fáciles de manejar y amigables para la recolección de datos fuera de línea. Ofrece el desarrollo de diferentes tipos de formularios para registrar los datos, la recopilación de datos fuera de línea en una aplicación móvil o web (sincronización cuando la conectividad esté disponible), tableros y otras herramientas de análisis, un software de código abierto para apoyar las adaptaciones. Como complemento de ODK, la FICR ha utilizado la herramienta de socorro RC2, que aprovecha la potencia de ODK y mejora los procesos del ciclo de socorro, desde la evaluación de la emergencia hasta la distribución, la presentación de informes y el seguimiento.

ODK y RC2 se utilizaron para diseñar el sistema de información del Llamamiento, como se informó en la actualización de la operación de 12 meses. La automatización del sistema de recopilación de datos se acompañó de la distribución de teléfonos inteligentes con el software instalado para su uso en las filiales, de actividades de formación para el personal y los voluntarios y de actividades continuas de mejora del sistema (es decir, a partir de 2020 el sistema informa de datos más desglosados, lo que permite comparar el rendimiento entre las filiales. Sin embargo, el proceso de evaluación identificó que las seccionales a menudo tenían problemas con:

- A) Presentación de informes — ya sea por la salida del personal capacitado: falta de comodidad con la tecnología; falta de confianza en el sistema/creencia de que el sistema podría colapsar; temor a perder información que puede ser relevante para alimentar los datos del marco lógico; o porque los formularios existentes no les permiten recolectar información relevante para el nivel de la filial—,
- B) Uso de tableros de mando — estos cuadros de mando resumen la información clave y permiten un proceso de toma de decisiones informado. Sin embargo, los datos recogidos en el proceso de evaluación indican que esta función apenas es utilizada por el personal local.

Estas dificultades hacen que el personal del nivel de sucursal a menudo mantenga registros paralelos (por ejemplo, en archivos de Excel) — lo que, a su vez, aumenta la carga de trabajo, pero también genera riesgos en cuanto a la gestión y el almacenamiento confidencial de los datos

3.4 Sostenibilidad

Conclusión 3.4.1. La actualización de la Estrategia Nacional actual de la Atención a migrantes, usando la experiencia de las lecciones aprendidas en los pasados 3 años proporcionará el camino para logros que sean sostenibles

La Estrategia Nacional de Atención a Migrantes 2018-2021 de la SNCRC -desarrollada con el apoyo técnico de la FICR y otros socios del movimiento- se ha convertido en una herramienta esencial para guiar el trabajo de la SNCRC en todos los niveles. En primer lugar, ha abierto la oportunidad de crear una estructura para la gestión de los proyectos de migración, asegurando que todas las intervenciones se esfuercen por seguir objetivos y enfoques en común. En segundo lugar, ha orientado los esfuerzos de recaudación de fondos, para garantizar que todos los componentes de la estrategia cuenten con recursos (salud, gestión de riesgos, protección y restablecimiento de los vínculos familiares, recuperación temprana, integración económica, integración cultural/cohesión social). En tercer lugar, ha resultado efectiva para orientar el trabajo de la organización durante eventos sin precedentes. Por ejemplo, la Estrategia ofreció un marco de operación para que la SNCRC respondiera a COVID-19, como se describe en la publicación "[Estrategia Nacional de la Cruz Roja Colombiana para la Atención a Migrantes: Acciones durante la contingencia de COVID-19](#)". En cuarto lugar, se ha convertido en el marco rector para los miembros del personal y los voluntarios, ayudándoles a comprender el alcance de los esfuerzos necesarios para satisfacer las necesidades de las poblaciones objetivo. Por último, ha posicionado a la SNCRC como un actor que puede liderar enfoques holísticos para responder a este tipo de crisis humanitarias.

Es importante resaltar que, antes de 2015 (primer DREF) la SNCRC tenía vacíos de conocimiento y pericia para responder a crisis migratorias de esta naturaleza, ya que Colombia no ha sido receptora de migrantes de países fronterizos en el pasado, como consecuencia del conflicto.

Sin embargo, la Estrategia caduca en 2021. Dado el importante valor añadido de este Marco, es esencial continuar el proceso de elaboración de una versión actualizada de la Estrategia — la consulta con las filiales y comunidades locales y la integración de las lecciones aprendidas en los últimos tres años enriquecerán el proceso de desarrollo.

