

VIGÉSIMA CUARTA ASAMBLEA GENERAL ORDINARIA DE SOCIOS DE LA CORPORACIÓN OPCIÓN LEGAL

Informe del director 2024

1. MODIFICACIONES Y ENMIENDAS

Durante el 2024, los proyectos desarrollados por la Corporación Opción Legal experimentaron variaciones con respecto al plan de trabajo original, lo que impactó tanto su ejecución como el cumplimiento de las metas establecidas para el cierre del período.

Empoderamiento Comunitario y Fortalecimiento a Estructuras Organizativas: El proyecto presentó varios ajustes relacionados con los indicadores, especialmente por el cumplimiento anticipado de las metas planteadas. Así, en el mes de octubre se ajustaron las metas relacionadas a los indicadores de producto asociados a acuerdos con algunas suboficinas, replanteando actividades y formalizando cambios que afectan proyección de metas. No continuó el acompañamiento de la JAC 20 de Julio de la SO Cali. Se ajustó el Output 10V considerando que a la fecha ya se había superado la meta proyectada: Se ajustó la meta en el Output 10U de acuerdo con la proyección de acciones de consulta a implementar en los meses siguientes (pos-test y rendición de cuentas). Se ajustó la meta para el Output 10V desistiendo de ejercicios diagnósticos con seis comunidades de la SO Medellín ya que estos los realizó otro socio del ACNUR y dada la salida de cuatro comunidades inicialmente priorizadas.

Soluciones Prácticas en Tierras y Vivienda: Se dio apertura a nuevos casos: a) Legalización urbanística en el asentamiento Patio Bonito, Armenia (Quindío), En el caso de este programa los ajustes se centraron en la apertura a nuevos casos: a) Legalización urbanística en el asentamiento Patio Bonito, Armenia (Quindío), y b) Mapeo y diagnóstico básico de asentamientos humanos informales en los municipios de Guapi (Cauca), Samaniego (Nariño) y Tibú (Norte de Santander). La apertura de nuevos casos y la realización de estudios técnicos para algunos casos que inicialmente no estaban previstos, implicó la adición de presupuesto, el cual pasó de \$ 3.381.107.955 a 3.694.929.221.

Además, se dio cierre a los siguientes casos de legalización urbanística: los asentamientos La Candelaria y Terminal Las Parcelas en Montería (Córdoba); José Bernal y María Gracia en Cúcuta (Norte de Santander); Villa Martín Camilo en Maicao (La Guajira); y Villa del Sur en Riohacha (La Guajira). El asentamiento La Candelaria, propuesto por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, fue cerrado debido a que ya cuenta con licencia urbanística. En el caso de Terminal Las Parcelas, el municipio determinó su exclusión por encontrarse completamente en una zona de protección ambiental. Villa Martín Camilo fue cerrado porque el predio está ubicado en suelo rural. El asentamiento José Bernal fue cerrado tras el estudio de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo realizado por GIZ y el municipio, que determinó que más del 75% del área presenta un riesgo alto no mitigable. No obstante, el municipio evaluará la legalización del área no afectada. Por su parte, María Gracia fue cerrado sin un estudio técnico que lo respalde, bajo el argumento municipal de estar en zona de afectación ambiental. Ante esto, ACNUR y Opción Legal decidieron realizar dicho estudio para brindar soporte técnico y socializar con la comunidad las razones de la decisión. Por su parte, Villa del Sur no ha avanzado en su legalización urbanística porque la Gobernación de La Guajira, propietaria del terreno, no ha mostrado interés en el proceso pues considera necesario agotar los procedimientos disciplinarios y fiscales en curso, derivados del incumplimiento del contratista en la construcción de la Villa Olímpica. Asimismo, la Gobernación no considera la posibilidad de transferir el predio al municipio.

Finalmente, el mapeo y diagnóstico en el Bogotá, la administración distrital no consideró útil esta intervención, ya que sus prioridades en legalización urbanística se centraban en un sector distinto al de interés de Acnur; en su lugar, se priorizó Soacha para el mapeo y diagnóstico de asentamientos informales.

Asistencia Legal a Personas con Necesidad de Protección Internacional y Víctimas del Conflicto Armado: En abril de 2024, se incorporó la estrategia PRIMES en las cuatro universidades del Nodo Oriente, inicialmente

excluidas, lo que implicó un aumento presupuestal, contratación de auxiliares y fortalecimiento de brigadas descentralizadas. Se reasignaron ahorros a la línea de viajes y viáticos. Esto favoreció eventos clave como la conmemoración de los 40 años de la Declaración de Cartagena y los 20 años de la Sentencia T-025 de 2024. El boletín de difusión, inicialmente previsto con cuatro ediciones bimensuales, se redujo a una sola entrega debido a costos y carga operativa, lanzada en el encuentro nacional del proyecto.

En cuanto a los nodos. En el Nodo Costa Caribe, retrasos administrativos en la formalización del convenio con la Universidad de Cartagena aplazaron su implementación al segundo semestre, afectando proyecciones presupuestales e indicadores. Además, la Universidad del Sinú (Cartagena) terminó anticipadamente su participación en octubre de 2024 tras la disolución del convenio, lo que generó ahorros y menores impactos en el componente de protección internacional. En el Nodo Noroccidente, la Universidad Tecnológica del Chocó ajustó sus metas de atención tras identificar una mayor demanda de asistencia legal entre víctimas del conflicto armado, reduciendo la atención en protección internacional. En el Nodo Suroccidente, la implementación con la Corporación Universitaria Autónoma del Cauca enfrentó cancelaciones y reprogramaciones de brigadas debido a alteraciones del orden público por grupos armados, afectando la participación de estudiantes.

Puntos de Atención y Orientación: Durante 2024 se firmaron dos enmiendas presupuestarias. La primera permitió la contratación de los asesores regionales Chatbot para atender solicitudes y auditar registros. La segunda garantizó la continuidad operativa del proyecto mediante una adición presupuestaria para la contratación de asesores bajo la figura *Scale up*, la compra de suministros esenciales y la realización de espacios de formación y descarga emocional, promoviendo un ambiente laboral saludable. El PAO en Jamundí, Capellanía y Magangué, en el primer semestre se confirmó su cierre definitivo.

Para fortalecer la estrategia Chatbot se solicitó una adición presupuestal. El presupuesto inicial de \$11.000.034.265 ascendió a \$11.344.580.666 para la vigencia 2024. Por otra parte. Se aprobó una adición presupuestal para cubrir gastos asociados a la contratación de asesores bajo la estrategia Scale Up durante toda la vigencia 2024. Asimismo, se incluyó la compra de suministros básicos de uso diario, como elementos de aseo y cafetería. Además, se garantizó la realización de espacios de formación y descarga emocional, para gestionar el estrés y las emociones asociadas a su labor. Como resultado, el presupuesto pasó de \$519.499.621 a \$1.481.873.064. Finalmente, para intervenciones en infraestructura de diferentes PAOs, se adicionó el presupuesto en \$75.378.160 Totalizando un presupuesto de \$1.557.251.224.

Oficinas de Movilidad Segura: El Proyecto OMS ajustó su planificación incorporando nuevos roles en el staff, como asistentes de agendamiento y profesionales cuidadoras para NNA en los centros de reasentamiento. En el primer trimestre, se proyectó la transición a la OMS3000, con un registro familiar ampliado y biometría en el ecosistema Progres, pero no se implementó. Para optimizar la atención y cumplir las metas, se redujo el cuestionario de preselección y se ajustaron los tiempos de atención. Además, cada OMS activó un esquema de gestión de emergencias con planes de evacuación, brigadistas capacitados y dotación de implementos según normativa. Durante el segundo semestre, las entrevistas en las OMS disminuyeron tras alcanzar la meta de atención, pero los Centros de Reasentamiento evidenciaron un acumulado de casos que desbordaban su capacidad de gestión.

