



## **Estrategia de Rendición de Cuentas - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC)**

### **Informe de gestión agosto 2018 – diciembre 2021 Consulado General de Colombia en Santiago de Chile**

**Introducción:** Desde el 7 de agosto de 2018 la población colombiana residente en Chile se ha incrementado alcanzando la cifra de 166.323<sup>1</sup> personas a 31 de diciembre de 2020. Frente a estos flujos migratorios, los continuos cierres en Chile producto inicialmente por el estallido social en octubre de 2019 y posteriormente por las medidas adoptadas para frenar la propagación de COVID-19 en el 2020, el Consulado General reorientó temporalmente sus actividades de presenciales a virtuales, mientras implementaba medidas de seguridad para garantizar una adecuada atención al público en tiempos de pandemia, atención presencial que se retomó paulatinamente a partir de julio de 2020 y se encuentra en pleno funcionamiento desde noviembre de ese mismo año, con cita previa.

A continuación, presentamos un breve resumen de la gestión realizada por las diferentes áreas de trabajo en el periodo comprendido:

**Atención a Víctimas:** Un grupo de especial protección consular lo constituyen aquellos que han tenido que abandonar el país por causa de la violencia. Para ellos, hemos trabajado en varios frentes con el objetivo de contribuir a su reparación integral desde el exterior, en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1448 de 2011 “Ley de Víctimas”. En lo concerniente a la atención, a través del Consulado General 331 víctimas actualizaron sus datos y reportaron otras novedades; 80 recibieron notificaciones de actos administrativos; 11 presentaron declaraciones para ser incluidos el Registro Único de Víctimas (RUV); y 3 personas iniciaron el proceso de restitución de tierras desde el exterior. Por otra parte, las medidas de reparación han sido el foco principal de la orientación y capacitación permanente sobre los procesos de indemnización administrativa ofrecida a los connacionales por diferentes medios virtuales como video conferencias, correo electrónico, video llamada, o llamada telefónica. Con el apoyo de una profesional en psicología, el Consulado General, en el marco del acompañamiento psicosocial, brindó atención emocional individual a 33 personas, en un total de 59 sesiones privadas.

Las medidas de satisfacción incluyeron la conmemoración del día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas del Conflicto Armado en 2019. En 2020, para coadyuvar a fomentar la capacidad de conservar y transmitir su identidad ancestral a futuras generaciones, se implementaron actividades con enfoque diferencial étnico, en favor de la comunidad afrocolombiana residente en Chile. Como parte de esta iniciativa el Consulado General, con el apoyo de la Unidad para las Víctimas, participó en el programa radial “*Saberes ancestrales de la comunidad afrocolombiana en Chile*” así como también realizó el programa de cocina “*En la cocina de Elba*” con la preparación de un plato típico del pacífico colombiano.

**Colombia Nos Une:** En este periodo, el programa Colombia Nos Une se ha convertido en un pilar fundamental para el relacionamiento con los connacionales residentes en nuestra circunscripción consular y con sus asociaciones. Desde esta plataforma, se han realizado mesas de trabajo, encuentros consulares y diversas actividades que abarcan un amplio abanico de temas de interés de la comunidad alrededor del arte, cultura, celebraciones del

---

<sup>11</sup> Documento *Estimación de personas extranjeras residentes habituales en Chile; Informe Metodológico*, Departamento de Extranjería y Migración de Chile, julio 2021.



día nacional del colombiano migrante, salud, trámites migratorios, sistema de seguridad social, capacitaciones, entre otros, llegando a un total de 45.939 participantes, entre organizaciones sociales e individuos. El emprendimiento y capacitación laboral ha sido una de las campañas insignia del Consulado General. Creemos firmemente que, siempre que una familia pueda trabajar, tendrá la tranquilidad de vivir en el exterior con sus seres queridos en condiciones de dignidad. Por este motivo, se desarrollan constantemente capacitaciones presenciales y virtuales sobre temas como liderazgo, mercadeo digital y estrategias de venta en línea. En consonancia, el Consulado General ha propendido por ofrecer un espacio a los emprendedores para la comercialización de sus productos a través de la puesta en escena de dos ferias de servicios y dos ferias de emprendimiento.

El bienestar de la comunidad incluye dimensiones fundamentales como el acceso a servicios de salud de sus individuos. A través del programa, 2.673 colombianos recibieron servicios de salud en diferentes áreas; desde citas en la especialidad de dermatología a toma de exámenes de rutina, fundamentales en particular en tiempos de pandemia.

