

# Estrategias de Comunicación para la Integración Socioeconómica de Migrantes en Colombia:

## LECCIONES Y RECOMENDACIONES DE IPA

### Mensajes clave:

Este documento recoge lecciones y recomendaciones sobre estrategias de comunicación efectiva para favorecer la integración socioeconómica de la población migrante en Colombia, basadas en estudios en los que Innovations for Poverty Action ha participado. Cuatro son los puntos clave que se destacan:

- 1. Los mensajes para la inclusión se deben diseñar con la población migrante:** Uno de los principales desafíos en la comunicación es lograr que los mensajes sean efectivamente recibidos. Para ello, es fundamental que el diseño de los mensajes involucre a la población receptora, al menos en una fase piloto. Esto garantizará que los mensajes generen interés y que los canales de difusión sean adecuados para alcanzar a la audiencia objetivo.
- 2. Las redes de confianza dentro de la comunidad favorecen la difusión de los mensajes:** La difusión de información top-down no es la única alternativa para difundir información relevante de política a la población migrante, principalmente porque no supera barreras de confianza. Estas intervenciones pueden complementarse con la difusión a través de redes de migrantes y líderes sociales, acompañadas o supervisadas para verificar la veracidad de la información que se comparte, podrían ser una alternativa más eficiente de difusión.
- 3. El tipo de cambio deseado y la conectividad son clave para la comunicación eficaz:** Es recomendable implementar intervenciones de información cuando se trate de lograr pequeños cambios comportamentales en migrantes ya regularizados (margen intensivo), y no tanto para mover grandes acciones hacia la regularización e integración (margen extensivo). Adicionalmente, se deben tener consideraciones sobre la educación digital y conectividad de la población objetivo.
- 4. La comunicación debe equilibrar la interacción efectiva y el riesgo de saturación:** Organizaciones que implementen intervenciones de difusión de mensajes de integración pueden considerar aumentar la frecuencia y variedad de contenido, explotando los recursos multimedia disponibles en plataformas como Whatsapp, para promover más interacción. Sin embargo, esto también incorpora un trade-off con la posibilidad de generar mayor desgaste en la población receptora.





..... CREDITS | PHOTO: Alejandro Ortiz via Unsplash

## Contexto

Colombia ha sido el principal país receptor de migrantes venezolanos, recibiendo aproximadamente 2.875.743 personas<sup>1</sup>. El país ha avanzado notablemente en la regularización de esta población, especialmente en la implementación del Estatuto Temporal de Protección a Migrantes Venezolanos (ETPV), que ha permitido a más de 2.505.346 migrantes realizar el Registro Único para Migrantes Venezolanos (RUMV) y a 1.868.264<sup>2</sup> recibir el Permiso de Protección Temporal (PPT), documento que facilita el acceso a servicios del Estado colombiano. Además, se creó el Conpes 4100 de 2022 que establece directrices para que las entidades gubernamentales faciliten la integración de la población migrante a través de su inclusión en programas y políticas sociales. Sin embargo, persisten desafíos para acercar la oferta de servicios del gobierno a esta población. Por ejemplo, solo el 47 por ciento de quienes poseen el PPT están registrados en el Sisbén<sup>3</sup>, una herramienta clave para caracterizar a la población y priorizarla en los programas sociales.

La brecha entre la oferta de servicios del Estado colombiano y el acceso por parte de la población venezolana ha motivado a Innovations for Poverty Action, en colaboración con académicos y entidades gubernamentales, a articular esfuerzos para identificar elementos clave para el diseño de estrategias de comunicación dirigidas a esta población. Esta nota recoge los aprendizajes y lecciones de política pública a partir de tres proyectos<sup>4</sup> que exploran mecanismos y estrategias para conectar a la población migrante venezolana con servicios del Estado colombiano, tales como el registro para obtener el PPT, el Sisbén y el Portal Ciudadano, herramienta digital que facilita

trámites migratorios.

Aquí se presentan recomendaciones relacionadas a la comunicación efectiva para favorecer la integración socioeconómica de la población migrante. Estas recomendaciones reconocen que existen barreras para la comunicación como la difícil contactabilidad, desconfianza en las instituciones oficiales, bajos niveles de educación digital y acceso a internet y la falta de información y conocimiento sobre programas sociales. Incluso cuando tienen acceso a internet, los migrantes frecuentemente se enfrentan a gran variedad de información, incluyendo rumores, noticias falsas y desinformación, lo cual dificulta los esfuerzos por entregar información útil y confiable para fomentar su proceso de integración.