Conclusión 3.4.2. Las actividades llevadas a cabo en el marco de la intervención "Influir en otros como socio estratégico principal" y "Fortalecer la Sociedad Nacional" han desempeñado un papel fundamental a la hora de preparar la sostenibilidad de los logros

Además de participar en el desarrollo de estrategias a nivel nacional y local y en plataformas de toma de decisiones sobre migración, como el GIFMM, la SNCRC ha aumentado su posicionamiento y reconocimiento como líder técnico, mediante la implementación de una estrategia de comunicación apoyada mediante el Llamamiento. La estrategia ha dejado preparados informes, comunicados de prensa y boletines informativos de gran calidad (un total de 41) y vídeos (8), que se han difundido a través de los medios de comunicación nacionales y locales, pero también de sitios conocidos como Relief Web. Estos materiales tienen el potencial de ser utilizados en el marco de múltiples intervenciones, no sólo para mostrar el trabajo de la SNCRC, sino para demostrar e influir en la implementación de buenas y prometedoras prácticas para satisfacer las necesidades de la población migrante.

Las actividades relacionadas con el fortalecimiento de la Sociedad Nacional (ya mencionadas en el apartado "Conclusión 3.3.5") también dejan capacidades instaladas en forma de documentos de orientación, manuales, materiales de formación, voluntarios y personal capacitado, etc. sin embargo, la salida del personal después de la operación, en las filiales y a nivel nacional, representa una amenaza para la continuidad de los esfuerzos, sobre todo porque no ha habido un plan de salida claro para garantizar que toda esta información se transfiera a la base de gestión de conocimientos de las filiales locales (si la hay).

Conclusión 3.4.3. La financiación inicial de emprendimientos empresariales y la identificación de líderes comunitarios entre la población migrante son ejemplos de esfuerzos incluidos en el Llamamiento que dejan capacidades instaladas

Mientras que muchos de los esfuerzos implementados a través del Llamamiento se centran en satisfacer las necesidades básicas inmediatas, la Estrategia dio un paso adelante en la identificación de los esfuerzos que crean un cambio a largo plazo, especialmente entre la población migrante con intención de residir en Colombia. Estos esfuerzos, ya esbozados a través del informe, incluyen:

- Financiación inicial para un número seleccionado de emprendimientos (un total de 75) liderados por personas a las que se ha llegado con el programa de capacitación. El diseño del programa ha sido liderado por expertos y ha incluido acciones que contribuyen al éxito a largo plazo -como estudios de mercado sobre la viabilidad de los emprendimientos realizados por profesionales especializados; y un proceso de selección minucioso, que consideró la experiencia de la población migrante con el emprendimiento en su país de origen/durante su estancia en Colombia. El programa de capacitación fue integral, incluyendo temas como emprendimiento, finanzas, contabilidad, mercadeo, entre otros. Una vez entregado el capital inicial, los participantes recibieron el acompañamiento del equipo profesional. Si bien el programa construyó una base sólida para el éxito, el hecho de que la iniciativa se implementara durante el último año del Llamamiento afecta a la capacidad de supervisar y aprender de la implementación de estos esfuerzos. Durante el proceso de recopilación de datos no se informó al equipo de evaluación de una estrategia de salida (por ejemplo, la transferencia de las iniciativas a otro donante o proyecto).

TESTIMONIO

Me he beneficiado mucho del proyecto. Recibí financiación inicial, y fue bueno... Recibimos una buena formación, formación en materia de negocios. Yo tenía mi negocio, pero para ser Sinceramente, no tenía información sobre cómo llevar la contabilidad. Solía trabajar para obtener mis ingresos diarios, pero no una buena contabilidad. Ahora, í llevar la cuenta de todos mis costes, mis gastos, mis beneficios. Ahora llevo mi contabilidad. Recibimos formación, más de una formación; fue de enero a mayo. Luego, siguen haciendo un

TESTIMONIO

Recibimos la formación; creo que fue en mayo... Me prepararon para la planificación del negocio... me dieron algunas herramientas, no todo lo que necesito, pero fue bueno para mi negocio. También me dieron apoyo para la comida... Mi negocio es la carpintería y la ebanistería en general. El negocio es aún pequeño, no somos grandes todavía. Nos ayudaron a organizar el negocio... Cuando llegó la Cruz Roja, necesitaba mucho apoyo para hacer crecer mi negocio... los bancos no creían en mí, otros no creían en mi negocio, así que el apoyo fue importante".

