

**“Colombia: Emergency Covid-19 response for migrants and refugees from Venezuela and host communities”**

## **PLAN DE PARTICIPACIÓN DE PARTES INTERESADAS**

**Octubre de 2021**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	3
1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	4
2. POLÍTICAS Y REQUISITOS .....	9
3. OBJETIVOS DEL PLAN DE PARTES INTERESADAS .....	12
4. IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS PARTES INTERESADAS .....	13
5. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN.....	19
6. MECANISMO DE DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN .....	22
7. MECANISMOS DE ATENCIÓN A QUEJAS Y RECLAMOS .....	23
8. CAPACIDAD ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO .....	24
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA EJECUCIÓN .....	26

## Introducción

El Plan de Participación de Partes Interesadas (en adelante PPPI) se formula en cumplimiento de las directrices y requisitos que se expresan en el Estándar Ambiental y Social 10 “Participación de las partes interesadas y divulgación de la información” del Banco Mundial (en adelante EAS 10). Este estándar brinda los referentes para que, en los proyectos que financia el Banco Mundial, se constituyan tres (3) tipos de mecanismos que garanticen el involucramiento de las partes interesadas en los asuntos que les conciernen y son de su interés: de participación, de divulgación de información y de atención a quejas y reclamos.

El PPPI se formula considerando que el Programa Mundial de Alimentos (en adelante WFP por sus siglas en inglés) ha acumulado una amplia experiencia en la ejecución de programas con el mismo objetivo de este Proyecto y para la atención a poblaciones con similares características. Adicionalmente, el WFP tiene un Marco de Sostenibilidad Ambiental y Social institucionalizado cuyos estándares sociales 6 Gender Equality y 8 Accountability to Affected Populations (en adelante ESS6 y ESS8) están alineados con los temas propios del EAS 10 del Banco Mundial y contribuyen al abordaje específico del proyecto, dada la experiencia del WFP en respuesta a emergencias y transferencias monetarias.

En este sentido el PPPI se constituye como un instrumento de gestión social del proyecto que será implementado en todo el ciclo de vida del Proyecto “Emergency Covid-19 response for migrants and refugees from Venezuela and host communities” (en adelante el Proyecto) de modo que toda la institucionalidad pública y privada que realice actividades en el marco del proyecto garantice el debido relacionamiento con todas las partes interesadas, de manera social y culturalmente apropiada y, de acuerdo con la naturaleza de sus intereses.

El PPPI es un documento dinámico que será revisado y actualizado en cada uno de los apartados que se considere pertinente en cuanto se inicie la implementación, cuando las condiciones particulares del Proyecto lo requieran, o cuando las partes interesadas lo demanden en respuesta a situaciones concretas de los contextos de ejecución.

Se presenta en nueve apartados, una breve descripción del Proyecto; las políticas y requisitos que orientan las acciones del PPPI; los objetivos que se deben alcanzar con la ejecución del PPPI; las partes interesadas identificadas; los mecanismos de participación, de difusión de la información y para la atención a quejas y reclamos dispuestos; la capacidad organizacional y el compromiso requeridos para la ejecución del PPPI; y, finalmente, la estructura de seguimiento y evaluación de la ejecución del PPPI.

## 1. Descripción del Proyecto

El objetivo del Proyecto es proporcionar apoyo económico de emergencia para mitigar los impactos de la pandemia COVID-19 en migrantes venezolanos vulnerables y las comunidades de acogida en municipios colombianos seleccionados. La donación se orienta fundamentalmente a proporcionar transferencias multipropósito de dinero en efectivo a migrantes y refugiados vulnerables que se hayan visto afectados negativamente por las medidas de emergencia tomadas para contener y mitigar la propagación de Covid-19.

**El Plan de Participación de Partes Interesadas es un instrumento orientado a la interacción abierta y transparente entre el WFP y las partes interesadas del proyecto, entre las cuales se encuentran a saber:** i) Los beneficiarios directos de las transferencias monetarias, migrantes y comunidades colombianas vulnerables de acogida, se concentrarán en los siguientes municipios de Colombia: Bogotá, Soacha, Cali, Yumbo, Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón. Estos centros fueron seleccionados atendiendo a los siguientes criterios: alta concentración de migrantes venezolanos; impactos generados por el COVID-19; y cobertura insuficiente de programas de asistencia dirigidos a migrantes y refugiados venezolanos; ii) Los municipios, que desempeñarán un papel clave en la evaluación y determinación respecto a si la subvención debe cubrir algunas comunidades de acogida (hasta el límite establecido del 10% del total de hogares), o si debe centrarse totalmente en la población migrante en su geografía específica. Esto se definirá en función de las necesidades de cada municipio específico.

La emergencia Covid-19 ha tenido impactos significativos en Colombia y a nivel mundial que se intensifican por factores preexistentes de FCV (Factores Críticos de Vigilancia). Durante los últimos 60 años, Colombia se ha enfrentado a uno de los conflictos armados internos más largos registrados, con más de 9 millones de víctimas, y la mayor población de desplazados internos del mundo. Adicionalmente, desde 2015 Colombia ha acogido a 1,73 millones de venezolanos migrantes y refugiados, convirtiéndose en el principal anfitrión de esta población en el mundo.

Desde marzo de 2020, Colombia ha enfrentado el COVID-19 con más de 126,000 vidas perdidas (al 05 de octubre 2021), impactos devastadores en el sistema de salud y un estrés económico significativo causado por las medidas de mitigación implementadas. Según el PNUD (2021), a causa de la pandemia, el país enfrenta la caída de la producción en diferentes sectores económicos, la reducción del consumo privado, la pérdida de más de 1,5 millones empleos y el aumento de la pobreza y la desigualdad social.

Los migrantes y refugiados de Venezuela se encuentran entre los grupos más vulnerables frente al Covid-19. Muchos de ellos no solo están por debajo del umbral de pobreza, sino

que también dependen en gran medida de los trabajos informales. La ESAE 2020<sup>1</sup> señala que la fuente principal de ingreso en los hogares migrantes (59%) y de acogida (52%) es el trabajo irregular remunerado a diario, seguido de trabajo en ventas callejeras y ventas ambulantes (ej. alimentos, artesanías, objetos etc.), observado en 12% de los hogares migrantes y 11% de los hogares de acogida. El 7.5% de los hogares no tiene una fuente de ingreso (9% para los hogares migrantes y 3% para los hogares de acogida). El 64% de los hogares migrantes y 50% de los hogares de acogida reportaron trabajar solo por alimentos. La gestión para responder a la crisis provocó también el cierre de los servicios de asistencia social existentes como albergues, comedores comunitarios, programas de alimentación escolar y otros servicios de protección, provocando una mayor demanda, especialmente de vivienda; en consecuencia, más del 50% de los hogares venezolanos carecen de refugio, y miles viven hoy en las calles, lo que los hace más vulnerables al contagio.

Para responder a la pandemia de COVID-19, el Gobierno de Colombia desplegó una respuesta social integral para proteger a los colombianos pobres y vulnerables, esto incluye incrementar o crear transferencias de dinero en efectivo a través de programas de asistencia social. Como resultado de estas medidas, se espera que 7,5 millones de personas reciban apoyo económico temporal del Gobierno de Colombia, ayudando a mitigar el impacto del COVID-19 en los niveles de pobreza y desigualdad. A pesar de esto, las medidas de emergencia están dirigidas a ciudadanos colombianos y por lo tanto no cubren a migrantes y refugiados.

