**ANÁLISIS DE LA CONVERSACIÓN EN FACEBOOK**

Contenido

[**1.** **Resumen** 2](#_Toc82080879)

[**2.** **Introducción.** 3](#_Toc82080880)

[**3.** **Identificación de la conversación en Facebook** 5](#_Toc82080881)

[**4.** **Clasificación y análisis de la información** 6](#_Toc82080882)

[**4.1. Categoría I. Regularización en el marco del ETP:** 8](#_Toc82080883)

[**4.1.1. Citas** 10](#_Toc82080884)

[**4.1.2. Trámites para menores de edad en el RUMV** 13](#_Toc82080885)

[**4.1.3. Registro** 14](#_Toc82080886)

[**4.1.4. Permiso Especial de Permanencia** 18](#_Toc82080887)

[**4.2. Categoría II: Trámites migratorios** 20](#_Toc82080888)

[**4.3. Categoría III: Dimensiones de política pública** 21](#_Toc82080889)

[**4.3.1. Educación** 23](#_Toc82080890)

[**4.3.2. Trabajo** 23](#_Toc82080891)

[**4.3.3. Salud** 24](#_Toc82080892)

[**5.** **Propuesta para el análisis de la conversación en Facebook** 26](#_Toc82080893)

[**6.** **Conclusiones** 33](#_Toc82080894)

[**7.** **Recomendaciones** 36](#_Toc82080895)

[**8.** **Referencias** 38](#_Toc82080896)

**ANÁLISIS DE LA CONVERSACIÓN EN FACEBOOK**

# **Resumen**

Este informe tiene como objetivo analizar la conversación en Facebook, específicamente las publicaciones del grupo *Voices of Venezuela*, para el periodo comprendido entre el 03 de mayo y 04 de agosto de 2021. El proceso de consolidación de los comentarios de los usuarios de la red social, específicamente en esta página, requirió el uso de la plataforma Karma Fanpage, la cual permite recoger información de las publicaciones en Facebook. Para este documento se analizaron 750 comentarios de 76 publicaciones.

Una vez hecha una revisión previa de los comentarios, en términos de los temas principales se pudo establecer que gran parte de estos, devienen de la etapa de inscripción al Registro Único para Migrantes Venezolanos RUMV y teniendo en cuenta que el Estatuto Temporal de Protección comenzó esta primera etapa el 5 de mayo de 2021, fecha que hace parte del periodo objeto de estudio, buena parte de los comentarios que incluyen dudas, inquietudes y otras expresiones se encuentran asociadas a este Estatuto. En paralelo, los administradores de la cuenta compartieron información respecto a los beneficios que tendrían los migrantes regulares para realizar los trámites necesarios para el acceso a visas Tipo R y otros trámites ordinarios de migración. En menor proporción, los usuarios también se cuestionaron asuntos que hacen parte de las dimensiones de política de interés del Barómetro, como la educación, salud y acceso al mercado laboral. Con base a estos resultados preliminares, la información de los comentarios se agrupó en tres grandes categorías que se definen a continuación:

* *I. Regularización en el marco del Estatuto Temporal de Protección.*
* *II. Trámites migratorios*.
* III. *Dimensiones de política pública*.

A partir del análisis realizado se evidencia que predomina la conversación en torno a la categoría *Regularización* con el 82,5% del total de comentarios analizados, haciendo referencia a los trámites que se deben adelantar para el registro y el agendamiento de citas, principalmente. Por su parte, para las otras dos categorías, los trámites documentales ante la oficina de migración y lo relacionado a las dimensiones de política pública, la conversación correspondió al 10,9% y al 6,5% respectivamente.

Además, es importante destacar que este análisis sobre el contenido de los comentarios publicados en el grupo *Voices of Venezuela* permitió identificar la manera en que la población migrante venezolana expresa en esta red social sus principales inquietudes y preocupaciones acerca de los trámites que deben llevar a cabo para garantizar su permanencia en el país, en el marco de los beneficios que se promueven a través del Estatuto Temporal de Protección.

# **Introducción.**

El informe presenta un análisis de la conversación en línea a través de la red social Facebook, específicamente a través de un estudio de los comentarios de las publicaciones del grupo *Voices of Venezuela* el cual tiene como objeto publicar información de interés para los migrantes venezolanos en Colombia. Está página cuenta 37.385 seguidores y se perfila como un lugar de encuentro ameno y cercano al migrante venezolano. La persona que administra y lidera el grupo se denomina *Nani*, quien ayuda a resolver las dudas y problemas respecto a la situación de esta población en el país.