Informante clave-beneficiario

TESTIMONIO

El apoyo ha sido muy importante. Nuestro negocio era muy pequeño porque empezamos en medio de la pandemia. No buscamos apoyo, sino que éste vino a nosotros. Y el apoyo nos ha beneficiado mucho, para hacer que nuestro pequeño negocio sea un poco más grande. Todavía no estamos donde queremos estar, pero el negocio está creciendo, y sé que podemos que podemos mejorar.

Informante clave-beneficiario

- Identificación de líderes comunitarios/comités de salud en Vichada, Putumayo, Nariño y Santander: se identificaron líderes entre las comunidades migrantes y de acogida y se les formó en temas como la salud comunitaria y la participación en las estructuras locales. Los líderes forman parte de los comités comunitarios de salud. Esto, sin duda, deja capacidades instaladas a nivel local. Sin embargo, durante el proceso de recopilación de datos no se informó al equipo de evaluación de la existencia de una estrategia de continuidad (por ejemplo, la transferencia de la responsabilidad a las seccionales para la prestación de formación/apoyo adicional).

Conclusión 3.4.4. La CRCS y otros socios del movimiento han demostrado su capacidad para ampliar los logros, aprovechando la nueva financiación

La capacidad de acceder a nueva financiación es un elemento esencial de la sostenibilidad. La tabla 4 (conclusión 3.1.3) muestra claramente el alto nivel de compromiso de los socios del movimiento en la identificación de nuevas fuentes de financiación para contribuir a la aplicación de la estrategia de la SNCRC sobre migración en los últimos años. Aunque todavía no se ha confirmado la nueva financiación, existe un proceso en curso para el diseño de un nuevo programa. Sin embargo, la falta de documentación exhaustiva de los esfuerzos que formaron parte del Llamamiento puede convertirse en un obstáculo para mostrar las capacidades para continuar este trabajo.

4. Recomendaciones

4.1 Recomendaciones para el diseño de operaciones más empíricas y basadas en pruebas

Involucrar a las partes interesadas internas y externas en el diseño de la iniciativa:

- En el diseño del nuevo programa deberían participar las seccionales locales, el personal de la sede central (el actual equipo de coordinación del Llamamiento, pero también el personal especializado en protección, voluntariado y otros campos que quieran formar parte de la próxima intervención), los expertos mundiales y regionales de la FICR, otros socios del movimiento y las personas encargadas del proyecto Mariposa Monarca y otras iniciativas similares.
- Aunque no hay duda del nivel de expertos dentro de la SNCRC y en el movimiento, involucrar a gobiernos, agencias, organizaciones no gubernamentales y representantes de plataformas clave (por ejemplo, el GIFMM) en el diseño de la operación enriquecerá la calidad del programa, evitará la duplicación de esfuerzos, posicionará a la SNCRC como un actor principal con una intervención sostenible y construirá una base para la colaboración futura.
- Es aconsejable involucrar a los grupos de base (grupos con base en la comunidad) creados por la población migrante, o aquellos codirigidos por las comunidades de acogida. Esto ofrecerá una valiosa aportación y generará aceptación desde el principio.
- Por último, es aconsejable crear espacios de diálogo con las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja de los países fronterizos. Aunque el próximo programa no incluya una colaboración binacional formal (puede que sí o puede que no), es importante debatir cómo se pueden abordar las necesidades de los migrantes a lo largo de los trayectos migratorios y cómo estas intervenciones pueden estar más coordinadas y mejor supervisadas.

Implicar a muchos informantes en la fase de diseño puede parecer un proceso abrumador y costoso (o innecesario, teniendo en cuenta que hay mucha información útil -investigaciones, estudios, informes- de otros socios y del gobierno, que puede consultarse para la fase de diseño). Sin embargo, la participación puede adoptar diferentes formas y no todas las partes interesadas tienen que sumarse a todo el proceso. Sesiones en línea, entrevistas, presentaciones, breves reuniones presenciales o una breve encuesta pueden ayudar a validar componentes específicos del programa previsto.

Llevar a cabo un esfuerzo participativo y multi-actor para el diseño del programa es ahora más importante que nunca. Es probable que las nuevas operaciones tengan menos flexibilidad (por ejemplo, cambiar los lugares de intervención cuando lleguen nuevos socios a la zona), a menos que respondan a un Llamamiento renovado. Por lo tanto, es esencial obtener una amplia comprensión de cómo las diferentes partes interesadas planean operar en los próximos 3 a 5 años e identificar donde consideran que la SNCRC juega un papel único, basado en su experiencia, presencia y legitimidad.