Según Migración Colombia, al terminar el 2020, en el país había 2.35% menos migrantes venezolanos debido a la emergencia sanitaria. No obstante, se estima que permanecen en Colombia más de 1.7 millones de migrantes venezolanos, 762 mil de los cuales están en condición regular y 966 mil en condición irregular. Además, la mayoría de los migrantes y refugiados de Venezuela no recibirán transferencias de emergencia del gobierno, dejándolos sin medios para mitigar el impacto de la pandemia. Esto aumentaría la vulnerabilidad general del país para superar la crisis, ya que es menos probable que los migrantes y los refugiados apliquen medidas de distanciamiento social debido a sus actividades socioeconómicas, lo que aumenta las posibilidades de nuevos brotes.

El Boletín Migración<sup>2</sup> publicado en la página web de la Cruz Roja Colombiana advierte, entre otras, sobre dos situaciones que requieren atención prioritaria. La primera por la afectación directa a la vida pues, según datos de la Encuesta GIFMM (Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos) de mayo de 2020, se puede estimar que la población migrante que se ve afectada por las condiciones del contexto que genera el COVID-19 accede a una (1) sola

---

<sup>1</sup> WFP 2020. Evaluación de Seguridad Alimentaria en Emergencias – ESAE. Disponible en: [Colombia: Evaluación de Seguridad Alimentaria en Emergencias \(ESAE\) para Población Migrante de Venezuela y Hogares de Acogida en Departamentos Fronterizos \(febrero 2020\) - Colombia | ReliefWeb](#)

<sup>2</sup> Estrategia Nacional de la Cruz Roja Colombiana para la Atención a la Población Migrante. Acciones durante la contingencia por COVID-19. Junio de 2020. <https://r4v.info/es/documents/details/77086>

ración de alimentos por día y el acceso a espacios de alojamiento es cada vez más limitado, lo que los obliga a habitar en espacios públicos.

La segunda situación se relaciona con el repliegue de los procesos de integración e inclusión económica y social: según la Encuesta Gallup de percepción de abril de 2020, se revela un “... aumento significativo en las percepciones y expresiones de rechazo a migrantes”. (p.5). De otra parte, producto de una encuesta liderada por el Proyecto Migración Venezuela de la revista Semana, se publicó el artículo especial “Xenofobia, el otro contagio” (mayo 20, 2020). El artículo revela que en el aislamiento obligatorio los encuestados<sup>3</sup> “... demostraron mayor rechazo hacia los migrantes que en julio de 2019, cuando se llevó a cabo la línea de base de la misma encuesta”; por ejemplo, el 64% considera que la población migrante venezolana impone una carga para los servicios sociales del Estado, en 2019 esta cifra fue de 48%. De otra, parte el Observatorio de este proyecto, con base en la Encuesta Invamer Gallup-Poll de abril de 2020, reportó que el 87% de los encuestados están de acuerdo con que la frontera con Venezuela permanezca cerrada una vez termine el aislamiento obligatorio para que no ingresen más venezolanos a Colombia. Con estas cifras ratificamos la pertinencia del Proyecto “Respuesta de emergencia COVID-19 en Colombia para migrantes y refugiados de Venezuela y comunidades de acogida” que será financiado por el Banco Mundial.

Adicionalmente, la atención que han prestado el gobierno colombiano y las agencias humanitarias internacionales a la población migrante venezolana, aunque ha disminuido o ha sido suspendida temporalmente en el contexto del COVID-19, ha generado cierta resistencia de la población colombiana más vulnerable social y económicamente, la cual ha devenido en rasgos de xenofobia que conllevan al rechazo y exclusión social. En ese sentido, el Proyecto se propone fortalecer a la institucionalidad colombiana para contener las expresiones de xenofobia y favorecer los procesos de integración y de inclusión social y económica de la población migrante venezolana.

El Proyecto se orienta a mitigar las carencias de la atención esencial a la población migrante venezolana en Colombia, las cuales se han intensificado por la pandemia del COVID-19. Pese a la existencia de una estrategia gubernamental para la atención a la población migrante de Venezuela<sup>4</sup> y la asistencia humanitaria de agencias de cooperación internacional, el aislamiento obligatorio declarado por la emergencia sanitaria en el territorio nacional ha impedido que millones de trabajadores informales obtengan los recursos necesarios para proveerse un mínimo de bienestar como es la alimentación y el alojamiento.

Desde el año 2019, el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE) oficializó la creación de una posición consultiva (Gerencia de Frontera), adscrita a la Oficina del Jefe de Gabinete, cuyo jefe actúa como órgano coordinador de las entidades

---

<sup>3</sup> 1.003 personas mayores de 18 años residentes en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga y otras 86 ciudades del territorio nacional, y en todos los estratos socioeconómicos.

<sup>4</sup> Conpes 3950 de noviembre de 2018

gubernamentales nacionales, y entre los niveles de gobierno (nacional y subnacional). Por lo tanto, esta Gerencia es responsable de asegurar la coordinación intra e interinstitucional en temas relacionados con los migrantes venezolanos. Sus funciones incluyen: i) Promover, articular y monitorear las medidas del Gobierno Nacional para responder plenamente al fenómeno migratorio en toda Colombia; ii) ser un canal permanente de diálogo y coordinación con las autoridades locales y regionales del país, buscando una mayor eficacia y eficiencia en las acciones al servicio de la población migrante y de las comunidades de acogida, iii) apoyando al Ministerio de Asuntos Exteriores, fortaleciendo los lazos con otros gobiernos involucrados en la respuesta al fenómeno migratorio, y iv) promover acciones entre la sociedad civil y el sector privado colombiano que fortalezcan los procesos de integración de la población migrante y reduzcan las manifestaciones xenófobas que puedan producirse.

Además de la Gerencia de Frontera, el Ministerio de Relaciones Exteriores es responsable de la política exterior de Colombia. En el contexto de la migración desde Venezuela, esta entidad ha sido responsable de coordinar la respuesta con otros países anfitriones, así como de movilizar el apoyo de socios bilaterales, multilaterales y humanitarios para responder a este éxodo. Por otro lado, Migración Colombia (MC), como rama del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, se encarga de la formulación e implementación de la política migratoria colombiana, incluyendo el control migratorio de todos los extranjeros en Colombia. En particular, MC se encarga de expedir la tarjeta de movilidad fronteriza (Tarjeta de movilidad fronteriza, TMF) y, recientemente, el Estatuto Temporal de Protección (ETPV).

WFP trabaja actualmente en estrecha colaboración con el Gobierno de Colombia y sus diversas agencias, los gobiernos subnacionales y las organizaciones de la sociedad civil, ofreciendo una cartera completa de respuestas humanitarias adaptativas para muchos tipos diferentes de crisis y emergencias. Específicamente para la crisis migratoria, el WFP ha venido ampliando sus operaciones, principalmente a través de dos canales: primero, la entrega de comidas calientes en comedores comunitarios, canastas de alimentos en áreas con mercados no funcionales, y kits para caminantes y comidas escolares de emergencia para hacer frente a la inseguridad alimentaria de los migrantes; y segundo, la provisión de transferencias en efectivo a migrantes y comunidades receptoras, principalmente a través de bonos, con una cobertura total de más de 300.000 personas por mes hasta febrero de 2020.

El proyecto concuerda con los objetivos postulados en el Marco de la Alianza País (MAP) 2016 - 2021 realizada entre el Gobierno de Colombia y el Grupo del Banco Mundial. Pese a que el proyecto responde a dos coyunturas específicas que se han producido después de que se realizó la Alianza, 1) el aumento de la migración venezolana a partir del año 2018 y 2) la propagación del COVID-19 en Colombia desde marzo de 2020, el proyecto está estrechamente relacionado con el Pilar II “Mejora de la inclusión social y la movilidad mediante la mejora de la prestación de servicios” en su tercer objetivo “Mejora del acceso y la calidad de la prestación de servicios en las áreas objetivo”, ya que busca evitar que los

grupos particularmente desfavorecidos se vean afectados de manera desproporcionada en el contexto de la pandemia y estén aún más sumergidos en la pobreza.