El estudio aquí presentado tiene como principal objetivo analizar la conversación e identificar elementos importantes en el discurso de los venezolanos que interactúan en el grupo, para lo cual se revisaron las publicaciones y comentarios en el periodo comprendido entre el 03 de mayo y 04 de agosto de 2021. De las publicaciones de este grupo se analizaron los comentarios de los seguidores y se identificaron algunos temas principales sobre los cuales los venezolanos buscan mayor información, resuelven sus dudas y, procuran generar una red de apoyo y colaboración para la población migrante en Colombia.

Una de las principales diferencias de este informe, con respecto a lo que ha venido haciendo el Barómetro de Xenofobia, es la incorporación y análisis de una nueva red social, Facebook. Es importante precisar que esta red social al igual que Twitter tiene restricciones y condiciones de uso en contra de la discriminación. No obstante, en Twitter se lograron evidenciar mensajes con alto contenido de xenofobia y, por el contrario, en Facebook no se encuentran mensajes xenófobos o mensajes que se pudieran clasificar en comunicación violenta y de odio, debido a que es una plataforma que permite consolidar redes de apoyo para los migrantes, convirtiéndose en un canal de comunicación para ellos, tal como sucede en el grupo analizado.

Partiendo de la idea de Facebook como una herramienta de comunicación y de apoyo, este informe se ocupa de los principales temas de conversación y comentarios de los usuarios de la red social antes mencionada. Para la clasificación de la información objeto de análisis se utilizó la herramienta denominada Karma Fanpage, que permitió identificar las publicaciones con más comentarios del grupo, ordenándolas por número de reacciones, es decir, haciendo un conteo de los comentarios y “me gusta” de cada publicación y el número de veces que esta es compartida.

Como resultado, en este informe se identifican los temas principales de la conversación en esta red social, logrando establecer los mayores inconvenientes que se presentan para la regularización de los venezolanos en el país, las dificultades que se manifiestan en este grupo para acceder a servicios de primera necesidad en Colombia y las diferentes dudas que presentan los migrantes.

A partir de este análisis de información se presenta un diagnóstico general de la conversación en Facebook, clasificándola en tres grandes categorías:

*I. Regularización en el marco del Estatuto Temporal de Protección:* En esta categoría se revisaron preguntas relacionadas con la regularización de aquellos migrantes con estatus irregular y con solicitudes de los migrantes que ingresaron de forma regular pero que no han podido renovar su estatus. En esta categoría se desarrollaron temas como las citas para la inscripción de registros, los trámites sobre menores de edad para estas etapas de regularización, la información general del RUMV y el Permiso Especial de Permanencia (PEP).

*II. Trámites migratorios:* En esta categoría se clasificaron comentarios que tienen que ver con trámites ordinarios de migración, para aquellos migrantes que entraron como regulares y son aspirantes a visas Tipo R y a otros trámites de legalización de su estatus, como pasaportes y sus sellos, renovación por pérdida de documentos y trámites de nacionalidad.

III. *Dimensiones de política pública*: En esta categoría se clasificaron aquellos comentarios que están relacionados con las dimensiones específicas de educación, trabajo y salud. Los comentarios tienen que ver con trámites de colegios para los niños, la convalidación de títulos, accesos al mercado laboral, vacunas contra el COVID-19, afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud, validación de grados de estudio, entre otros.

Posteriormente, se presenta la propuesta para el análisis de la conversación en Facebook como producto final del ejercicio aquí realizado, como un paso a paso, que sirve para futuros estudios similares para los ejercicios de investigación y análisis del Barómetro.

Finalmente, se realiza un análisis general, en donde se explica el tono de la conversación en el grupo analizado, así como las inferencias que se derivan de los resultados cuantitativos de los comentarios bajo estudio con el propósito de plantear algunas conclusiones.

# **Identificación de la conversación en Facebook**

A través de la plataforma Karma Fanpage, atendiendo el interés particular del cliente, se analiza la cuenta pública del grupo *Voices of Venezuela* de Facebook, examinando la información publicada.