**Consulados Móviles y Jornadas Especiales:** En el periodo en revisión, se han realizado 12 consulados móviles, para ofrecer los servicios consulares a los connacionales residentes en las ciudades más australes de la circunscripción (Puerto Montt y Punta Arenas). Así mismo, se llevaron los servicios consulares a otras ciudades que no se habían visitado nunca como Coyhaique y Castro en Chiloé. Algunas jornadas que se tenían previstas para 2019 y 2020 tuvieron que ser canceladas por la perturbación del orden público y las cuarentenas por pandemia. No obstante, en 2020 se llevó a cabo un consulado móvil a la ciudad de la Serena, y en 2021, uno a la ciudad de Puerto Montt. En 2018 se realizó un sábado consular para expedición de pasaportes y obtención de antecedentes judiciales para el proceso de regularización especial; entre marzo y septiembre de 2019 se realizó una vez al mes un jueves de atención extendida. Estas jornadas mostraron tener baja asistencia y en ocasiones debieron ser canceladas debido a orden público. En enero y febrero de 2020 se implementó horario en la tarde para entrega de documentos. A partir de mayo de 2021, se han realizado 2 sábados consulares; 25 jornadas extendidas dirigidas a trámites de identificación, y se tienen previstas algunas más en lo que resta del año, actividades que han tenido gran acogida en la comunidad residente.

**El servicio consular en tiempos de pandemia:** El COVID-19 y las medidas adoptadas para su contención como el cierre de fronteras internacionales, cuarentenas, estados de emergencia, entre otras, representaron un reto para los Consulados de Colombia en el exterior durante 2020. Con el fin de ayudar a retornar a los colombianos que quedaron varados en nuestra circunscripción, el Consulado General realizó 12 vuelos humanitarios a Colombia entre abril y septiembre de 2020 movilizándolo un total de 1.706 connacionales y extranjeros residentes. Para facilitar su salida en coordinación con el Departamento de Extranjería y Migración de Chile, se logró la expedición de 1.756 resoluciones de amonestación, con las cuales se les exoneró a los connacionales de multas administrativas pecuniarias por vencimiento de calidad de turista o vencimiento de visas por causa de la pandemia.

Para los miembros de la comunidad que se encontraban en una mayor situación de vulnerabilidad, el Consulado General ejecutó programas para contribuir con su seguridad alimentaria y sanitaria. Es así como con recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias (FOME) canalizados a través del Fondo Especial para las Migraciones (FEM) se otorgó ayuda humanitaria a un total de 23 núcleos familiares, víctimas del conflicto, a través de bonos de compra CENCOSUD; adicionalmente, se entregaron 37 bonos de compra y 3



apoyos en hospedaje para aquellos colombianos que quedaron varados en Chile debido al cierre de fronteras. Por su parte, el programa Colombia Nos Une entregó 198 tarjetas de consumo para compra de víveres básicos y 440 kits de aseo para la población colombiana en situación de privación de libertad.

Atendiendo las directrices del Gobierno nacional para garantizar la seguridad de funcionarios y connacionales, el Consulado General adecuó sus instalaciones con medidas como: el cerramiento en vidrio de los módulos de información; la instalación de pantallas en acrílico para la prestación de trámites y servicios; sanitización de la sede consular dos veces a la semana; implementación de señalización para el distanciamiento social tanto al exterior como al interior de las oficinas; uso de mascarillas KN-95 por parte del personal; registro de temperatura de los usuarios y del personal a la entrada de las instalaciones y la instalación de dispensadores de alcohol gel para los usuarios en puntos seleccionados.

**Atención Jurídica:** Comprende tanto la orientación a connacionales en temas legales como la asistencia a connacionales privados de la libertad. En el periodo este Consulado General realizó 30 visitas a centros penitenciarios y 36 entrevistas por teleconferencia para ofrecer orientación a 568 connacionales detenidos; es de aclarar que por las restricciones sanitarias y la prohibición de visitar detenidos en Centro Penales, en 2020 no se pudo realizar visitas presenciales. Por otro lado, brindó orientación legal a 591 connacionales en temas como vulneración de derechos de familia, solicitud de acceso a derechos migratorios y emergencia médica.

**Asistencia Social:** Este servicio se concentra en la atención de emergencias médicas, fallecimientos, violencia intrafamiliar, vulneración de derechos de menores, localizaciones y apoyo al retorno. En total, se asistieron 803 casos de asistencia social, con prelación a la asistencia a familias con precariedad económica con 227 casos, y la orientación a familiares de fallecidos con 221 casos, siempre trabajando de la mano con autoridades locales y organizaciones de la sociedad civil como hospitales, municipalidades y fundaciones. Por último, es de mencionar que con el fin de facilitar algunos de los trámites ofrecidos a los connacionales, se precisó a las autoridades locales la existencia de documentos oficiales expedidos por las autoridades de Colombia, que debidamente apostillados les permiten soportar, por ejemplo, su ampliación de antecedentes judiciales, o demostrar parentesco para trámites de repatriación de familiares fallecidos.

---

**Elaborado por:** David Camilo Salgado Canchano, Valentina Fabia Román, Deisy González Pulido, Roxana Lobos, Luz Dary Vallejo Mosquera, Luis Gonzalo Coque Castaño.

**Revisado por:** Sergio Suárez Roa y David Camilo Salgado