El MAP enfatiza claramente que se ha logrado un progreso significativo, pero insuficiente, en la reducción de la exclusión y la desigualdad de los pobres. El contexto continúa siendo agudo, lo que hace que este proyecto sea muy relevante para lograr los objetivos previstos. Dado que miles de familias han perdido sus fuentes de ingresos durante la pandemia de COVID-19, la seguridad alimentaria y la nutrición se han visto comprometidas significativamente; por ello se debe proporcionar ayuda en efectivo a las familias afectadas para evitar que caigan en crisis de desnutrición con efectos duraderos. Además, el auge de la migración venezolana ha multiplicado el número de focos de la población donde aún no se evidencia el avance de la última década. Ahora ha quedado claro que, al igual que con los grupos de población previamente desatendidos, el progreso social del país como se postula en el MAP requiere que la inclusión social y económica efectiva llegue a todos los miembros de la sociedad, incluidos los migrantes. Cabe señalar, además, que las condiciones de vulnerabilidad de personas migrantes y refugiadas pueden profundizarse cuando se trata de población étnica (indígena o afrodescendiente), mujeres con jefatura de hogar exclusiva y/o embarazadas, las/los niños y adolescentes, las personas con discapacidad, las/los personas mayores, los miembros de la comunidad LGBTIQ+, entre otros, como lo señala ACNUR. (Clamor, ACNUR. 2020)

Por otro lado, continúa la implementación del Estatuto Temporal de Protección (ETPV) – Visibles, una medida de regularización que busca contribuir a asegurar el acceso de migrantes venezolanos a bienes, servicios y derechos esenciales, fomentando su integración socioeconómica y mitigando las barreras que actualmente enfrentan por falta de documentación. Según MC, más de 1.3 millones de venezolanos ya completaron el Registro Único de Migrantes Venezolanos – RUMV, el primer paso de la implementación del ETPV, y 349 mil personas realizaron el registro biométrico a tan sólo un mes del inicio de la implementación de este proceso. Simultáneamente, a partir del 04 de octubre 2021, se están abriendo de manera gradual las fronteras entre Colombia y Venezuela, con lo cual se espera un significativo aumento en el flujo de migrantes hacia Colombia.

En síntesis, el Proyecto proporcionará transferencias de una sola suma global de dinero en efectivo a 18,435<sup>5</sup> personas migrantes, refugiados venezolanos que habiten en los municipios de Bogotá, Soacha, Bucaramanga y Santiago de Cali, Floridablanca, Piedecuesta, Girón y Yumbo; y considera que hasta un 10% de las familias vulnerables beneficiarias que podrían pertenecer a comunidades receptoras que actualmente no reciben ningún otro tipo de asistencia social.

---

<sup>5</sup> Este número variará con los cambios de la tasa de cambio USD/Peso

## 2. Políticas y Requisitos

El EAS 10 “Participación de las Partes Interesadas y Divulgación de la Información” del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial, reconoce la importancia de la consulta y la participación amplia, efectiva y adecuada culturalmente de personas o grupos involucrados con el propósito de aumentar la confianza, la aceptación y la sostenibilidad ambiental y social de un proyecto.

Para garantizar la adecuada implementación de los estándares mencionados, uno de los instrumentos que se debe desarrollar es el Plan de Participación de Partes Interesadas – PPPI. En este se describen los métodos y los momentos para consultar y tomar decisiones conjuntas entre las instituciones públicas y organizaciones privadas que participen en el desarrollo del Proyecto y las partes interesadas, además de los mecanismos que favorecen la participación significativa relacionados con la divulgación de la información y la libre expresión de quejas y reclamos.

La implementación del PPPI se encuentra amparada por el marco normativo colombiano que favorece y garantiza los derechos a la participación ciudadana y comunitaria, al acceso a la información pública y al control de los recursos públicos o destinados a la asistencia de población vulnerable, como se evidencia a continuación:

Norma	Tema/objeto	Descripción
Constitución Política de Colombia, artículos 2, 40, 103 y 270	Derecho a la participación ciudadana	Uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos los ciudadanos en las decisiones en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación. La Constitución Política concede a todos los ciudadanos el derecho a participar de la conformación, el ejercicio y el control del poder político a través de mecanismos específicos y sistemas de participación ciudadana.
Constitución Política de Colombia, artículos. 13, 20 y 80	Derecho a la información	El acceso a la información es un derecho fundamental para que los ciudadanos puedan participar de las decisiones de la Nación. En el marco de programas, proyectos e inversiones públicas, se debe garantizar a los ciudadanos, el acceso a información precisa, oportuna y pertinente y en igualdad de condiciones para todos los grupos y personas involucradas.
Ley 962 de 2005	Ley Anti-trámites	Con el propósito de facilitar la relación de la ciudadanía con la administración pública, suprime trámites administrativos innecesarios y racionaliza procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares con funciones públicas. Establece que todos los organismos y entidades con funciones públicas tengan la disposición de incluir y fortalecer los

Norma	Tema/objeto	Descripción
		canales de atención que permitan al ciudadano acceder a los servicios de forma ágil y efectiva. Todas las actuaciones y atención a quejas y reclamos deben realizarse de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Constitución Política colombiana.
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y Adolescencia	Su objeto es garantizar el pleno desarrollo de los niños, niñas y adolescentes. A través del Artículo 40, establece la obligación y responsabilidad de las entidades y organizaciones de la sociedad civil, entre otros actores, de participar en la formulación, gestión evaluación, seguimiento, y control de las políticas públicas relacionadas con la infancia y la adolescencia para el logro de la vigencia efectiva de los derechos y garantías establecidos por dicha Ley.
Ley 1145 de 2007	Sistema Nacional de Discapacidad	Busca fomentar la formulación e implementación de la política pública en discapacidad de manera coordinada entre las entidades públicas nacionales, regionales y locales, las organizaciones de personas con y en situación de discapacidad y la sociedad civil. En consecuencia, presenta el conjunto de orientaciones, normas, actividades, recursos, programas e instituciones a considerar para el desarrollo de acciones adecuadas para las poblaciones con discapacidad.
Ley 1257 de 2008	Normas de sensibilización, prevención, y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres	Tiene por objeto la adopción de normas que permitan garantizar ambientes seguros y libres de violencia a todas las mujeres y niñas, tanto en el ámbito público como en el privado, el ejercicio de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno e internacional, el acceso a los procedimientos administrativos y judiciales para su protección y atención, y la adopción de las políticas públicas necesarias para su realización. El Artículo 15 enumera las obligaciones de los actores públicos y de la sociedad civil de promover los derechos de las mujeres; denunciar violaciones y actos de discriminación; participar en la formulación, gestión, cumplimiento, control y evaluación de las políticas públicas relacionadas con los derechos de las mujeres; y colaborar con las autoridades en la aplicación de esta Ley.
Ley 21 de 1991	Ratificación del Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes.	Por medio de la cual se reconoce el derecho de los pueblos indígenas a mantener y fortalecer sus culturas, formas de vida e instituciones propias, y su derecho a participar de manera efectiva en las decisiones que les afectan.