Garantizar que las intervenciones que apoyan el cambio a medio y largo plazo (por ejemplo, la integración, la mejora de los resultados sanitarios, la prevención) estén conectadas a una teoría del cambio.

Una complejidad añadida para el Llamamiento y para cualquier programa futuro es la diversidad en la comunidad migrante, no sólo en cuanto a su perfil individual, sino en cuanto a sus planes de migración. Si bien esta diversidad ha sido reconocida en las intervenciones del Llamamiento, el diseño actual no llegó a clarificar el camino para el cambio que se espera de las actividades vinculadas a migrantes que planean quedarse o residen en el país. En la nueva fase de planificación, sería valioso contar con una teoría del cambio más sólida que establezca el impacto esperado, así como los resultados clave que la SNCRC espera ver en esa población. Esta teoría del cambio debería complementarse con un conjunto de indicadores que midan los resultados (es decir, el cambio de conocimientos, los cambios en las prácticas, los cambios en los resultados sanitarios, el empoderamiento, la cohesión social, etc.), además de los indicadores más típicos de las emergencias (es decir, el número de personas que asisten a una actividad o el número de personas que reciben una intervención).

Las cinco seccionales principales que participan en el Llamamiento pueden desempeñar un papel de apoyo empírico a otros lugares, es decir, este papel no debe ser exclusivo de los expertos del nivel central.

El diseño del programa debería considerar el papel que las seccionales que actualmente participan en el Llamamiento pueden desempeñar en la preparación de otras seccionales para la ejecución de programas similares. Existe un importante aprendizaje no documentado de la ejecución del Llamamiento. La riqueza de esta experiencia puede transferirse mediante el desarrollo de un proceso formal (por ejemplo, similar a un programa de hermanamiento) para la transferencia de conocimientos entre seccionales. Sin embargo, para garantizar que se trata de un proceso útil y de una inversión rentable, es necesario evaluar la preparación de las seccionales para apoyar a otras. Puede ser, que, por ejemplo, debido a la alta rotación o a la salida de personal clave en junio de 2021, las seccionales ya no estén preparadas para apoyar esta iniciativa.

Desde la fase de diseño, incluya planes para utilizar las buenas prácticas existentes e identificar y documentar -mediante procesos rigurosos- las prácticas buenas, prometedoras y emergentes para trabajar con la población migrante .

Las estrategias, los modelos y otras prácticas -como los puntos de servicio humanitario- que ya están probados y documentados, deberían convertirse en un pilar fundamental para la priorización de las intervenciones en la siguiente fase de programación. Además, pueden considerarse algunas prácticas de innovación -idealmente unidas a un proceso de investigación operativa que ayude a documentar si la innovación funciona y en qué condiciones. Una posible "innovación" podría ser una versión adaptada del Voluntariado Virtual. Dado que la plataforma ya existe y que Colombia ya forma parte de la iniciativa, el próximo programa podría enriquecer la información disponible en la plataforma y luego ensayar algunas adaptaciones que podrían responder a las realidades de la población migrante venezolana. Por ejemplo, como muchos de ellos carecen de conectividad, se podrían instalar algunas cabinas (como las telefónicas) en lugares seguros a lo largo de la ruta migratoria, para que puedan acceder a información crítica sobre su próximo punto de destino. Asociarse con una universidad local o con una ONG de investigación puede servir de apoyo a esta investigación operativa. Otra práctica que puede merecer ser analizada en una investigación operativa es la de las unidades sanitarias móviles, comparando el modelo utilizado por Mariposa Monarca con el modelo utilizado por el Llamamiento. Una valoración del análisis monetario de estos modelos, similares pero distintos, puede aportar información para decidir futuras inversiones.