Particularmente, se recomienda que las intervenciones que busquen difundir información a la población migrante se **apalanquen en redes comunitarias de migrantes y líderes** para ayudar a superar barreras de confianza y tener productos comunicativos más atractivos que garanticen su receptividad. También, se debe considerar el **trade-off entre aumentar la frecuencia** con la que se comparte el contenido, con la posibilidad de generar mayor desinformación y/o **desgaste en la población** receptora. Estas intervenciones parecen ser más apropiadas para lograr **pequeños cambios comportamentales en población ya regularizada**, y no tanto en incentivar grandes acciones hacia la regularización o la integración. En el caso de difundir mensajes, se recomienda identificar acciones que permitan controlar o corregir la dispersión de mensajes incorrectos.

# Comunicar sin saturar: retos del uso de WhatsApp en procesos de regularización

El primer paso hacia la integración socioeconómica de los migrantes venezolanos pasa por su regularización. Un estudio anterior sobre el proceso de regularización<sup>5</sup> implementado por IPA había mostrado que algunos de los motivos para la baja aceptación del proceso de regularización pasaban por la falta de información sobre el programa y sus beneficios y la poca confianza en el Gobierno.

Para mitigar estas barreras, en el estudio [La delgada línea entre incentivar y molestar: Aumentar las tasas de participación a través de plataformas de redes sociales](#), realizado entre 2021 y 2022, se buscó determinar si intervenciones que proveen información, específicamente videos enviados a través de Whatsapp, eran efectivas en promover el registro de los migrantes al ETPV a través de tres intervenciones distintas, se enviaron mensajes con información del PPT, incluimos mensajes para generar confianza, y un instructivo de cómo hacer el registro.

En promedio, la intervención mostró un efecto negativo

para aumentar la tasa de registro al PPT. Sin embargo, este efecto está explicado por los participantes que no vieron los videos. En el estudio se identificó que estos participantes eran principalmente adultos mayores, con bajos niveles de educación digital y acceso a internet, así como también población saturada de recibir información sobre regularización de distintas fuentes.

Estos resultados indican que intervenciones que proveen información a través de mecanismos digitales como Whatsapp no necesariamente son efectivas en promover los primeros pasos hacia la regularización, y particularmente que no todos los segmentos de la población reaccionan igual ante la información recibida. La educación digital puede jugar un rol importante en el impacto de esta información, y estas intervenciones deben ser cuidadosas de no saturar a la población con grandes cantidades de información a través de diferentes medios. Además, un desafío para los formuladores de políticas es diseñar productos de comunicación que realmente sean atractivos y consumidos por los destinatarios.

## Del mensaje a la inscripción: límites de WhatsApp y SMS en el registro al Sisbén

En el camino hacia la integración socioeconómica de los migrantes, un segundo paso consiste en ingresar a los sistemas de protección social. En Colombia, el Sisbén es el mecanismo a través del cual se focaliza la mayoría de la oferta social del Estado, incluyendo el régimen subsidiado en salud y los programas de transferencias monetarias. Por este motivo, el Gobierno venía haciendo esfuerzos no solo en la regularización de los migrantes a través del PPT, sino también para promover su registro en el Sisbén, lo cual demostró ser un reto.

Entre 2022 y 2023 IPA realizó el estudio [¿Cómo comparten los migrantes venezolanos información con sus redes sobre el Sisbén en Colombia?](#) donde evaluó una intervención para mitigar las barreras en el registro relacionadas con la falta de información, la desinformación y la desconfianza. En concreto, para la intervención se contó con una serie de videos institucionales desarrollados por el Departamento Nacional de Planeación, y probados cualitativamente

por IPA para asegurar su correcto entendimiento por parte de la población objetivo, los cuales serían enviados a la población migrante con PPT pero aun sin estar registrados en el Sisbén- Nos preguntamos qué canal de distribución sería mejor, si el envío de videos a través de mensajes de texto (SMS) - método que se estaba usando por diversas entidades de gobierno, o mensajes de Whatsapp.