Norma	Tema/objeto	Descripción
Ley 1437 de 2011	Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo	Se ocupa del procedimiento administrativo general para el trámite de las peticiones, solicitudes de documentos y consultas de los ciudadanos, con instrucciones precisas en relación con las metas de modernizar el procedimiento administrativo, facilitar el acceso de los ciudadanos a una justicia oportuna y efectiva y otorgar importancia al derecho de petición con sanciones estrictas por su desatención.
Ley 1474 de 2011	Estatuto Anticorrupción	Busca fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción en la gestión pública. En este estatuto se establecen medidas administrativas para la lucha contra la corrupción. En el Artículo 76 se establece la obligatoriedad de las entidades públicas o con funciones públicas de establecer una oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Su objeto es regular el ejercicio y la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública que tienen todos los ciudadanos. En esta Ley se consagró el Derecho de Acceso a la Información Pública como un derecho fundamental de cualquier persona para obtener la información pública que se encuentre en posesión o bajo control de los sujetos obligados (personas naturales o jurídicas, de derecho privado o públicas sobre los cuales recae la obligación de brindar la información solicitada por los ciudadanos).
Ley Estatutaria 1757 DE 2015	Promoción y protección del derecho a la participación democrática	Tiene el objeto de promover, proteger y garantizar el derecho de las personas a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político. Esta ley regula mecanismos de participación ciudadana ya existentes y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles en adelante.
Conpes 3950 de noviembre de 2018	Estrategia para la atención de la migración desde Venezuela	Contempla los programas y recursos para la atención a población migrante de Venezuela y a colombianos retornados al país y las instituciones que tienen competencia frente a esta población.

La normativa colombiana, así como el EAS 10 del Banco Mundial<sup>6</sup>, buscan la participación continua de las partes interesadas y sus orientaciones constituyen los principales marcos para la participación en el PPPI, con el propósito de generar un proceso sistemático a través del cual las percepciones, opiniones y solicitudes de las partes interesadas pueden agregar valor durante todo el ciclo del proyecto.

De igual manera los ESS 6 y ESS 8 del Marco de Sostenibilidad Ambiental y Social del WFP, previenen la discriminación de género y promueven la participación significativa y efectiva de los grupos e individuos brindando a las personas afectadas información precisa, oportuna y accesible. Garantizando el acceso a mecanismos eficaces de quejas y comentarios.

### 3. Objetivos del Plan de Participación de Partes Interesadas

El PPPI es un instrumento orientado a promover y garantizar la participación de las partes interesadas, mediante procesos de divulgación de la información de una manera veraz, oportuna y culturalmente apropiada, y favorecer la atención y respuesta adecuada a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias que involucran el desarrollo del proyecto. En este sentido, el PPPI tiene como objetivos:

- Promover la participación inclusiva de todas las partes interesadas en el desarrollo del proyecto.
- Procurar los medios para que las partes interesadas más desventajadas y vulnerables cuenten con las instancias aptas y culturalmente adecuadas para participar y expresarse libremente.
- Difundir información sobre el proyecto en cada una de sus etapas, y sobre los espacios de participación establecidos para que todas las partes interesadas se informen y expresen sus opiniones en torno a las cuestiones que sean de su interés.
- Generar un mecanismo de atención a quejas y reclamos, que responda a las particularidades de todas las partes interesadas (edad, nacionalidad, etnia, sexo, género y discapacidad).
- Mejorar la transparencia y los procesos de rendición de cuentas para la toma de decisiones participativas e incluyentes.
- Prevenir y gestionar los conflictos entre todas las partes interesadas, derivados de la diversidad de sus intereses.

---

<sup>6</sup> Para más información sobre el EAS10 del Banco Mundial, pueden consultarse el link: <http://pubdocs.worldbank.org/en/345101522946582343/Environmental-Social-Framework-Spanish.pdf#page=111&zoom=80> y el documento EAS 10. Notas de orientación para el prestatario, disponible en <http://documents.worldbank.org/curated/en/213761548346035638/ESF-Guidance-Note-10-Stakeholder-Engagement-and-Information-Disclosure-Spanish.pdf>

## 4. Identificación y análisis de las partes interesadas

Las partes interesadas en el PPPI, de acuerdo con el EAS 10 del Banco Mundial, hacen referencia a las personas o grupos que:

- (a) Se **ven afectados o es probable que se vean afectados** por las acciones, componentes e inversiones previstas en el proyecto (*partes afectadas*). Entre las Partes afectadas, se incluyen a los **grupos vulnerables**, entendidos como las personas o grupos que, por sus condiciones sociales, económicas, culturales, pueden estar expuestos a mayores riesgos, a la profundización de sus necesidades con las actividades a ejecutar o a limitaciones para obtener beneficios del proyecto.
- (b) Los grupos o personas que puede **tener interés en el proyecto** (*otras partes interesadas*), que pueden beneficiarse indirectamente o incluso ser contributivas y favorecer el logro de resultados y objetivos que se propone el proyecto.

### 4.1 Partes afectadas

#### 4.1.1 Población Migrante Venezolana

Dentro de la población Migrante Venezolana, de acuerdo con el Conpes 3059 de 2018, se pueden encontrar las siguientes poblaciones:

- Población en situación regular: corresponde a aquellas personas que entraron al país por alguno de los puntos de control con documento oficial y se encuentran dentro de los límites de tiempo determinados por la regulación vigente. En esta categoría se encuentran también los portadores de documentos como visas y cédulas de extranjería, al igual que receptores del PEP que están autorizados para permanecer en el territorio hasta por dos años y aquellos que ya empezaron a acceder al ETPV.
- Población irregular: que incluye a los individuos que superaron el límite de tiempo autorizado, así como los que ingresaron por puntos no autorizados y no se encuentran registrados en RAMV.

Otras poblaciones asociadas: las personas con nacionalidad colombiana, o con posibilidad de demostrar el derecho a reclamarla, denominadas “retornadas” que regresan al territorio nacional.

Para la identificación de las personas migrantes más vulnerables en el país que son elegibles para asistencia, el WFP ha desarrollado una serie de herramientas flexibles y adaptables al contexto, con guías internas para orientar la toma de decisiones y priorización de su respuesta. Estas herramientas utilizan indicadores de vulnerabilidad socioeconómica y

sociodemográfica para identificar y priorizar los hogares de migrantes más vulnerables. Paralelamente, el WFP lleva a cabo encuestas remotas para estudiar el perfil de vulnerabilidad de los migrantes en el país, y participa en esfuerzos interagenciales para complementar los vacíos de información de afectación COVID-19 sobre poblaciones migrantes que permiten informar los criterios de focalización y priorización.

A través de una priorización geográfica a nivel de barrios o sectores específicos en los municipios seleccionados, y con la colaboración fundamental de socios implementadores y alcaldías, el WFP identifica zonas geográficas más vulnerables y con una brecha de atención. Asimismo acuerda con el socio la aplicación subsecuente de la herramienta de focalización para verificar la elegibilidad de las listas de personas migrantes vulnerables provistas por alcaldías, cuando estas brindan información y caracterización de esta población; en caso de no contar con listas, se realiza con el socio un alcance comunitario para los lugares del municipio preseleccionados.

Los criterios estudiados para determinar la elegibilidad de la población beneficiaria de las transferencias monetarias, incluyen las siguientes 3 categorías:

- El hogar recibe algún tipo de asistencia permanente o que está vigente al momento de la aplicación de la herramienta de focalización.
- El hogar es vulnerable económicamente, es decir que cumple con alguna de las siguientes condiciones: i) su situación de vivienda es intermitente y habita en techo compartido, inquilinato, albergue, paga diario o está en situación de calle y ii) su fuente de ingresos depende del sector informal y ha experimentado una reducción de estos ingresos debido a la pandemia.
- El hogar tiene vulnerabilidad demográfica, es decir que cumple con al menos una de las siguientes características: presencia de mujeres gestantes y/o lactantes, jefatura de hogar monoparental a cargo de mujer, niños y niñas menores de seis años, jefe de hogar mayor de sesenta años, jefe de hogar con enfermedad crónica o discapacidad, jefatura de hogar monoparental a cargo de una persona transgénero, y presencia de población indígena y/o afrodescendiente.