Fortalecimiento Institucional: Este proyecto se desarrolló en dos grandes regiones, Suroccidente y Nororiente. En la región Suroccidente, las acciones se implementaron en el Valle del Cauca, con presencia en El Dovio, Buga La Grande, Florida, Pradera y Buenaventura; en el Cauca, en los municipios de Popayán, Argelia, Guapi y Santander de Quilichao; en Nariño, en Samaniego, Ipiales, Cumbal, Tumaco, El Charco, Barbacoas y Ricaurte; y en Putumayo, en Mocoa, Puerto Guzmán, Puerto Asís y Leguízamo. En Nororiente las acciones se centraron en departamento de Norte de Santander, priorizando los municipios de Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Tibú, y en Arauca priorizando Arauca Capital, t y Saravena.

El inicio tardío del proyecto implicó una renegociación de los resultados y productos para ajustarlo a las necesidades de las entidades territoriales alcanzables; para la región de suroccidente se establecieron en las metas por cada uno de los indicadores. Se redujo la intervención en el municipio de Argelia (Cauca), por condiciones de orden público que impidieron el acceso de los profesionales al territorio, además de que muchos de los funcionarios se abocaron a atender a la emergencia presentada por la situación de orden público; así pese

de a la insistencia solamente se logró concertar un espacio de capacitación virtual con los funcionarios encargados en el municipio. En el caso de Nororienté, se presentaron dificultades en la concertación de agendas con el municipio de Tibú (NdS), sin embargo, se adelantaron procesos de acompañamiento desde la estrategia de la Gobernación.

2. AVANCES HACIA LOS RESULTADOS PREVISTOS

Empoderamiento Comunitario y Fortalecimiento a Estructuras Organizativas

Indicador: Se apoya y promueve el liderazgo y las organizaciones comunitarias para reforzar los mecanismos de autogestión, autoprotección, resolución de conflictos, la coexistencia pacífica de comunicación de las personas con y para las que trabaja el ACNUR.

Siguiendo la Hoja de Ruta de movilización comunitaria, se inició con la elaboración de análisis situacionales y en el levantamiento de línea base. Con esta base se construyeron colectivamente de planes de trabajo y planes de acción que incluyeron mecanismos de consulta bilateral y de participación, sobre las necesidades prioritarias y las acciones a implementar con las estructuras organizativas, comunidades, comunidades étnicas y liderazgos. Luego se acompañó su implementación, seguimiento y evaluación de las rutas de trabajo y agendas acordadas.

Tabla Marco de Resultados 2024

Categorías Indicador	Metas indicador	Ejecución indicador
a. Infraestructuras b. Dotación c. Formación/talleres d. Estrategias y herramientas de comunicación comunitaria e. Actiividades de cohesión y coexistencia pacífica	7.820	11.131
a. Asistencia técnica b. Capacitación c. Dotación d. Jornadas e. Donación f. Otra, ¿cuál?	73	73
a. Diagnósticos participativos b. Sesiones de información y sensibilización c. Mecanismos de comunicación bidireccional	1.187	2.310
a. Infraestructuras b. Dotación c. Formación/talleres d. Estrategias y herramientas de comunicación comunitaria e. Actiividades de cohesión y coexistencia pacífica	12.350	12.233
a. Asistencia técnica b. Capacitación c. Dotación d. Jornadas e. Donación f. Otra, ¿cuál?	15	17
a. Diagnósticos participativos b. Sesiones de información y sensibilización c. Mecanismos de comunicación bidireccional	5.412	3.947

Como se evidencia en la tabla anterior todas las metas alcanzaron o sobrepasaron el 100% de lo planeado, con excepción de dos: -el número de personas, que alcanzó un 99% por la salida anticipada de 2 comunidades (Solferino Buenos Aires en Medellín y Coralinas en Cúcuta. – el número de personas por el cierre del acompañamiento en tres comunidades y a la decisión de no realizar diagnósticos en seis comunidades de Medellín, ya cubiertas por otro socio de ACNUR.

Tabla Desagregado de bien único.

Tipo de población	FEMENINO				MASCULINO				OTROS				TOTAL
	0-4	5-17	18-59	60 +	0-4	5- 17	18-59	60 +	0-4	5 - 17	18-59	60 +	
Otras n. (noVENSIT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REF	0	3400	10110	0	0	3095	2941	0	0	0	17		19563
STA o en riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COL Retornados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IPDs o poblaciones en riesgo	0	1237	5107	0	00	1164	2484	0	0	5	61		10058
Comunidades de Acogida	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Funcionarios /Actores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	4637	15217	0	0	4259	5425	0	0	5	78	0	29.621

Soluciones Prácticas en Tierras y Vivienda

Indicador: Número de familias apoyadas en procesos de titulación de predios o lotes. **Meta Proyectada:** 85632 personas

Indicador: Se desarrolla una estrategia integral para la intervención en asentamientos informales, incluida la legalización, a través de la gestión estatal con la comunidad de las personas con y para las que trabaja ACNUR. **Meta proyectada:** 800 títulos otorgados a la población a la que el ACNUR sirve.

Indicador: Número de familias apoyadas en procesos de titulación de predios o lotes:

Meta proyectada: 9816 personas

Mapeo y Diagnóstico de Asentamientos Humanos Informales. Se realizó el mapeo y diagnóstico de 228 asentamientos mapeados y diagnosticados: 18 en Tunja (Boyacá); 13 en Soacha (Cundinamarca); 8 en Villavicencio (Meta); 1 en Riohacha (La Guajira); 1 en Valledupar (Cesar); 83 en Cartagena (Bolívar); 19 en Santa Marta (Magdalena); 1 en Majagual (Sucre); 1 en Buenaventura (Valle del Cauca); 1 en Popayán (Cauca); 15 en Guapi (Cauca); y 39 en Tumaco (Nariño).

Legalización urbanística de AHÍ: Se avanzó significativamente en varios procesos. Cuatro (4) procesos de legalización urbanística tienen un avance del 95%. Estos son: El Bosque, Arauquita (Arauca); Aeropuerto 1 y La Transformación, Uribia (La Guajira); y Brisas del Poblado, Quibdó (Chocó). Un (1) proceso de legalización urbanística con un avance del 80%. Centenario, Puerto Asís (Putumayo). Dos (2) procesos de legalización con un avance del 60%: Estos son: Manhattan y El Paraíso, Tame (Arauca). Diecisiete (17) procesos de legalización incipientes con avance entre el 10 y el 40 %. Estos son: Valladito, Cali (Valle del Cauca), Caño Limón, Divina Pastora, Nuevo Horizonte y Valles de Jerusalén, Cúcuta (Norte de Santander), Villa Madre Laura, Maicao (La Guajira), 13 de agosto, Puerto Libertador (Córdoba) y Patio Bonito (Armenia). Algunos cuentan con caracterización y/o estudios técnicos (Amenaza Vulnerabilidad y Riesgo parciales o totales), estudios de título.

Caracterización socio económica: Se realizó la caracterización socioeconómica de 8 asentamientos: El Poblado Quibdó (Chocó), Manhattan y El Paraíso, Tame, (Arauca), Villa Madre Laura, Maicao (La Guajira), Patio Bonito, Armenia (Quindío), El Porvenir, Apartadó, (Antioquia), 13 de Agosto, Puerto Libertador, (Córdoba) y Divina Pastora Cúcuta (Norte de Santander).

Asambleas Comunitarias: Se realizaron 3 Asambleas Comunitarias Generales como parte del proceso de legalización urbanística, donde se aprobó el plan de loteo y se obtuvo el conocimiento y aceptación del 51% de

los ocupantes de los asentamientos: Aeropuerto 1 y La Transformación (Uribe, La Guajira) y Brisas del Poblado (Quibdó, Chocó).