4.2 Recomendaciones para mejorar la supervisión financiera, operativa y administrativa que la FICR proporciona a la SNCRC

Abordar los problemas de presentación de informes financieros durante la fase de diseño, para garantizar que se dé prioridad al apoyo técnico durante la fase de ejecución

Aunque problemas de presentación de informes financieros (y de otro tipo) siempre aparecen, en cierta medida, durante la ejecución de los proyectos y programas, la SNCRC y la FICR deberían trabajar juntas para minimizar estos eventos. Los continuos cuestionamientos en torno a los informes financieros/documentos de apoyo, si bien son esenciales para una sana rendición de cuentas, pueden llevar al desgaste a distintos niveles, generar problemas de confianza y generar la percepción de que la realidad sobre el terreno y el trabajo programático no son plenamente comprendidos o valorados por los niveles de coordinación. Cuando la mayoría de las conversaciones giran en torno a "dónde está este documento, por qué esta factura tiene este aspecto" en lugar de girar en torno a la celebración y mejora de las intervenciones realizadas, la eficacia de la operación se resiente.

Reconociendo esto como un problema crítico es el primer paso. A continuación, es necesario tener una mente abierta para apoyar la identificación y mejora de los cuellos de botella. Los informantes se quejaron a menudo de que diferentes individuos/unidades se culpaban unos a otros de este reto, mientras que no se dedicaba suficiente tiempo

a los cambios duraderos. Las soluciones, sin embargo, pueden no ser tan sencillas y estar relacionadas con problemas que van más allá del "ámbito financiero". La rotación de personal, como ya se ha mencionado, contribuye a la hora de reportar problemas. Pero, reconociendo que esto ocurre, soluciones como la elaboración de directrices que se difundan en una fase temprana del proceso de inducción, podrían ayudar a minimizar el problema. Otra sugerencia de los informantes clave es la promoción de una estrecha colaboración entre las unidades financieras/contables y los equipos programáticos a todos los niveles, desde la fase de diseño. Trabajar juntos desde el principio puede ayudar a adaptar los procesos de manera que contribuyan a la rendición de cuentas, pero que ayuden a los equipos de ejecución a centrarse en la realización de las intervenciones.

Trabajar estrechamente con la unidad/departamento de la SNCRC encargados del desarrollo de la Sociedad Nacional (y de las seccionales)

Es probable que el departamento/unidad de la SNCRC a cargo de la implementación del proceso de Evaluación y Certificación de la Capacidad Organizacional (OCAC) o similar, según la orientación de la FICR, tenga un conocimiento profundo de las capacidades de cada filial, pero también de las inversiones que pueden marcar una diferencia significativa en el apoyo a su capacidad para implementar este tipo de proyectos. Participar con los equipos técnicos a cargo de este proceso puede ayudar a la FICR a preparar planes de desarrollo de capacidades más sólidos para cada seccional pertinente.

Continuar con las prácticas positivas -es decir, talleres de lecciones aprendidas y oportunidades regionales y globales para el intercambio.

La contribución de la FICR, al generar oportunidades de formación y participación en espacios técnicos, fue muy valorada. La próxima fase debería mantener y aumentar estas oportunidades.

4.3 Oportunidades potenciales o desafíos que deben ser considerados para escalar este Llamamiento de emergencia a un programa de migración de medio o largo plazo.

Oportunidades

- portafolio existente: La CRCS se encuentra hoy en día en un lugar completamente diferente (en comparación con el 2015), en cuanto a conocimientos técnicos y experiencia en materia de migración. Con un amplio portafolio de proyectos, la organización se encuentra en un lugar privilegiado para atraer el interés de los donantes.
- Disponibilidad de recursos: si bien es cierto que los fondos disponibles no son suficientes para atender las necesidades apremiantes de la población migrante y que existe una importante "competencia" por los recursos —con tantos nuevos actores operando en el país—, los recientes anuncios de varios gobiernos sobre sus intenciones de financiación para las crisis venezolanas muestran un escenario positivo.

"El 17 de junio, en la Conferencia Internacional de Donantes en Solidaridad con los Refugiados y Migrantes Venezolanos, la Comisión Europea prometió 147 millones de euros (173,5 millones USD aprox.), además de las promesas de los Estados miembros de la UE, para la asistencia humanitaria inmediata, la ayuda al desarrollo a medio y largo plazo y las intervenciones de prevención de conflictos para los refugiados venezolanos, migrantes y las comunidades de acogida. Esto se suma al paquete de ayuda continua de 319 millones de euros asignado por la UE para aliviar la crisis desde 2018".

https://ec.europa.eu/echo/news/venezuela-eu-reaffirms-support-refugees-and-migrants-international-donors-conference_en

- Integración socioeconómica: El Llamamiento y otros proyectos han sido una oportunidad para poner a prueba las intervenciones dirigidas a la integración socioeconómica. Esta estrategia es destacada por fuentes autorizadas como esencial para convertir a las personas alcanzadas en promotores de su propia subsistencia, promover la inclusión sostenible en las comunidades de acogida y apoyar la contribución a las economías locales y al desarrollo general de los países de acogida.