El WFP se esforzará por llegar a los hogares vulnerables de la población migrante venezolana que cumplan con los requisitos de elegibilidad, siendo conscientes de que, en este punto de la crisis, la gran mayoría de los segmentos vulnerables de la población colombiana y de la población migrante en condición regular han recibido de alguna manera el apoyo del Gobierno o de las organizaciones humanitarias. Para ello, las fuentes de información susceptibles de utilizar para desarrollar métodos de focalización sólidos con los municipios y los socios incluyen:

- Información primaria sobre el perfil socioeconómico y las necesidades urgentes de los hogares migrantes a partir de evaluaciones realizadas a distancia durante la crisis.

- Análisis de la situación sobre las comunidades de migrantes en los municipios seleccionados a partir de la presencia de socios y autoridades locales en el campo.
- Registros oficiales del gobierno local.

#### 4.1.2 Familias vulnerables de las comunidades receptoras

Con el propósito de evitar conflictos sociales en las comunidades receptoras, el Proyecto contempla beneficiar a familias vulnerables colombianas que actualmente no son beneficiarias de ningún tipo de transferencia monetaria o esquema de protección social que el gobierno colombiano ha implementado durante la emergencia sanitaria por el COVID – 19.

Los criterios y variables para la focalización de estas familias, son iguales a los contemplados para la elegibilidad de la población migrante venezolana y se realizará conjuntamente con las autoridades locales, aplicando la siguiente metodología de focalización:

- Los hogares de familias colombianas (población de acogida), serán identificadas por el DPS, quienes realizarán la entrega de información a través de la Unidad de Protección Social de WFP a través de un MoU. Estos hogares, serán focalizados por medio del Sisbén, priorizando a familias que no estén recibiendo transferencias por parte del gobierno (Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Colombia Mayor, Devolución del IVA e Ingreso Solidario) y que se encuentren en pobreza extrema.
- El WFP validará los listados compartidos por el DPS utilizando la herramienta de focalización en una muestra específica.
- Después de una revisión de la metodología de criterios de selección, se definirá con más detalle demográfico y socioeconómico de la lista de beneficiarios.

#### 4.1.3 Población más desventajada y vulnerable

WFP garantiza que en esta intervención, los criterios y procedimientos buscan priorizar en cualquier momento a la **población más desventajada o vulnerable**<sup>7</sup>, la cual hace referencia a las personas o grupos demográficamente expuestos a mayores riesgos en función de su edad, sexo, nivel de escolaridad, etnia, religión o discapacidad, condición de salud, estatus civil, orientación sexual, identidad de género, desventajas económicas. El WFP velará junto con el Socio para que la población más vulnerable tenga acceso a la asistencia, basado en

---

<sup>7</sup> Concepto tomado de la directiva “Addressing Risks and Impacts on Disadvantaged or Vulnerable Individuals or Groups” del Banco Mundial (2016).

los criterios de elegibilidad que busca minimizar los riesgos de exclusión. o estatus indígenas, y/o dependencia de recursos naturales únicos, podría verse afectada de manera adversa por los impactos del proyecto y/o estar más limitado que otros en su habilidad para tener acceso a los beneficios del proyecto. También es más probable que un individuo o grupo sea excluido o limitado para participar plenamente en los procesos de consulta que se lleven a cabo y como tal puede requerir medidas para lograrlo.

- **Consideraciones étnicas**

En la recopilación y cruce de las bases de datos disponibles, se tendrá en cuenta la variable de pertenencia étnica para identificar a individuos o familias migrantes que pertenecen a los pueblos étnicos de Venezuela, o a población étnica de acogida. Adicionalmente, en los procesos de evaluación inicial y focalización de los beneficiarios, se solicitará a los socios implementadores que, a través de su conocimiento del territorio y de la población local, se realice un rastreo de los posibles hogares o de las comunidades donde se encuentre población migrante de pueblos indígenas.

Una vez se identifiquen estos casos, el WFP realizará una socialización del proyecto, en la lengua apropiada para la población (en caso de no que comprendan el castellano), en la cual se brinde la información que les permita comprender claramente la siguiente información: los criterios de elegibilidad, la duración de la asistencia y los canales para expresarse sobre su satisfacción con la asistencia recibida.

- **Consideraciones de Género**

Otro de los aspectos fundamentales en el desarrollo de las actividades es la transversalización de la igualdad de género, en tanto permite a mujeres y hombres hacer oír sus voces, decidir sobre sus recursos, acceder a sus derechos y satisfacer sus necesidades, intereses y prioridades específicas. Al mismo tiempo, el acceso efectivo e igualitario a los beneficios del Proyecto, contribuye a fortalecer a las poblaciones menos favorecidas, al empoderamiento multidimensional de las mujeres y las niñas, y al cierre de brechas de género, impulsores clave del desarrollo sostenible.

Para el diseño e implementación del Proyecto, WFP incorpora su Política de Género (2015-2020) y la Estándar 6 - Gender Equality de su Marco de Sostenibilidad Ambiental y Social, de manera que la asistencia que se brinde contribuya a que:

- Las mujeres, los hombres, las niñas y los niños se benefician de (y no se sitúan en desventaja frente a) programas, proyectos y actividades de asistencia alimentaria adaptados a sus diferentes necesidades, intereses, capacidades y vulnerabilidades;

- Las mujeres y los hombres (y las niñas y los niños, si procede) puedan expresarse por igual en la ejecución, el seguimiento y la evaluación del proyecto, para ofrecer recomendaciones sobre las acciones sensibles al género. Al realizar acciones de seguimiento telefónico se buscará que no solo el hombre o la cabeza de hogar sea quien pueda dar cuenta de la asistencia recibida.
- La asistencia alimentaria no perjudique la seguridad, la dignidad y la integridad de las mujeres, los hombres, las niñas y los niños que la reciben y ésta se preste de manera que respete sus derechos y no refuerce los estereotipos de género.

Estas premisas, que siguen también los socios implementadores en su operación, permiten incorporar una perspectiva diferencial en las actividades y procedimientos a realizar.

El personal de WFP, de los socios implementadores, de proveedores financieros deben actuar con los más altos estándares de conducta ética y con una cultura de “tolerancia cero” frente a posibles situaciones de Explotación o Abuso Sexual. Se deben tomar medidas efectivas para prevenir que la población beneficiaria de la asistencia sea víctima de explotación o abusos sexuales por parte del equipo de trabajo, proveedores u otras personas que participen en el proyecto. Los oficiales de protección de WFP realizarán capacitación sobre la prevención de Explotación o Abuso Sexual y se realizará seguimiento permanente con los socios implementadores.

El WFP desarrollará procesos de sensibilización permanente con los beneficiarios sobre la prevención y reporte de cualquier sospecha de Explotación o Abuso Sexual. Cualquier denuncia será tratada bajo estricta confidencialidad, a través de la Helpline que el Proyecto tiene a disposición para recibir solicitudes, quejas y reclamos en los Celulares 310 2287365 / 321 2723833 / 322 2806842 o el E-mail: colombia.helpline@wfp.org. Una vez conocido el caso, WFP o el socio implementador procederá a brindar orientación para que los beneficiarios puedan acceder, si es su deseo, a la atención psicológica, médica y legal existente en el municipio.