Estudios Técnicos Especializados. En desarrollo de los procesos de legalización y titulación se adelantaron los siguientes: Se realizaron diversos estudios técnicos especializados en el marco de los procesos de legalización y titulación, incluyendo 7 levantamientos topográficos en los asentamientos Manhattan y El Paraíso (Arauca), Brisas del Poblado (Chocó), Divina Pastora y María Gracia (Norte de Santander), Bello Horizonte Alto y San Vicente de Paúl (Arauca). Además, se llevaron a cabo 3 estudios de Amenaza, Vulnerabilidad y Riesgo en Manhattan y El Paraíso (Arauca) y Brisas del Poblado (Chocó), y 2 estudios parciales en Divina Pastora y María Gracia (Norte de Santander). También se completó 1 estudio de hidrología en El Porvenir (Antioquia) y se elaboraron 4 propuestas urbanísticas en los asentamientos El Bosque (Arauca), Aeropuerto 1 y La Transformación (La Guajira), y Brisas del Poblado (Chocó).

Avances en titulación de predios:

Titulación de predios: En Brisas del Poblado (Quibdó, Chocó) se radicaron 32 solicitudes de titulación, y se realizó la visita técnica en coordinación con el IGAC y el Ministerio de Vivienda.¹

En Brisas de los Andes (Cúcuta, Norte de Santander) se entregaron 40 títulos de propiedad, con 20 en trámite y 120 predios pendientes de homologación del Estudio de Amenaza Vulnerabilidad y Riesgo². En Manuela Beltrán (Cúcuta, Norte de Santander) se inició el proceso de titulación para 15 lotes ubicados en área de amenaza baja. Para el resto de los predios, se incorporaron gráficamente a la base catastral,³ En Bello Horizonte, Bello Horizonte Alto y San Vicente de Paul (Arauca, Arauca) se avanza con los planos y la redacción técnica de linderos de los predios. En Bello Horizonte Alto se caracterizaron 173 familias, de las cuales 121 son aptas para titulación. En San Vicente de Paul, se avanzó en la redacción técnica de linderos.⁴ En Hugo Chávez (Saravena, Arauca) se retomó el proceso de titulación rural, y el municipio está subsanando los requisitos solicitados por la Agencia Nacional de Tierras (ANT), incluyendo la suscripción de un acta ante la Personería municipal. Se espera la autorización de la ANT para el fraccionamiento del predio. En Aeropuerto 1 y La Transformación (Uribe, La Guajira) se retomó el proceso de titulación a finales de 2024, después de obtener los estudios técnicos completos. Se realizaron las caracterizaciones de 385 familias, y 75 fueron seleccionadas como aptas para titulación tras el cruce con FONVIVIENDA. En Pescadores 1 y 2 (Turbo, Antioquia), 26 solicitudes de titulación están en trámite con 5 familias cruzadas y 21 aptas para titulación. El proceso está en etapa de proyección de las resoluciones de titulación. Dada la falta de diligencia del municipio, el caso fue transferido a la comunidad, que se considera capaz de continuar con el proceso. En Brisas del Poblado (Quibdó, Chocó) se radicaron 32 solicitudes de titulación, y se realizó la visita técnica en coordinación con el IGAC y el Ministerio de Vivienda.⁵

Fortalecimiento Comunitario: Se realizaron 105 sesiones de capacitación en 20 asentamientos, promoviendo habilidades organizativas y la identificación de oportunidades de mejora.

Articulación con el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio: Se trabajó en la legalización urbanística, con 17 talleres presenciales y 2 virtuales en 21 departamentos y 60 municipios. También se apoyaron procesos de legalización de asentamientos informales en varios municipios. En 2024, se instaló una mesa conjunta con el Ministerio de Vivienda para avanzar en áreas prioritarias, y se acordó generar una nueva mesa en 2025.

¹ Está pendiente que el IGAC incorpore los predios a la base catastral y obtenga los certificados, planos y descripción técnica de linderos para proyectar las resoluciones de titulación. Asimismo, se espera la aprobación de la Ordenanza departamental que exonere el pago de impuestos para la titulación de predios fiscales urbanos.

² para ser incorporados al Plan de Ordenamiento Territorial, requisito previo para la titulación.

³ pero falta homologar el Estudio de Amenaza Vulnerabilidad y Riesgo y su inclusión en el Plan de Ordenamiento Territorial.

⁴ Está pendiente que el IGAC incorpore los predios a la base catastral y obtenga los certificados, planos y descripción técnica de linderos para proyectar las resoluciones de titulación. Asimismo, se espera la aprobación de la Ordenanza departamental que exonere el pago de impuestos para la titulación de predios fiscales urbanos.

Casos de Tierras: Ampliación y constitución de resguardos: Resguardo Inga Calenturas (Puerto Guzmán-Putumayo): El proceso de compra del predio Villa Margarita está en el 85%, pendiente de avalúo comercial. El predio El Rincón ya fue adquirido por la ANT y está al 95% de avance.

Cabildo Nuevo Amanecer (Puerto Asís-Putumayo): Se presentaron nuevamente solicitudes de compra de dos predios en Puerto Caicedo y Puerto Asís, en 2024, para legalización del resguardo. Las solicitudes previas fueron desistidas por los propietarios debido a la demora de la ANT. Comunidad Wiwa de El Limón Carrizal (Riohacha-La Guajira): La comunidad busca ampliar su resguardo sobre cuatro predios privados: Marmolejo (94 has), Buena Vista (200 has), La Esperanza (74 has) y Comejen (75 has), ubicados en Riohacha-La Palma. Procesos ACILAPP: Resguardos Agua Negra, Cabildo Monaide Jitoma y Bloque Samaritana: A) Resguardo Agua Negra: Se avanzó en la solicitud de ampliación con apoyo de la CNTI. B) Cabildo Monaide Jitoma: El caso se posicionó en los escenarios nacionales y espera la actualización del estudio de tenencia de tierras. C) Bloque la Samaritana: La ANT abrió el expediente en 2024, tras años de exigencias. Consejo Comunitario Bajo Mira y Frontera (Tumaco-Nariño): Se avanzó en el diagnóstico de la situación territorial, identificando rutas jurídicas para 2025, que incluyen acompañamiento en restitución de tierras, clarificación de propiedad y protección de derechos territoriales.

Sistematización del Proyecto: Se avanzó en la sistematización del proyecto, que continuará en las próximas vigencias.

Tabla Desagregado de bien único.

Tipo de población	FEMENINO				MASCULINO				OTROS				TOTAL
	0-4	5-17	18-59	60 +	0-4	5-17	18-59	60 +	0-4	5-17	18-59	60 +	
Otras n. (noVENSIT)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ASY	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
REF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STA o en riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COL Retornados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
IPDs o poblaciones en riesgo	2541	5091	15274	2551	2079	4166	12497	2084	0	0	0	0	46284
Comunidades de Acogida	1370	2744	8223	1376	1118	2247	6727	1124	0	0	0	0	24930
Funcionarios /Actores	0		292	00	0	0	238	0	0	0	0	0	530
Total	3911	7835	23789	3927	3198	6412	19462	3209	0	0	0	0	71744

Asistencia Legal a Personas con Necesidad de Protección Internacional y Víctimas del Conflicto Armado: Los avances para alcanzar los resultados previstos fueron reportados mes a mes a través de la matriz MARC, de esta se resalta la siguiente información y desagregación conforme al enfoque ADG:

1.- **Logro de metas en asistencia, información y orientación, en el componente de Protección Internacional:** 116.2%, desagregadas de la siguiente manera

CANTIDAD DE PERSONAS POR Y CON LAS QUE TRABAJAMOS					
Componente de Población con Necesidad de Protección Internacional					
Metas 2024	Asistida	Informadas Orientadas	Metas logradas	% Cumplimiento mes	Porcentaje acumulado
10.509	9.581	2.633	12.214	116,2%	116,2%

Logro de metas componente asistencia, información y orientación víctimas conflicto interno: 231.9% desagregadas de la siguiente manera:

CANTIDAD DE PERSONAS POR Y CON LAS QUE TRABAJAMOS					
Componente de Población Víctimas del Conflicto Armado					
Metas 2024	Asistida	Informadas Orientadas	Metas logradas	% Cumplimiento mes	Porcentaje acumulado
1.935	3.707	781	4.488	231,9%	231,9%

Nota: Se adjunta como anexo cuadro que desagrega información por Universidades

Información desagregada de Beneficiarios conforme al enfoque ADG:

Pilar 1 PNPI

Grupo Etario	Femenino	LGBTI	Masculino	Total general
0 – 4	445	1	416	862
12 – 17	508	0	474	982
18 – 59	5267	67	2889	8223
5 – 11	678	2	685	1365
60 +	462	1	319	782
Total general	7360	71	4783	12214

Tabla Pilar 4 VCA

Grupo Etario	Femenino	LGTBI	Masculino	Total general
0 – 4	55	0	42	97
12 – 17	162	0	191	353
18 – 59	1816	6	1216	3038
5 – 11	118	0	135	253
60 +	408	1	338	747
Total general	2559	7	1922	4488

Se impartió formaciones a más de 673 estudiantes de universidades aliadas, certificando su cumplimiento de los requisitos, incluido el desarrollo de los planes de formación establecidos. Se realizaron 7 clínicas jurídicas, con más de 100 sesiones y un total de 840 horas, en las que participaron más de 70 estudiantes de todas las universidades aliadas, dando lugar a 7 acciones de litigio estratégico. El Programa impulsó 14 acciones de litigio estratégico, que buscan generar antecedentes aplicables a múltiples casos similares (efecto expansivo), 7 derivadas de las clínicas jurídicas y 7 mediante el modelo de litigio *Fast Track*. Además, llevó a cabo 6 intervenciones directas ante la Corte Constitucional y apoyó iniciativas de universidades aliadas para solicitar revisiones de la Corte y/o la presentación de amicus curiae. También, se elaboró un informe diagnóstico sobre movilidad humana y cambio climático, el cual sirvió como insumo para la participación en la COP 16.

Puntos de Atención y Orientación: Indicador: El acceso a los derechos y servicios a las personas con y para las que trabaja ACNUR se promueve a través de la orientación, asistencia legal, documentación y gestión de casos.

Meta proyectada: 127.806 personas.

Meta Cumplida: Al cierre de 2024, el indicador de registro con criterios de completitud alcanzó 135.145 registros en el Ecosistema Primes, lo que corresponde a un 105.95%. Esta meta fue cumplida de manera anticipada en octubre. El Proyecto PAO desplegó operaciones nacionales en 23 departamentos, alcanzando y superando la meta de registros, estimada en 115.000., de los cuales 103.600 corresponden a registros individuales, 30.387 a segundas atenciones y 1.158 a recepciones. De este total, 5.918 registros en Progres se lograron gracias a la

estrategia Chatbot del proyecto, la cual, implementada hace dos años, ha operado a bajo costo y con cobertura nacional.

Se contó con 71 puntos fijos y 4 PAO móviles que recorrieron un total de 45.577 kilómetros para realizar misiones y jornadas extramurales (975 anuales a cargo del proyecto); se brindaron servicios de orientación e información a un estimado de 9.500 personas mensualmente, gracias al trabajo de 123 asesores. Las atenciones diarias, aumentaron en algunos PAO debido a diversos factores, como las variaciones en el flujo migratorio, especialmente los movimientos hacia América del Norte cruzando por el Darién, cambios políticos en los países de la región, nuevas políticas migratorias, y desplazamientos derivados de conflictos armados, tanto directos como indirectos.

A través de la línea Chatbot, se ha registrado una solicitud constante de asistencia en emergencia, principalmente en efectivo (Cash). Sin embargo, en el proceso de acompañamiento, se ha identificado que la población espera utilizar este apoyo para fortalecer emprendimientos y medios de vida, lo que no corresponde a la asistencia en emergencia. A lo largo de 2024, también se mantuvo la solicitud de información sobre los procesos del proyecto o programas como el OMS, especialmente por parte de personas que fueron contactadas, pero no recibieron información a tiempo o se les notificó tardíamente que ya no continuaban en el proceso, situación que ocurrió en muchos casos tras haber desistido del proceso de regularización migratoria, como es el caso del PPT.

Tipo de población	FEMENINO				MASCULINO				OTROS				TOTAL
	0-4	5-17	18-59	60 +	0-4	5-17	18-59	60 +	0-4	5-17	18-59	60 +	
Otras n. (noVENSIT)	879	628	1516	239	956	632	1251	211	0	0	3	0	6315
VDA	1667	12684	26517	1732	1833	12997	15911	1124	0	1	12	0	74478
ASY	22	58	583	139	20	76	351	125	0	0	1	0	1375
REF	0	6	14	2	0	3	9	0	0	0	0	0	34
STA o en riesgo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
COL Retornados	0	8	28	8	2	5	26	6	0	0	0	0	83
IPDs o poblaciones en riesgo	161	868	2580	376	171	924	1744	293	0	0	1	0	7118
Comunidades de Acogida	2632	1854	2591	438	2708	1920	2755	327	0	0	1	0	15226
Funcionarios /Actores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5362	16106	33829	2934	5690	16557	22047	2086	0	1	18	0	104630

Fortalecimiento Institucional: El Gobierno y las instituciones estatales reciben apoyo multisectorial en recursos técnicos, financieros y humanos para la respuesta a las personas con y para las que trabaja el ACNUR, los indicadores de producto establecidos fueron:

Indicador	Metas propuestas	Metas alcanzadas	Observaciones
#de entidades fortalecidas para la respuesta a las personas a las que ACNUR sirve	34	40	Se cumplió la meta prevista. Cabe resaltar que algunas Secretarías Municipales se integraron en los procesos y recibieron asistencia y capacitación-
#de funcionarios capacitados en temas de	680	1.383	Se presentó una sobre ejecución de un 49,17% en el número de funcionarios capacitados, esto debido al alto grado de participación de los funcionarios en los procesos.

Uno de los principales logros del proyecto ha sido la consolidación de espacios de articulación interinstitucional entre las Secretarías Municipales, fortaleciendo la coordinación entre entidades locales y regional. Estas mesas y comités de trabajo han facilitado la definición de agendas conjuntas, la priorización de problemáticas y la coordinación de intervenciones. En regiones afectadas por alta conflictividad social, esta articulación ha sido clave para reducir tensiones y fortalecer la confianza entre comunidades e instituciones. Además, ha permitido establecer rutas claras de atención, optimizar recursos y generar impactos más sostenibles.

Además, se realizaron las entregas formales de los productos realizados, para que a su vez las entidades territoriales desde su autonomía continuaran con la implementación de los mismos, la transferencia es un proceso clave para garantizar la sostenibilidad y el impacto a largo plazo de las intervenciones en las entidades territoriales.

Oficinas de Movilidad Segura: La Corporación Opción Legal adelanto la fase del Programa que abarca la verificación de requisitos, el agendamiento, la recepción y la realización de entrevistas de preselección, así como la identificación y referenciación de casos de protección. El programa con corte de enero de 2025 ha recibido 56.188 inscripciones que reúne un número aproximado de 146.438 personas, y un consolidado 14.097 casos referidos a Estados Unidos para reasentamiento.

Indicador: Los casos de reasentamiento se identifican a través de la Oficina de Movilidad Segura: *Meta:* 3300 de personas identificadas para reasentamiento). El Proyecto OMS consolido la realización de 27.413 entrevistas de preselección correspondiente a un 48% aproximadamente de las inscripciones en el Programa en Colombia, de este acumulado 19.096 entrevistas se realizaron en la vigencia 2024. De ese total se identificaron y remitieron con perfil de protección priorizado 3.81 casos.