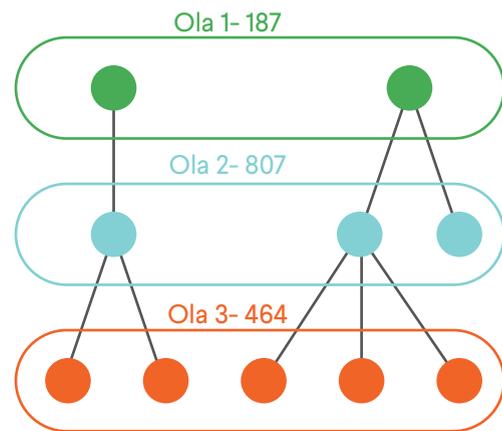
Los resultados no mostraron un impacto en el registro del Sisbén para las poblaciones que recibieron videos a través de SMS ni Whatsapp. A pesar de esto, se identificó que Whatsapp puede ser un canal más efectivo que SMS en tanto tuvo mejores métricas de reproducción de los videos, permite realizar una mejor recolección de información, y permite verificar al usuario remitente de la información, lo cual puede ayudar a superar barreras de confianza y contactabilidad.

# Más allá de los canales oficiales: el rol de líderes y redes de contacto de migrantes en la difusión de información sobre el Sisben

Teniendo en cuenta los resultados nulos de los videos para el registro del Sisben, nos preguntamos si la información compartida top-down, o unidireccionalmente, como tradicionalmente lo hacen las entidades públicas, puede no ser la forma más efectiva en promover acciones significativas en la población en proceso de regularización e integración. Por este motivo, una segunda fase de este mismo estudio buscó indagar sobre cómo la información se difunde a través de redes de migrantes. En una línea similar, otros estudios de IPA ya habían mostrado que los líderes y las lideresas comunitarias, así como las redes de migrantes, han jugado un rol central en el proceso migratorio<sup>6</sup> y de regularización<sup>7</sup>.

Para este análisis, se partió inicialmente de una muestra de 187 personas, quienes debían compartir con otras personas la información que tienen acerca del Sisben, e invitarlos al estudio. Los resultados mostraron que los migrantes tienen redes de contactos de gran magnitud y con amplios alcances geográficos. En solo un mes y medio, la red se multiplicó x8 tras tres rondas de invitaciones y se dispersó geográficamente (de 5 a 63 municipios y de 2 a 20 departamentos).

Se encontró que las personas más influyentes usan



WhatsApp en mayor medida que el promedio, se identifican como líderes, creen que los demás confían en ellos y saben más de Sisben. Sin embargo, también se encontró que la información incorrecta se transmitió más eficientemente (8.9 veces) que la correcta (7.5 veces). Estos hallazgos indican que las redes y líderes migrantes pueden ayudar a superar las barreras informativas y de confianza, pero también dejan cuestionamientos sobre cómo asegurar que la información que se difunde sea verídica y de utilidad para la población objetivo.

## Difusión sin distorsión: lecciones sobre el control de mensajes en grupos de WhatsApp para el registro al Portal Ciudadano

Un tercer paso hacia la integración socioeconómica, posterior a la regularización e ingreso al sistema de protección social, consiste en usar servicios del Estado. Con este objetivo, el estudio de [IPA Datos móviles y WhatsApp: Impacto en el acceso a programas sociales para migrantes venezolanos en Colombia](#), buscó evaluar el impacto de mejorar el acceso a datos y de proveer información confiable en el conocimiento e interés de los migrantes en programas sociales, explorando el rol y la efectividad de diferentes canales de comunicación para difundir información relevante de política.

Para este estudio se contó con una muestra de migrantes Venezolanos registrados en Sisben en cinco ciudades principales. Los participantes fueron asignados aleatoriamente a uno de cuatro grupos: (1)

un grupo que recibió únicamente recargas para el uso de internet móvil; (2) un grupo que recibió recargas y además información a través de mensajes privados por WhatsApp; (3) un grupo que recibió recargas e información mediante grupos de WhatsApp; y (4) un grupo de comparación, que recibió recargas y la información solo al final del estudio, tras completar la encuesta de cierre

Los grupos contaban con la participación de una moderadora de IPA, capacitada por el DNP para entregar información y responder preguntas sobre el Sisben y el Portal Ciudadano Sisben, un portal en línea que permite a las personas hacer diferentes trámites relacionados con el Sisben, como actualizar su información. Durante cada una de las cuatro semanas de intervención, la

moderadora compartió tres mensajes con información y contenido multimedia oficial sobre el Sisbén y el Portal Ciudadano. Asimismo, se alentó a los participantes a interactuar y preguntar sobre la información compartida. La moderadora respondía las preguntas relevantes al Sisbén, asegurando que la información que se difundió fuera verídica, pero más allá de eso no limitaba los temas de conversación en los grupos.