#### **4.1.4 Socios implementadores**

Los socios implementadores son organizaciones sin fines de lucro como Organizaciones No Gubernamentales nacionales e internacionales, Cruz Roja, organizaciones religiosas u otras organizaciones de la sociedad civil que realizan actividades sobre el terreno en nombre de WFP. Previo a la firma de cualquier acuerdo e involucramiento de un socio implementador, WFP realiza al menos los siguientes pasos:

- Un proceso de evaluación de Capacidad y Perfil del Socio, a través del cual se determina la experticia técnica y la capacidad de implementación en terreno de programas de similar naturaleza a los que realizaría con WFP. Además de la revisión de documentación legal y microfinanciera, también se valora su compromiso con mandatos orientados a la protección de la población.

- La firma del Field Level Agreement (FLA), hace referencia a un acuerdo legalmente válido que enmarca adecuadamente las acciones, objetivos, políticas operacionales de WFP y el uso y manejo de los recursos que se ejecutarán a nivel local. También se establecen compromisos para el cumplimiento de la política de protección y género de WFP, así como el código de conducta, que permite la atención digna y sin daño a los beneficiarios.
- Un proceso de monitoreo permanente por parte de WFP así como una evaluación de desempeño y un reporte final de la implementación cada 6 meses o al finalizar una intervención, que permita generar lecciones aprendidas y establecer mejoras a futuro.

El relacionamiento con el socio implementador se realiza en el marco de un enfoque de fortalecimiento de las capacidades que proporciona orientación técnica y acompañamiento técnico a los asociados, especialmente en relación a las políticas de protección y la igualdad de género.

## **4.2 Otras partes interesadas**

### **4.2.1 Gobiernos subnacionales**

En un primer momento el WFP involucra en la ejecución del Proyecto los entes representativos de los gobiernos subnacionales identificados como Otras Partes Interesadas específicamente en el proceso de la focalización de la intervención. En este sentido, se involucrará a las autoridades locales, Alcaldía Distrital de Bogotá y Alcaldías Municipales de Soacha, Bucaramanga, Santiago de Cali, , Floridablanca, Piedecuesta, Girón y Yumbo en especial algunas de las dependencias involucradas en la implementación del Proyecto son:

- Secretarías o dependencias con competencia en salud, educación, seguridad y la atención a población vulnerable.
- Secretarías o dependencias que tienen competencia o funciones relacionadas a la atención a migrantes venezolanos, que requieren de asistencia técnica para el diseño, la implementación y optimización de las rutas de atención e integración para la población migrante proveniente de Venezuela.

### **4.2.2 Proveedores financieros**

El proveedor de servicios financieros con quien el WFP tiene un acuerdo global es Western Union (WU), que dentro del Proyecto tiene como el rol de entregar las transferencias de dinero en efectivo para la población beneficiaria. WU realizará la operación a través de agencias locales que posean un sistema flexible, de modo que consideren las particularidades de informalidad relacionada particularmente con la documentación de identidad de la población beneficiaria, al ser principalmente migrantes en situación irregular.

Existe la posibilidad de que WFP suscriba contratos con nuevos proveedores de servicios financieros lo que ampliaría las opciones y la oferta de este servicio a los beneficiarios.

## 5. Mecanismos de participación

El EAS 10 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial propicia la formulación de este Plan en favor de la participación y la rendición de cuentas a la población afectada, durante el ciclo del proyecto. De acuerdo con esto, se brindará información correcta, oportuna, clara y accesible, de manera que la población beneficiaria, independientemente de su edad, sexo u otras características, conozca en qué consiste la asistencia y a qué tiene derecho con ella, por cuánto tiempo y por qué fueron elegidos. A través de actividades de monitoreo, de grupos focales y de mecanismos de quejas y reclamos, la población podrá presentar sus peticiones, reclamos y recomendaciones las cuales serán tenidas en cuenta en la medida de lo posible para la mejora del proyecto.

Este enfoque basado en la consulta permanente, la participación y la rendición de cuentas, refuerza una programación enfocada en la dignidad, seguridad e integridad de las personas afectadas, en cuanto que apunta a tener en cuenta sus necesidades, permite que tomen decisiones informadas y posibilita la detección de riesgos que pueden afectarlos durante la implementación del proyecto.

### 5.1. Etapa de preparación del Proyecto

Para la preparación de este proyecto se han realizado consultas con la Gerencia de Frontera, ente de gobierno nacional adscrito a la Presidencia de la República y las autoridades de los municipios seleccionados a través de reuniones virtuales interinstitucionales en las cuales se han definidos acuerdos sobre el proceso de focalización de la población migrante beneficiaria, además de apoyo técnico para armonizar las modalidades de asistencia a población vulnerables con las cuales realizan su gestión.

El WFP ha realizado a finales de 2019 una evaluación de la seguridad alimentaria y nutricional en emergencias (EFSA por sus siglas en inglés) en la que se han identificado, entre mucha otra información, las necesidades y los niveles de vulnerabilidad de esa población. Esta información ha sido utilizada para que el WFP diseñe mejor sus programas de respuesta incluyendo el Proyecto.

Los potenciales beneficiarios (población migrante venezolana y hogares vulnerables de Colombia), se han consultado a través de varias actividades. El 2020 se realizó el Privacy Impact Assessment –PIA-, que respaldan la toma de decisiones para la intervención. El PIA es una evaluación que busca identificar riesgos asociados al procesamiento de datos personales de un perfil específico de población, a partir de la recolección de información en grupos focales y analizada posteriormente para definir medidas de mitigación. Desde el

primer semestre del 2021, se ha trabajado con las Alcaldías como preparación al proyecto, en procesos de focalización, particularmente la priorización geográfica. En Bogotá, se ha apoyado los procedimientos de focalización y registro de las familias venezolanas más vulnerables del Distrito Capital. En el mismo período, se ha podido levantar una base de datos a través del registro de población venezolana vulnerable en el sistema distrital SIRBE, a través del cual no solamente se ha identificado población elegible para el proyecto, sino se ha recogido importante información para el diseño del proyecto.

Durante la preparación del proyecto, no se han identificado individuos o familias que se autoreconocen como indígenas, por tanto, las consultas sobre la pertinencia y adecuación cultural de la atención se deben realizar tan pronto se realice su identificación a través de las actividades previstas para este propósito.

## **5.2. Etapa de implementación del Proyecto**

Garantizar la participación durante el ciclo de vida del Proyecto es un deber de toda la institucionalidad pública y las organizaciones privadas que realicen actividades en el marco del Proyecto: el WFP y las autoridades nacionales y locales que garantizan la ejecución y los socios implementadores y los proveedores de servicios financieros seleccionados para la operación del Proyecto.

Para el cumplimiento del EAS 10, en la etapa de implementación el WFP y el Socio Implementador, intensificarán **sus estrategias de comunicación y difusión de información** para dar a conocer a los beneficiarios los detalles del proceso para acceder a los beneficios del Proyecto. Adicionalmente, el WFP fortalecerá sus **mecanismos de atención a Quejas y Reclamos** para garantizar canales asequibles y culturalmente adecuados para la población beneficiaria y reforzarán las estrategias de involucramiento en los asuntos que son de su interés.