	Medellín	Cali	Bogotá	Virtual
Entrevistas de Preselección	7915	4120	9506	5658
Remisión casos de Protección	579	843	1695	706

La meta alcanzada corresponde a un 83. 7% de lo planeado. Se aclara que, el programa agendó 62.420 entrevistas, que estaban listas para realizarse; solo que, por instrucciones de ACNUR se ralentizó el proceso, atendiendo el contexto internacional. La fase de entrevistas realizadas en las OMS favoreció el acceso de los inscritos al Programa de Movilidad Segura a la valoración de su caso y la revisión de los criterios de elegibilidad, a su vez a través de este ejercicio se logró identificar casos que requirieron activación de rutas de protección que una vez hecha la referencia desde el proyecto se asumió por parte de la Agencia.

3. PARTICIPACIÓN DE LOS DESPLAZADOS FORZOSOS Y APÁTRIDAS Y RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE ELLOS

Durante la ejecución del proyecto, se implementaron diversas estrategias para garantizar que las personas con y por las que trabajamos recibieran información clara y oportuna sobre la organización y los programas. Se utilizaron los siguientes canales de comunicación:

Empoderamiento Comunitario y Fortalecimiento a Estructuras Organizativas: El Programa construyó una estrategia de rendición de cuentas (APP) para facilitar la comunicación bidireccional con las estructuras organizativas y comunidades acompañadas como un ejercicio transversal, promoviendo con ello la participación significativa y la igualdad de derechos de las personas con las que trabajamos, a través de un diálogo con ellas, permanente, transparente y en doble vía, incorporando el enfoque de Edad, Género y Diversidad (EGD). El Programa, implementa la AAP con dos propósitos: uno correctivo, respondiendo a observaciones tanto a nivel individual como colectivo. Otro preventivo, ayudando a evaluar cómo funcionan los diversos aspectos de los servicios y acciones ejecutadas, con el fin de identificar áreas que necesiten ajustes y fomentar la creación de estrategias adecuadas a las particularidades de cada territorio, reduciendo así el riesgo de errores, abusos o maltratos humanitarios.

Se consultó a la comunidad acerca de los canales de comunicación que utilizan para acceder a información y relacionarse con su entorno. Esto permitió que, desde el inicio del año, el Programa tuviera claridad sobre los canales adecuados para transmitir información y, lo más importante, los formatos más eficaces (video, flyers, audios, entre otros). La accesibilidad de la información se aseguró con la variedad de canales y formatos en los que se entregó la información. Si bien, los canales análogos funcionan adecuadamente, es importante pensar en todos los grupos poblacionales, sus necesidades y escenarios de existencia, de modo que los canales digitales también se abordaron para masificar la información.

Se definieron e implementaron tres mecanismos APP, denominados: *-Diálogo Común*; *- Si pintas participas* y *- Tapete siempre al derecho*, para consultar a las personas con y para las que trabajamos. Todos estos mecanismos consideraron los criterios de buen trato, calidad y pertinencia. 1. Diálogo Común: Dirigido a personas de 18 a 60+ años que han participado en las actividades del Programa. Se priorizaron las comunidades acompañadas por el componente 4 *Voluntariado comunitario*. 2. El tapete siempre al derecho: Dirigido a líderes(a) y representantes de las comunidades, mujeres y hombres de 18 a 60+ años e integrantes de las estructuras organizativas. 3. Si pintas participas: Dirigido a niñas, niños, adultos mayores y miembros de comunidades indígenas. En total, a nivel nacional se implementaron 320 acciones de APP. La mayoría de ellas correspondieron a la implementación del mecanismo de diálogo común (261 acciones); seguida del mecanismo *Tapete siempre al derecho* (55 acciones) y en menor medida, se implementaron acciones en el marco del mecanismo *Si pintas participas*.

Soluciones Prácticas en Tierras y Vivienda: El proyecto priorizó la participación comunitaria como eje central, identificando estructuras organizativas para establecer estrategias de comunicación con poblaciones desplazadas, migrantes, refugiadas, apátridas y de acogida. Se definieron canales adecuados y se validaron con las comunidades, lo que permitió fortalecer los procesos de intervención. Se garantizó la estabilización de entornos participativos mediante reglas claras, facilitando que las comunidades generaran aportes, fueran escuchadas y recibieran retroalimentación. Aunque inicialmente hubo resistencia, las comunidades reconocieron el valor diferencial del proyecto Soluciones Prácticas en Tierras y Vivienda, destacando su impacto positivo incluso antes de obtener resultados concretos. Se realizaron Asambleas Comunitarias Generales como estrategia participativa en el proceso de legalización urbanística, para aprobar el plan de loteo y obtener el conocimiento y aceptación del de los ocupantes de los asentamientos. Para mejorar la comunicación, se implementaron mecanismos inclusivos y reuniones accesibles, lo que permitió a diversos grupos expresar sus necesidades y propuestas. Además, se establecieron canales bidireccionales para garantizar transparencia. Como resultado, las comunidades reportaron un alto nivel de satisfacción y consideraron útiles las herramientas provistas para fortalecer sus capacidades organizativas y mejorar las estrategias de intervención.

Asistencia Legal a Personas con Necesidad de Protección Internacional y Víctimas del Conflicto Armado: Se informó a la población con necesidad de protección internacional y a las víctimas del conflicto armado sobre el proyecto a través de diversos mecanismos y actividades implementadas dentro de su ejecución. Como parte del proceso de asistencia legal, se brindó orientación inicial mediante una contextualización sobre el proyecto, sus socios y alcances, integrando esta información dentro de la garantía de derechos para la población atendida. Para fortalecer la comunicación multicanal, se promovió la participación de personas desplazadas internas, refugiadas y apátridas en la construcción de documentos jurídicos. Este proceso incluyó diversas etapas y encuentros entre estudiantes, profesionales jurídicos y las personas beneficiarias de los servicios legales.

Se implementaron estrategias de difusión en los territorios para garantizar la participación en las actividades de asistencia legal. Un ejemplo fue la difusión en el Nodo Suroccidente, donde, dado que la figura del consultorio jurídico en la zona era relativamente nueva y desconocida, se diseñaron volantes, pasacalles y cuñas radiales para informar a la población sobre las características de estos espacios y cómo acceder a servicios legales dirigidos a personas con necesidad de protección internacional y/o víctimas del conflicto armado. Como parte de los mecanismos bidireccionales de retroalimentación y gestión de quejas, se instalaron buzones de sugerencias sellados en cada consultorio jurídico y espacio de atención, permitiendo la recepción de PQRS por parte de la población atendida. Adicionalmente, se articuló con los Puntos Focales de ACNUR para tramitar las solicitudes relacionadas con el proyecto a través del portal "Somos Panas".

Puntos de Atención y Orientación: El proyecto contó con buzones físicos en los puntos de atención, correos electrónicos y el WhatsApp del Chatbot. Según el análisis de las PQRS recibidas a través de los buzones en las oficinas PAO a nivel nacional, con un muestreo de 2,332 PQRS, se observó que el 96% correspondió a "Agradecimiento por los servicios", 2% a "Otros", 1.3% a "Servicios de mala calidad" y 0.7% a "Retraso, falta,

rechazo o reducción de la asistencia". Con el apoyo de la unidad de CBP, se garantizó la confidencialidad en la gestión de las comunicaciones a través de los buzones PAO para respuesta y cierre en el sistema AAP, con acceso exclusivo del coordinador regional, quien atendió frecuentemente el proceso. La respuesta a cada comunicación quedó registrada en el FORMULARIO DE ACTUALIZACIÓN (unhcr.org).