La Plataforma de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes (**R4V** por sus siglas en inglés) y otras fuentes autorizadas han llegado a la conclusión, en su publicación "Migración desde Venezuela: oportunidades

para América Latina y el Caribe, estrategia regional de integración socioeconómica"^{xiii}, de que los siguientes siete ejes son fundamentales para apoyar la integración socioeconómica de la población migrante venezolana en la región: regularización y elaboración de perfiles de la población procedente de Venezuela, formación profesional y reconocimiento de cualificaciones y competencias, fomento del empleo, desarrollo empresarial y de negocios, inclusión financiera y cohesión social. La SNCRC/FICR, a través del Llamamiento y otros esfuerzos, ya ha "experimentado" en diferentes grados con estas intervenciones. Por lo tanto, las organizaciones tienen una propuesta de valor única que será atractiva para los donantes.

TESTIMONIO

Recibimos apoyo de otras organizaciones... pero la Cruz Roja nos permitió crear un negocio. Esa es la principal diferencia... La Cruz Roja nos da más para el a largo plazo.

Informante clave-beneficiario

TESTIMONIO

Este apoyo ha añadido mucho valor. No es un apoyo puntual. Lo celebraron con nosotros cuando recibimos el equipo. Este apoyo tiene mucho significado para nosotros.

Informante clave beneficiario

5. Referencias

ⁱ ACNUR (n.d). *Situación en Venezuela*. Extraído de: <https://www.unhcr.org/venezuela-emergency.html>

ⁱⁱ Plan de Seguimiento y Evaluación Colombia: Movimiento Poblacional. Marzo 2018 – Julio 2019

ⁱⁱⁱ Para conocer más acerca de estas intervenciones, visite los informes de operaciones presentados por la SNCRC https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/Redhum_CO_GR-RTA-FO%28003%29INFORME_DE_OPERACIONES_Cruz_Roja_Colombia_9sept2015-20150909-IA-17003.pdf (2015); and <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/MDRCO013dfr.pdf> (2018).

^{iv} FICR (2021). *Actualización de operaciones. 36 Meses. Marzo 15 del 2018 a Marzo 31 del 2021*.

^v BetterEvaluation (n.d). *Enfoques*. Extraído de: <https://www.betterevaluation.org/approaches>, consultado en Mayo del 2021.

^{vi} GIFMM (2020). *GIFMM Colombia: Resumen Ejecutivo - Evaluación de Necesidades ante COVID-19 | junio 2020*. Retrieved from: <https://www.r4v.info/es/document/gifmm-colombia-resumen-ejecutivo-evaluacion-de-necesidades-ante-covid-19-junio-2020>

^{vii} OEA (2020). *SITUACIÓN DE LOS VENEZOLANOS QUE HAN RETORNADO Y BUSCAN REGRESAR A SU PAÍS EN EL CONTEXTO DEL COVID-19*. Retrieved from: http://www.oas.org/documents/spa/press/OEA_Retornados-Venezolanos_ESP.pdf

^{viii} ACNUR (2020). *Protegiendo a niños desplazados forzosamente durante la pandemia del COVID-19*. Extraído de: <https://data2.unhcr.org/es/documents/details/78156>

^{ix} SNCRC (2019). *Estrategia Nacional de Intervención de la Cruz Roja Colombiana para la Atención a la Población Migrante 2018 – 2021*. Extraído de: <https://www.comminit.com/la/content/national-strategy-intervention-colombian-red-cross-assistance-migrant-population-2018-20>

^x FICR (n.d). *Participación Comunitaria y Responsabilidad*. Extraído de: <https://media.ifrc.org/ifrc/what-we-do/community-engagement/>

^{xi} Voluntario Virtual (n.d). *Sobre Cruz Roja Colombiana*. Extraído de: <http://virtualvolunteer.org/?location=Colombia>

^{xii} FICR (2019). *RC2 RELIEF*. Extraído de: <https://media.ifrc.org/ifrc/wp-content/uploads/2019/12/RCR-Leaflet-V3-20191206.pdf>

^{xiii} OIT and UNDP (2021). *Migration from Venezuela: opportunities for Latin America and the Caribbean*. Extraído de: https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/wcms_775183.pdf