Las consultas con las partes afectadas y otras interesadas se seguirán desarrollando durante los seis meses de implementación del Proyecto siguiendo las directrices de la nota técnica del Banco mundial “Consultas públicas y participación de las partes interesadas en operaciones respaldadas por el Banco Mundial cuando existen limitaciones para realizar reuniones públicas” del 20 de marzo de 2020; lo que implica continuar utilizando los mecanismos no presenciales como las llamadas telefónicas, chats de WhatsApp y sólo utilizar las actividades presenciales con pequeños grupos bajo los debidos protocolos de bioseguridad, cuando esto sea posible. Esto incluye seguimiento a población beneficiaria a través de muestreo sobre aspectos clave de protección tales como exposición a actividades riesgosas para satisfacer necesidades básicas, posible dinero o favores por ejemplo de tipo sexual a cambio de la asistencia provista por WFP, percepción o materialización de riesgos derivados de las actividades de asistencia, conocimiento del programa y sus beneficios, entre otras, así como vulnerabilidad económica y en seguridad alimentaria.

La experiencia del WFP y de sus socios implementadores garantiza el adecuado involucramiento con las partes afectadas, no solo en función de su identificación como beneficiarios, sino para garantizar el acceso a los beneficios del Proyecto.

Adicionalmente, el WFP guía su acción con cuatro enfoques esenciales, que están alineados con las principales directrices del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial:

- Inclusión significativa - eliminación y/o minimización de los errores de exclusión y barreras de acceso.
- Diligencia debida - rendición de cuentas a las partes interesadas
- Enfoque de género – priorización de las poblaciones en mayor grado de vulnerabilidad, incluyendo a mujeres y personas transgénero con jefatura única de hogar..
- Protección de la población vulnerable – garantías para el acceso a los beneficios del proyecto y respeto al principio de Acción sin Daño.

La participación de las Partes Interesadas es esencial para el seguimiento sistemático y evaluación de la eficacia de las acciones del Proyecto, sin embargo, hay otro aspecto que contribuye de manera significativa al mejoramiento continuo y a establecer los impactos del Proyecto: el seguimiento al uso que le dan los beneficiarios a los recursos recibidos y el establecimiento de su pertinencia.

Para garantizar la participación efectiva de cada una de las Partes Interesadas en los procesos instituidos por el WFP, como primer responsable de la implementación del PPPI, destinará los recursos humanos, institucionales y financieros necesarios y suficientes para asegurar una ejecución eficiente, e incluirá información de avances en los informes semestrales.

Como compromiso y atributo del WFP y del Socio Implementador en la ejecución del PPPI, este se estructurará para que sea operativo, considerando una descripción de las actividades necesarias para que se evidencie el cumplimiento de cada uno de los mecanismos que configuran el PPPI:

- Consultas significativas para la participación inclusiva
- Divulgación de información
- Atención a quejas y reclamos
- Seguimiento y evaluación a la implementación del PPPI

Además, el WFP precisará los tiempos de ejecución y podrá crear estrategias que amplíen los beneficios del Proyecto, que contribuyan a disminuir cualquier impacto adverso que suceda durante la implementación, o cuando las circunstancias del Proyecto o alguna coyuntura de los contextos de intervención lo demanden.

Independientemente del ámbito de aplicación del PPPI, es atributo del WFP establecer y mejorar las directrices para la ejecución, avalar las propuestas de ejecución y realizar su seguimiento.

## 6. Mecanismo de divulgación de información

La divulgación de la información permite que las partes interesadas comprendan efectivamente los riesgos e impactos ambientales y sociales y los posibles beneficios que el proyecto les ofrece. De acuerdo con el EAS 10, la divulgación es el momento en el cual se ofrece la información suficiente para que las personas y grupos puedan identificar y expresar sus opiniones respecto a:

- El propósito, naturaleza y escala del proyecto. En que consiste la asistencia y a qué tienen derecho con ella.
- La duración de las actividades.
- Los riesgos e impactos potenciales y las propuestas para su prevención y mitigación.
- Los procesos de recepción, gestión y respuesta a las quejas y reclamos sobre el proyecto.

Las actividades de divulgación en este Proyecto se realizarán desde la etapa inicial y durante toda su implementación, haciendo énfasis en los criterios de elegibilidad de la población, los apoyos que se ofrecen y la adecuada respuesta a las necesidades y particularidades de la población beneficiaria.

Los socios implementadores recibirán de parte de WFP una guía con preguntas y respuestas que describen los mensajes que se transmitirán a los beneficiarios sobre la intervención:

- Quién está incluido (los beneficiarios comprenden los criterios de elegibilidad para recibir asistencia del WFP).
- Lo que la gente recibirá (beneficiarios conocen sus derechos y pueden determinar que recibieron la asistencia adecuada).
- Duración de la asistencia (los beneficiarios conocen la duración del programa; por lo tanto, saben cuándo finalizará el programa y se interrumpirá la asistencia alimentaria).

La información recibida por los beneficiarios será clave para prevenir las tensiones que puedan surgir y / o agravarse por la prestación de asistencia a algunos y no a otros. Igualmente, en la comunicación es fundamental la información que se brinde sobre el Consentimiento Informado, el cual hace referencia al permiso libre e informado otorgado por el interesado para recopilar y procesar sus datos personales. Antes de otorgar este permiso, el interesado debe comprender: el propósito previsto de esta recopilación y procesamiento; con quién se pueden compartir estos datos; y cualquier riesgo para su privacidad que pudiera derivarse de la recopilación y el procesamiento de sus datos.

Los mecanismos que se utilizarán para divulgar información de manera sistemática y permanente serán las llamadas al teléfono móvil y mensajes de texto o WhatsApp. Dependiendo del desarrollo de la pandemia COVID-19, WFP retornará tanto a la comunicación presencial y el uso de materiales físicos como folletos u otras piezas impresas. Es una obligación que, en cualquier mensaje, se haga referencia a la presencia de mecanismos de quejas y retroalimentación, que permitirán a todas las partes expresarse sobre el Proyecto y asegurar que la asistencia sea apropiada.

El WFP se asegurará que sus socios implementadores proporcionen a las poblaciones beneficiarias, información precisa, oportuna y accesible sobre su asistencia. La información proporcionada será comprensible para todos, independientemente de su edad, sexo, etnia y otras particularidades culturales o sociales. Se contará con los espacios presenciales o virtuales para las preguntas y solicitudes que pueden surgir sobre el Proyecto.

## 7. Mecanismos de Atención a Quejas y Reclamos

Por más de dos años, el WFP ha contado con un mecanismo formal denominado Helpline, para presentar reclamos y recibir retroalimentación por parte de la población afectada, sobre las áreas pertinentes a las operaciones, de manera segura y digna. Este mecanismo incluye procedimientos para derivar, tomar medidas y brindar retroalimentación al reclamante. Toda esta información se toma en cuenta con objeto de mejorar las intervenciones.

Para interponer peticiones, quejas y reclamos través de dos canales exclusivos para el Proyecto:

- Las líneas telefónicas y de WhatsApp: 322 2806842 - 321 2723833-3102287365
- El correo electrónico al que puede acceder cualquier persona del país: [colombia.helpline@wfp.org](mailto:colombia.helpline@wfp.org).

Los canales serán socializados regularmente entre las familias beneficiarias y las comunidades a las que pertenecen.

Las líneas telefónicas y el correo mencionados son operados directamente por el WFP, con dos operadores a tiempo completo y un coordinador, adicional al profesional de protección y al profesional encargado de la implementación del PPPI. El equipo de atención helpline podría aumentar el número de operadores si el volumen de llamadas lo requiere<sup>8</sup>. WFP capacita a estos operadores sobre los objetivos y la forma en que los programas se implementan en el campo, ofreciendo detalles como ubicación, asistencia que se brinda, duración, etc., y también preparan un conjunto estructurado de preguntas frecuentes. Con

---

<sup>8</sup> El equipo Helpline se ha fortalecido con la inclusión temporal de staff adicional para atender requerimientos del ETPV. También se ha habilitado un asistente virtual de información chatbot: [Inicio | Lightweight website CMS \(wfp.org\)](#) para consultas generales.

base en esto y en las consultas a los sistemas de información corporativos, se maximizan las respuestas que los operadores pueden brindar en línea.