Las comunicaciones anónimas que solicitaron asistencia o información fueron clasificadas como inactivas. No obstante, en estos casos, se implementaron acciones de comunicación con las comunidades, conocidas como CwC. En estas, los asesores PAO recordaron a las personas con las que trabajamos que los buzones eran anónimos. Por lo tanto, si requerían asistencia adicional o información, se les recomendó comunicarse directamente con los asesores para recibir una respuesta oportuna. Al cierre del año de operación, se realizaron capacitaciones a coordinadores y profesionales de apoyo con el objetivo de revisar herramientas para fomentar la participación de la población con y por la que trabajamos. En cuanto a la línea telefónica, correo electrónico y Chatbot, estas herramientas de reporte de PQRS han sido gestionadas por las coordinaciones regionales, con el apoyo del profesional de sistemas de información. La población puede contactar al proyecto a través de varias líneas telefónicas y WhatsApp identificadas por el proyecto.

Fortalecimiento Institucional: Los beneficiarios directos de la intervención del proyecto son las entidades territoriales y los funcionarios, en este sentido se implementó una consulta general a todos los puntos focales de las entidades territoriales en el que buscaba conocer los grados de satisfacción y opiniones frente a la implementación del proyecto. El 100% de los funcionarios consultados considero la asistencia técnica satisfactoria. El 79% de los funcionarios consultados considero que las acciones del proyecto fueron efectivos. El 70% de los funcionarios consultados, indico que las metodologías eran adecuadas, pero solicitaron en mayor medida desarrollar estrategias más participativas. El 75% de los funcionarios considero que los objetivos del proyecto se cumplieron y se promovió la autonomía institucional. El 99% de los funcionarios expresó una inconformidad generalizada debido al inicio tardío del proyecto en el segundo semestre de 2024, lo que también generó descontento entre las entidades.

Oficinas de Movilidad Segura: El Programa de Movilidad Segura implementó una opción para atender las necesidades de protección de personas refugiadas y migrantes con perfiles elegibles para programas de admisión de refugiados y otras vías de ingreso legal a Estados Unidos u otros países. La población interesada en el Programa tuvo acceso a los canales formales de comunicación a través del Portal de Movilidad Segura, el Contact Center y la estrategia SomosPanás, donde se recibieron solicitudes de orientación, seguimiento a casos y aclaraciones sobre procedimientos. Se enfatizó la importancia de reforzar y validar la información a través de plataformas oficiales para mitigar riesgos de fraude y tergiversación de los mensajes. ACNUR dispuso un documento de preguntas y respuestas con actualizaciones continuas, lo que permitió unificar los mensajes y gestionar de manera coordinada las solicitudes de información. En este marco, los asesores de las OMS ofrecieron orientación general a las personas que lo requirieron.

A pesar de que el Contact Center brindó una atención oportuna, los niveles de satisfacción de la población fueron moderados, ya que las expectativas sobre los tiempos de respuesta y la progresión a fases siguientes superaban la capacidad operativa del Programa. El canal para el reporte y trámite de peticiones, quejas o reclamos sobre la atención recibida, incluyendo cualquier conducta indebida, se centralizó en SomosPanás. Dado que esta estrategia pertenece a la Agencia y cuenta con altos estándares de confidencialidad, no fue posible evaluar con precisión la efectividad de las respuestas ni los niveles de satisfacción de la población.

4. LECCIONES APRENDIDAS

A continuación se incluirán las principales lecciones aprendidas por cada uno de los programas y proyectos desarrollados:

Empoderamiento Comunitario y Fortalecimiento a Estructuras Organizativas. Se relacionan enseguida las principales lecciones aprendidas del programa, sin diferenciar el tipo de sujeto ni el territorio en que se produjo el aprendizaje. Corresponden a acciones que se planean realizar para mejorar la implementación del proyecto, o de algunas que ya están en marcha y que, se propone universalizarlas. Se anexa aporta como anexo un cuadro que detalla el aprendizaje, y la recomendación respectiva, precisando a que tipo de sujeto refiere y a cuál sub oficina corresponde.

1.- *Ajustar Caracterización*: Se implementó ajuste de herramienta de caracterización para sea pertinente a diferentes tipos de actores colectivos y se decidió organizar la metodología para que se comprenda la socialización de los resultados de esas caracterizaciones.

2. *Cualificar las Capacitaciones*: Se inició el proceso de diseño e implementación de metodologías muy participativas para realizar las capacitaciones y ajustar las herramientas elaboradas hasta ahora. Se considera que, el morral de herramientas es una herramienta que aporta en ese sentido, aunque hay que adecuarlo a las necesidades de cada actor colectivo. Debe asegurarse que las capacitaciones tengan un sentido práctico y complementarla con procesos de apropiación del conocimiento adquirido, aplicados a transformar la realidad de cada actor colectivo. Sería ideal poder certificar las capacitaciones a los líderes y líderes que participaron. Debe asegurarse que, los asistentes (especialmente de estructuras organizativas), adquieran habilidades para el manejo de herramientas técnicas de conectividad, para capacitaciones virtuales y realizar acciones complementarias presenciales.

3. *Cualificar los Planes de trabajo de los actores colectivos*: Se empezaron a impulsar mecanismos para sintonizar de manera más profunda el plan de trabajo comunitario con los intereses de las comunidades, así como con la agenda local y con otros proyectos que se implementan con el respectivo actor, para evitar duplicidades y aprovechar aportes. Es importante incluir en planes de trabajo, la visibilización de las apuestas misionales de los actores colectivos apoyados. En todo caso hay que asegurar que los planes que apoya el proyecto sean realistas y viables (especialmente en el trabajo con las JAC).

4. *Consolidar el Acompañamiento*: Se activaron diferentes mecanismos para consolidar los procesos de acompañamiento a los actores colectivos. Es necesario diseñar e implementar acciones de Cuidado al Cuidador, especialmente de aquellos liderazgos que están muy cercanos a situaciones críticas. Es fundamental identificar las tensiones al interior de los equipos de los actores colectivos y activar estrategias de solución amigable de conflictos. importante hacer seguimiento cercano de la implementación y evaluar los avances y resultados para adoptar medidas durante la implementación. Es importante fortalecer la capacidad de autogestión de los sujetos acompañados, para construir y gestionar agendas propias. Es necesario mantener lectura de contexto permanente para diseñar e implementar acciones orientadas a lograr la protección o implementar medidas de auto protección de los actores colectivos.

Soluciones Prácticas en Tierras y Vivienda: 1.- *Cualificación del equipo del proyecto*: Importancia de la integralidad en el conocimiento técnico de los equipos regionales: Se comprendió la necesidad de mejorar la integralidad y nivelación del conocimiento técnico entre los equipos regionales (social-jurídico) del proyecto. La colaboración entre diferentes perfiles profesionales, que permiten entender las distintas perspectivas de la intervención, es esencial para lograr avances armoniosos y eficientes en la ejecución. Esta integración fortalece la experiencia y optimiza la intervención. Es importante asegurar la articulación con otros proyectos de Opción Legal (por ejemplo, el de empoderamiento comunitario y el de fortalecimiento institucional) y con otros proyectos de Acnur relacionados con la comunidad cuyo asentamiento se está legalizando, es necesario, para potenciar los resultados del proyecto.

2. *Cualificación de los equipos comunitarios mediante capacitación y acompañamiento*: Fortalecimiento de las capacidades de negociación y mediación: Se identificó la necesidad de fortalecer las capacidades de negociación y mediación dentro de los equipos regionales, dado el desafío recurrente de alinear las expectativas de las comunidades con los objetivos del proyecto. Resolución colaborativa de conflictos dentro de la comunidad: Los talleres de fortalecimiento comunitario demostraron la importancia de crear espacios de diálogo y cooperación entre las partes involucradas. Esto permitió superar tensiones internas y promovió una mayor unidad dentro de la comunidad

3. *Flexibilidad metodológica en las capacitaciones*:

Ello implica:

3.1.- *Diseñar e implementar Métodos participativos y dinámicos para mejorar el aprendizaje*: Las actividades lúdicas demostraron ser más efectivas que los talleres tradicionales. No solo facilitaron el aprendizaje, sino que

también promovieron la integración de los participantes y mejoraron el ambiente de las actividades, generando un espacio de mayor colaboración y disfrute

3.2. Flexibilidad horaria para aumentar la participación: La realización de talleres en horarios de la tarde resultó ser mucho más efectiva. Muchas personas de la comunidad dedican las mañanas a labores domésticas, el cuidado de los hijos o generación de ingresos. Adaptar los horarios a estas necesidades incrementó la asistencia y el compromiso de los participantes.