Los resultados mostraron que proveer información, ya sea de forma privada o en grupo, puede aumentar las tasas de registro en el Portal Ciudadano. En particular, los participantes del grupo que recibió información a través de grupos de WhatsApp tuvieron una tasa de registro del 26%, frente al 1.1% del grupo de comparación. Además, los grupos de WhatsApp demostraron ser especialmente útiles para facilitar tareas digitales más complejas. Esto sugiere que, aunque la información por sí sola puede impulsar el registro, los grupos brindan un valor añadido al ofrecer apoyo e incentivar la interacción necesaria para completar procesos en línea más exigentes.

En promedio, los participantes más proactivos eran mujeres, quienes mostraron rasgos de liderazgo y promovieron la interacción y apropiación de la información brindada. Si bien los grupos mostraron altos niveles de interacción y permitieron evidenciar la creación de redes incipientes, estos grupos creados

'artificialmente' no logran replicar redes de migrantes creadas orgánicamente.

Futuras intervenciones para difundir información a través de estos mecanismos pueden apalancarse en los liderazgos para ampliar el alcance de la misma, siempre y cuando se acompañe para asegurar la veracidad de la información que se comparte. Sin embargo, también se enfrenta un *trade-off*, en tanto permitir a los participantes compartir la información que ellos consideran valiosa, en diferentes formatos, y no sólo la información oficial, es clave para generar cohesión social.



18 grupos de WhatsApp



30 personas por grupo



1 moderadora y  
analista cualitativa

## Referencias

1. <https://www.r4v.info/es/refugiadosymigrantes>, con corte a noviembre 2023.
2. <https://www.migracioncolombia.gov.co/etpv/etpv>, con corte al 19 de diciembre de 2023.
3. Observatorio de migración del DNP, corte al 23 de mayo de 2023.
4. [La delgada línea entre incentivar y molestar: Aumentar las tasas de participación a través de plataformas de redes sociales](#); Andrés Moya (Universidad de los Andes), Sandra Roza (Universidad de los Andes) y María José Urbina (Banco Mundial); [¿Cómo comparten los migrantes venezolanos información con sus redes sobre el Sisbén en Colombia?](#); Andrés Ham (Universidad de los Andes), Ana María Rojas (Banco Mundial) y César Mantilla (Pontificia Universidad Javeriana); [Datos móviles y WhatsApp: Impacto en el acceso a programas sociales para migrantes venezolanos en Colombia](#); Mateo Vásquez-Cortés (University of California-San Diego), Nejlja Asimovic (University of Pennsylvania) y Kevin Munger (Pennsylvania State University).
5. <https://poverty-action.org/el-rol-de-los-lideres-y-lideresas-en-el-proceso-de-regularizacion-de-migrantes-venezolanos-en>
6. <https://poverty-action.org/mecanismos-que-fortalecen-la-integracion-redes-de-migrantes-y-permisos-de-permanencia-en-los>
7. <https://poverty-action.org/el-rol-de-los-lideres-y-lideresas-en-el-proceso-de-regularizacion-de-migrantes-venezolanos-en>

**Innovations for Poverty Action (IPA)** es una organización sin fines de lucro dedicada a la investigación y las políticas públicas que descubre y promueve soluciones efectivas a los problemas de la pobreza global. IPA diseña, evalúa rigurosamente y perfecciona estas soluciones y sus aplicaciones junto con investigadores y tomadores de decisiones locales, garantizando que la evidencia se utilice para mejorar la vida de las personas que viven en situación de pobreza. Nuestras alianzas consolidadas en los países donde trabajamos, así como un profundo conocimiento de los contextos locales, nos permiten llevar a cabo investigaciones de alta calidad. Esta investigación ha informado cientos de programas exitosos que actualmente impactan a millones de personas en todo el mundo.



**Autores:** Simón Borrero y Natalia Durán

**Edición:** Ana Tamayo

**Diseño:** SUB