El personal de Helpline reconocerá si puede brindar una respuesta inmediata a la petición presentada. Si, por el contrario, la petición requiere de acciones conjuntas con el socio implementador, el coordinador de la Helpline contactará al responsable del proyecto en la organización y de manera conjunta definirán una respuesta y procedimiento a seguir. Si la queja o petición está relacionada con el proveedor financiero, el Coordinador de la Helpline escalará el caso a la unidad de Programas CBT- WFP con el fin de establecer contacto con los puntos focales designados por Wester Union para el proyecto y se revisará el procedimiento implementado y las acciones para dar respuestas a las quejas recepcionadas.

Los tiempos de respuesta para la gestión de quejas y reclamos dependen de la naturaleza de los casos recibidos y el nivel de criticidad por lo tanto en algunos casos los tiempos de respuesta pueden ser superiores a 5 días. Todas las quejas y reclamos recibidos y las respuestas obtenidas serán consolidadas por el equipo de Helpline y dicha información se compartirá con los demás colaboradores del Proyecto. En los informes de gestión del Proyecto presentados al Banco Mundial, se presentará un análisis de las quejas, reclamos, respuestas y acciones de mejora implementadas.

De manera paralela, los peticionarios pueden remitirse al Servicio de Reclamación de Quejas Corporativo del Banco a través del link <http://www.worldbank.org/GRS> o el correo electrónico [grievances@worldbank.org](mailto:grievances@worldbank.org), en caso de que no quieran interponer su queja o reclamo a través del mecanismo dispuesto por el WFP. La respuesta se obtendrá por el mismo medio en el que fue radicada la solicitud y se acordarán entre el Banco Mundial y el WFP, las acciones a seguir o los recursos legales que proceden para el caso específico. De manera bilateral, el WFP y el Banco definirán en qué casos y por qué medios se entregarán los datos del Servicio de Reclamación de Quejas Corporativo del Banco a las personas beneficiarias.

## 8. Capacidad organizacional y compromiso

WFP es un programa de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y es la organización humanitaria líder en la lucha contra el hambre en el mundo, brinda asistencia alimentaria en emergencias y trabaja con las comunidades para mejorar la nutrición y crear resiliencia.

Para adelantar su gestión humanitaria el WFP cuenta con socios implementadores de los cuales se evalúa el perfil, la capacidad institucional y de trabajo colaborativo. Para cada acuerdo que el WFP quiera establecer con un socio implementador, se lleva a cabo un proceso de identificación, análisis y plan de mitigación de posibles riesgos que puedan generar inconvenientes en la consecución de los objetivos que se proponga alcanzar el proyecto a ejecutar.

El WFP cuenta con procedimientos y herramientas estructuradas para cada una de las etapas requeridas para realizar su gestión; procedimientos que revelan que su eficiencia está comprobada desde la amplia experiencia de su trabajo en el territorio colombiano en los últimos años. Para la gestión idónea de cada uno de sus procedimientos y herramientas se tomará en cuenta:

- Actualización permanente de información de los contextos y de datos específicos de la población susceptible de ser beneficiada.
- Focalización geográfica
- Focalización de la población beneficiaria
- Acuerdos y protocolos para la acción humanitaria con socios cooperantes y socios implementadores.
- Acuerdos y protocolos para la contratación de proveedores de servicios financieros para la entrega de dinero en efectivo a los beneficiarios.

El WFP posee mecanismos de participación de las partes interesadas en las diversas etapas del ciclo de vida de un Proyecto:

- Antes de iniciar cualquier proyecto involucra en la toma de decisiones de las áreas de intervención a los entes de los gobiernos subnacionales.
- Trabaja colaborativamente con los gobiernos locales de las ciudades seleccionadas para realizar la intervención en función de garantizar que los auxilios lleguen a las poblaciones más vulnerables, antes y durante la ejecución de cualquier proyecto.
- Antes y durante la ejecución involucra a los socios implementadores y los proveedores de servicios para asegurar que cumplan los estándares de calidad, conserven los principios de: inclusión, género, protección, transparencia, debida diligencia y rendición de cuentas.
- Durante y después de la ejecución involucra a los beneficiarios directos, para garantizar que el beneficio destinado sea entregado en las condiciones adecuadas, y para verificar el uso del beneficio recibido.

El WFP estructura sus mecanismos de comunicación y divulgación de información de acuerdo con las características de los proyectos que ejecuta y de acuerdo con los contextos de implementación, y los implementa según las características de la población que se propone beneficiar en cada proyecto.

El WFP posee mecanismos de atención a quejas y reclamos idóneos para la atención a la población beneficiaria, a cualquier otra parte interesada y a la población en general. De igual manera el WFP capacita a las terceras partes (socios implementadores, proveedores financieros, entre otros) en la implementación de estos mecanismos y sus herramientas de gestión social y ambiental

La filosofía que subyace a la gestión del WFP relacionada con la prestación de un servicio humanitario de alta calidad, idóneo, oportuno, enfocado en la población más vulnerable y

adecuado al contexto y a la cultura de la población que beneficia, garantiza la armonía de sus acciones con su Marco de Gestión Ambiental y Social y las directrices del EAS 10 del Marco Ambiental y Social del Banco Mundial.

Se parte de la consideración de que el WFP, el socio implementador y todas las instituciones públicas y las organizaciones privadas que participen en el desarrollo del Proyecto, tienen el deber de optimizar su capacidad organizacional y de asumir compromisos para la ejecución idónea y eficiente del PPPI a partir de este documento.

## 9. Seguimiento y evaluación de la ejecución

Las actividades de seguimiento se realizarán mensualmente. Teniendo en cuenta las restricciones sanitarias por Covid-19, el WFP ha adaptado sus instrumentos de monitoreo existentes para implementarlos de manera remota en el marco del Proyecto, a través de una Entrevista Telefónica Asistida por Computadora, a través de la cual se indagará por los siguientes aspectos de interés para el PPI:

- Información suficiente y relevante sobre el Proyecto y sus beneficios.
- Mecanismos de los beneficiarios para comunicarse, expresar sus opiniones, quejas y reclamos en el Proyecto.
- Recomendaciones para el mejoramiento de la asistencia.
- Ingresos del hogar
- Seguridad alimentaria
- Uso de la asistencia
- Género y protección
- Satisfacción con la asistencia

WFP capacitará a los socios implementadores en el manejo de la herramienta remota de seguimiento y evaluación, y definirá en conjunto, una muestra representativa de la población total beneficiaria, suficiente para generar información sobre la ejecución del PPI.

En relación al seguimiento a las acciones transversales en materia de género, etnia y edad, será clave el rol del **Oficial de protección del WFP**, que realizarán el monitoreo de los riesgos de protección para diseñar, en estrecha coordinación con los socios implementadores, las medidas de mitigación que se implementarán.

Los informes de medio término y el informe final de gestión del Proyecto presentados al Banco Mundial, deben contener el registro sobre cómo se consultó a las partes interesadas del Proyecto, las actividades realizadas para promover la participación de las partes interesadas y cómo se tuvieron en cuenta sus opiniones, quejas y reclamos durante la implementación del Proyecto.