3.3. Asegurar la Flexibilidad y adaptación en el trabajo con comunidades: El trabajo con las comunidades evidenció que la adaptación continua y la flexibilidad metodológica son claves para abordar contextos complejos. Además, la participación y constante de los beneficiarios desde las primeras fases de los procesos resulta fundamental para generar confianza y garantizar la sostenibilidad de las iniciativas.

4.- Cualificación de la interacción con equipos comunitarios: Diálogo constante con líderes comunitarios y autoridades locales: El diálogo constante con los líderes comunitarios y las autoridades locales demostró ser esencial para lograr acuerdos y asegurar la cooperación en las actividades del proyecto.

5.- Planeación del proyecto: Planificación anticipada para prevenir desafíos logísticos: La planificación anticipada resultó crucial para prever y mitigar desafíos logísticos, como condiciones climáticas adversas y problemas de acceso. Además, se aprendió a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios con suficiente antelación.

6.- Cualificación de mecanismos de implementación del proyecto:

La cualificación de los mecanismos de implementación del proyecto debe incorporar los siguientes aspectos:

6.1. Estructuración de sistemas integrados para la gestión de la información: Se aprendió que contar con sistemas más integrados y accesibles para la recopilación y análisis de datos es crucial, ya que minimiza la dependencia de plataformas externas que pueden retrasar los procesos y dificultar la toma de decisiones oportunas.

6.2. Promover Articulación interinstitucional para optimizar los procesos: La articulación directa entre la Secretaría de Planeación, Vivienda y Catastro contribuyó significativamente a reducir el trabajo en terreno de recolección de información y a evitar la duplicación de trámites. Esta estrategia identificó y redujo procesos redundantes, facilitando una mayor eficiencia.

6.3. Mejorar la gestión de trámites de legalización y titulación: Muchos de los trámites legales generaban demoras en los procesos de legalización y titulación. La construcción de mesas de articulación institucional contribuyó a agilizar estos procesos, haciéndolos más rápidos y efectivos.

6.4. Mayor difusión sobre procesos de legalización y titulación: Se identificó la importancia de una mayor difusión del proceso de legalización y titulación entre los jóvenes y niños de las comunidades. Esta acción es clave para garantizar la comprensión y participación de todos los actores en los procesos legales.

Asistencia Legal a Personas con Necesidad de Protección Internacional y Víctimas del Conflicto Armado:

Atender los Desafíos en la cobertura de la demanda formativa: Se identificó la necesidad de fortalecer la capacidad del equipo para responder a la alta demanda de universidades en materia de rutas, procedimientos y trámites jurídicos y migratorios. Para hacer frente a este reto, resultó clave el apoyo de las coordinaciones locales y los puntos focales de protección de ACNUR, lo que permitió optimizar la implementación de las acciones formativas.

Cualificar las Estrategias para la formación: La experiencia evidenció que la formación presencial resultó más efectiva que la virtual, debido a que esta última presentaba dificultades en la apropiación del conocimiento. Por ello, se priorizó la presencialidad en los procesos formativos, lo que mejoró la comprensión y aplicación de los contenidos por parte de los participantes.

Atender los Retos en la gestión y seguimiento de casos: La alta demanda de casos representó un desafío en su atención y seguimiento, especialmente en universidades adheridas al programa. Factores como cierres académicos, disminución en la matrícula de estudiantes de derecho y dificultades en la contactabilidad de los usuarios afectaron la gestión de los procesos. Para mitigar estas barreras, se implementaron mecanismos de seguimiento y auditoría que permitieron priorizar casos, evaluar su estado actual y agilizar el cierre de consultas.

Asegurar la articulación interinstitucional: La planificación, articulación y comunicación entre los actores clave del proyecto—incluyendo equipos locales, universidades, puntos focales de ACNUR y otros socios—fueron determinantes para el éxito del mecanismo de implementación. La coordinación efectiva entre estos actores facilitó el desarrollo de estrategias en formación, asistencia legal, provisión de información, monitoreo y litigio estratégico.

Puntos de Atención y Orientación

1.- Cualificar el Seguimiento de la implementación:

Se realiza mediante los siguientes mecanismos:

1.1.- Auditoría General: Se realiza antes del corte de fin de mes y consiste en la revisión de los templates descargados de PROGRES, realizada por el Asesor Regional PAO PF de Registro. Las inconsistencias identificadas son socializadas con el equipo de Asesores mediante correo electrónico, brindando las aclaraciones necesarias basadas en el Procedimiento Operativo Estándar - SOP V8 y otros documentos de soporte.

1.2. Auditoría Individual: Se lleva a cabo de forma programada con cada Asesor PAO, estableciendo compromisos dentro de un plan de mejora. Este enfoque ha permitido una mayor precisión y corrección en los registros, además de fomentar la rendición de cuentas y el cumplimiento de los estándares. Visitas in situ por parte de la UreG: Las visitas in situ realizadas por la UreG han sido clave para evaluar la implementación de procesos y proporcionar apoyo directo a los equipos regionales. Estas visitas permiten identificar áreas de mejora y fortalecer los vínculos entre la unidad central y los equipos en el terreno.

1.3.- Visitas in situ por parte de la UreG: Las visitas in situ realizadas por la UreG han sido clave para evaluar la implementación de procesos y proporcionar apoyo directo a los equipos regionales. Estas visitas permiten identificar áreas de mejora y fortalecer los vínculos entre la unidad central y los equipos en el terreno.

Capacitación del equipo: Herramientas de formación a través de sesiones semanales: Se implementó un ciclo de sesiones semanales lideradas por la FPSU, que abordan diversos temas de interés para el equipo. Estas sesiones han mejorado la comprensión de procesos y facilitado la formación continua, permitiendo que los asesores y coordinadores se mantengan actualizados sobre nuevas metodologías y procedimientos.

1.4. Utilizar el Índice de efectividad y adoptar nuevas herramientas: El proceso de adopción de herramientas, como la completitud de registro, el uso del Event Tracking y el ascendente uso de BIMS, ha demostrado ser eficaz para mejorar la calidad de los registros y el seguimiento de los casos. La adopción de estas herramientas ha incrementado la efectividad de las intervenciones y facilitado la toma de decisiones informada y oportuna.

2. Cualificación del equipo implementador: Encuentros regionales presenciales para fortalecer procesos:

Mediante los siguientes mecanismos:

2.1. Realizar encuentros regionales presenciales que han sido fundamentales para reforzar los contenidos, herramientas y conocimientos entre los equipos. Además, han fomentado el intercambio de experiencias entre colegas de diferentes regiones y la SO, promoviendo la colaboración y el aprendizaje compartido. Estos encuentros también han permitido fortalecer los procesos de planificación, seguimiento y control dentro del equipo, así como incentivar una comunicación efectiva y proactiva, clave para la resolución de conflictos.

2.2. Realizar Encuentro nacional de seguridad (SAFE): El encuentro nacional de seguridad con la participación de conductores de los PAO Móviles, profesionales de apoyo y coordinadores regionales ha permitido compartir

mejores prácticas y garantizar la seguridad operativa. Estos encuentros fortalecen la cultura de seguridad dentro del equipo y aseguran una respuesta más eficaz ante situaciones de riesgo.

2.3. Garantizar el bienestar del equipo implementador: Espacios de descarga emocional y desconexión: La creación de espacios para la descarga emocional y la desconexión ha sido crucial para el bienestar del equipo, permitiendo una mejor gestión del estrés y favoreciendo un ambiente de trabajo más saludable.

3. Mejorar la flexibilidad y adaptación a los entornos locales: Durante las actividades, se ha identificado la necesidad de mejorar la capacidad de flexibilizar los procesos y adaptarse a los diversos entornos y situaciones en los que el equipo opera. Esto es esencial para mantener la eficacia en la ejecución del proyecto, incluso ante imprevistos o cambios de contexto.

Fortalecimiento Institucional

1.- Tiempos de Inicio del proyecto: Los inicios tardíos del proyecto dificultan la articulación institucional, ya que el primer semestre del año es un tiempo crucial para asegurar las agendas de los funcionarios y agendas, también al coincidir con el inicio de periodos de contratación facilita el establecimiento de líneas de capacitación, que permitan la construcción de las políticas públicas.

2. Complementariedad, Subsidiariedad y Concurrencia: Las acciones del proyecto deben orientarse hacia el fortalecimiento de estos principios, asegurando que las intervenciones trasciendan de iniciativas de corto plazo a sostenibles en el tiempo. **Complementariedad:** Es fundamental articular esfuerzos entre los diferentes niveles de gobierno (nacional, departamental y municipal), así como con las comunidades u otras organizaciones de la sociedad civil, para maximizar el impacto de las acciones y optimizar el uso de recursos. **Subsidiariedad:** Se debe priorizar el liderazgo de las autoridades locales en la ejecución de las políticas, garantizando su capacidad de respuesta y promoviendo su autonomía. La intervención del nivel nacional debe enfocarse en brindar apoyo y fortalecimiento cuando los gobiernos territoriales no cuenten con los recursos o competencias necesarias. **Concurrencia:** Es clave coordinar la acción conjunta de diferentes entidades para garantizar una gestión eficaz, evitando la fragmentación de esfuerzos y asegurando que las políticas implementadas respondan de manera integral a las necesidades del territorio.

3. Definir de productos: Los productos que se definan en el proceso de Fortalecimiento Institucional deben ser Alcanzables, Medibles, Sostenibles y Transferible a los entes territoriales.

4. Determinar estrategia de entrada y salida: Si bien el proyecto durante la vigencia de 2024 logro consolidar instrumentos y metodologías que le permitieran desarrollar el proceso de fortalecimiento institucional, es necesario establecer una línea base que le permita medir los cambios y avances del proyecto, en este sentido establecer cuando consideramos que una entidad se encuentra fortalecida.

5. Definir estrategias de largo plazo: Los procesos de fortalecimiento deben realizarse con estrategia a largo plazo que permita dejar una capacidad instalada en los espacios de intervención y coordinación en los espacios de articulación de las entidades territoriales.

6. Capacitación a funcionarios: Como buena práctica y lección aprendida el proyecto comenzó la construcción de una caja de herramienta, que permita recopilar metodologías, instrumentos y recursos diseñados para el fortalecimiento institucional, esto con el fin de consolidar y proporcionar guías prácticas, formatos, técnicas y buenas prácticas que faciliten la mejora de capacidades y las entidades territoriales a fortalecer, que permitan desarrollar procesos de replicabilidad.

7. Cambio de modelo: Para la vigencia 2024, la estrategia de fortalecimiento institucional experimentó un cambio significativo en su modelo de intervención. Se pasó de un modelo Tipo C, centrado en la contratación de funcionarios dentro de las entidades, a un proyecto propio con una estrategia nacional y regional definida. Si bien este cambio generó inicialmente inconformidad en las entidades, su implementación permitió consolidar avances sustanciales en la gestión territorial. La transición hacia un modelo donde un consultor externo asesora a las entidades resultó clave, ya que fomentó una mayor apropiación de responsabilidades por parte de las administraciones locales, fortaleciendo su capacidad para ejecutar acciones y políticas de manera autónoma.

Este enfoque, alineado con los principios de complementariedad, subsidiariedad y concurrencia, busca que las entidades territoriales asuman un rol más activo en la implementación de estrategias de desarrollo. Además, contribuye a la sostenibilidad del proceso, asegurando que los avances logrados no dependan exclusivamente de la cooperación externa, sino de la consolidación de capacidades dentro de las instituciones.

Oficinas de Movilidad Segura

1.- Cualificar al equipo implementador del proyecto:

Mediante la cualificación de los siguientes aspectos:

1.1. Capacitar al equipo interno entorno a conocimientos sobre perfiles de protección: El equipo de trabajo adquirió el conocimiento necesario para identificar perfiles de protección elegibles para acceder a soluciones duraderas en el marco del mandato de ACNUR y/o a través de otras vías legales bajo el mandato de OIM. A partir de estas capacidades, se elaboraron notas que complementaron las historias en la APP, enfocándose en preguntas clave sobre temor fundado, riesgo de persecución, y otros factores relevantes como pertenencia a un grupo social específico, violencia basada en género, y discriminación por orientación sexual y diversidad de género.

1.2. Consolidar de protocolos y documentos guía: La operatividad del proyecto se fortaleció con la creación y consolidación de protocolos y documentos guía, que se convirtieron en insumos clave para el proceso de implementación y seguimiento del programa. Estos documentos proporcionaron claridad y consistencia en la ejecución de las actividades.

1.3. Formar para el Abordaje de casos con carga emocional: El manejo de casos con una carga emocional significativa requirió el uso de herramientas y habilidades psicosociales tanto para atender a la población como para facilitar la auto-regulación del equipo de trabajo. El apoyo emocional y psicológico fue clave para mantener la salud mental del equipo y garantizar una atención adecuada.

1.4. Asegurar Relación asertiva y cercana entre equipos que hacen parte del proceso integral: Se consolidó una relación asertiva y cercana entre los equipos técnicos de las agencias y los socios involucrados en la implementación del programa, lo que facilitó la coordinación y el trabajo conjunto, mejorando la eficiencia en la atención de casos.

1.5. Superar las Barreras en el contacto efectivo con los puntos focales: Se identificaron barreras para establecer un contacto efectivo con los puntos focales durante el proceso de agendamiento, especialmente cuando transcurrió un tiempo prolongado entre el registro y el primer contacto telefónico. Esta situación generó deserción de la población, alteraciones en la atención y, en algunos casos, llevó a los participantes a buscar alternativas irregulares para salir del país.

2. Promover el control de la Filtración y tergiversación de la información: A pesar de las políticas de confidencialidad promovidas por el programa, se presentó una filtración notable de información, lo que afectó tanto el proceso como los resultados de las entrevistas. En algunos casos, se conoció que se habían obtenido relatos falsos, lo que impactó negativamente en el perfilamiento de las necesidades reales de los participantes.

3. Gestionar expectativas de los aplicantes: La gestión de las altas expectativas de los aplicantes fue un desafío. Muchos participantes veían el programa como una oportunidad para ingresar a los Estados Unidos de manera legal, pero debido a la individualización de los casos y los criterios de priorización, un número significativo de personas experimentó frustración al no coincidir sus expectativas con los resultados obtenidos. Es crucial gestionar estas expectativas de manera más efectiva en el futuro.

4. Entender el Impacto de la coyuntura política en la percepción del programa: El proyecto fue sustancialmente afectado por los cambios políticos derivados de las elecciones presidenciales en Estados Unidos y Venezuela. Esta situación impactó la percepción y confianza de los participantes en el programa, generando incertidumbre sobre su continuidad y la posibilidad de que se cerrara.

5. Asumir los Desafíos en la fase de cierre del programa: La fase de cierre del programa requirió una mayor comunicación y articulación entre la agencia y los socios implementadores. La desinformación generada durante la transición electoral en Estados Unidos aumentó la incertidumbre en la población inscrita, lo que provocó frustración debido a la falta de avances en sus solicitudes. Además, algunas personas o núcleos familiares tomaron decisiones precipitadas y renunciaron a sus condiciones económicas y laborales, perdiendo estabilidad y seguridad.