1. Se presenta el análisis del trimestre comprendido entre el 03 de mayo de 2021 y 04 de agosto de 2021.
2. La muestra de comentarios de cada publicación se seleccionó de la siguiente manera:

* Del total de publicaciones del trimestre (94) realizadas por el administrador del grupo, se tomó una muestra aleatoria de 76 publicaciones con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, las cuales se organizaron teniendo en cuenta el mayor número de comentarios por cada una, con el propósito de identificar las principales preguntas que hacen los migrantes venezolanos.
* Dado que la variable a analizar son los comentarios de las 76 publicaciones, se identificaron un total de 18.907 comentarios, a los cuales se aplicó un nivel de confianza del 99% y un margen de error cercano al 5%, lo que arrojó una muestra representativa de 750 comentarios.
* Finalmente, los 750 comentarios, se dividieron entre las 76 publicaciones arrojando 10 comentarios para analizar por cada publicación, los cuales se filtraron por relevancia de acuerdo con la clasificación de Facebook[[1]](#footnote-2).

1. De los comentarios analizados se extrajo la siguiente información: contenido del comentario, nombre del usuario, fecha, número de likes, número de respuestas, palabras clave y el link de la publicación.
2. Para realizar el análisis cualitativo de la información, se determinaron categorías de clasificación de los comentarios, tal como se evidencia en el siguiente acápite.

# **Clasificación y análisis de la información**

A partir del análisis de los comentarios en el periodo de estudio, se establecieron categorías que agrupan el contenido de tales mensajes de acuerdo con el tema de interés de los usuarios. Estas categorías son:

* Categoría I. Regularización en el marco del Estatuto Temporal de Protección: En esta categoría se revisaron preguntas relacionadas con la regularización de aquellos migrantes con estatus irregular y con solicitudes de los migrantes que ingresaron de forma regular pero que no han podido renovar su estatus. En esta categoría se desarrollaron temas como las citas para la inscripción de registros, los trámites sobre menores de edad para estas etapas de regularización, la información general del RUMV y el Permiso Especial de Permanencia (PEP).
* Categoría II. Trámites migratorios: En esta categoría se clasificaron comentarios que tienen que ver con trámites ordinarios de migración, para aquellos migrantes que entraron como regulares y son aspirantes a visas Tipo R y otros trámites de legalización de su estatus, como pasaportes y sus sellos, renovación por pérdida de documentos y trámites de nacionalidad.
* Categoría III. Dimensiones de política pública: En esta categoría se clasificaron aquellos comentarios que están relacionados con las dimensiones específicas de educación, trabajo y salud. Son comentarios que tienen que ver sobre trámites de colegios de los niños, la convalidación de títulos, accesos al mercado laboral, vacunas contra el COVID-19, afiliaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud, validación de grados de estudio, entre otros.

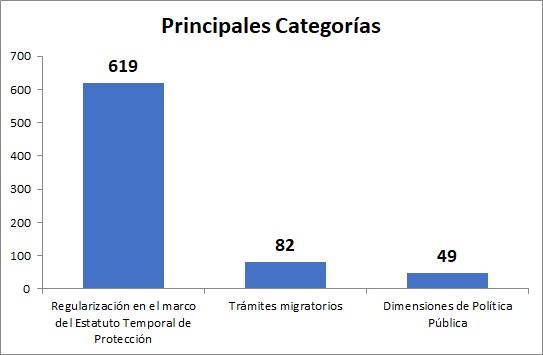


Gráfico 1. Categorías de análisis de los comentarios en Facebook

Fuente: Elaboración propia.

A partir de esta clasificación se encuentra que el mayor porcentaje del total de comentarios lo obtuvo la categoría de regularización en el marco del ETP con el 82,5%, seguida por trámites migratorios con el 10,9% y en último lugar la categoría de dimensiones de política pública con el 6,5%. Lo anterior permite notar a primera vista que la mayoría de los comentarios durante el trimestre, tienden a la búsqueda o intercambio de información sobre asuntos relacionados con la regularización y formalización del estatus migratorio en el país.

De otra parte, al analizar los comentarios del grupo en Facebook, se puede determinar que un 74,9% corresponden a cuentas de mujeres, mientras que un 18,5% pertenecen a hombres. Lo anterior, guarda coherencia con una publicación de Osman (2021), en la que indica que hay más mujeres que hombres en esta red social.

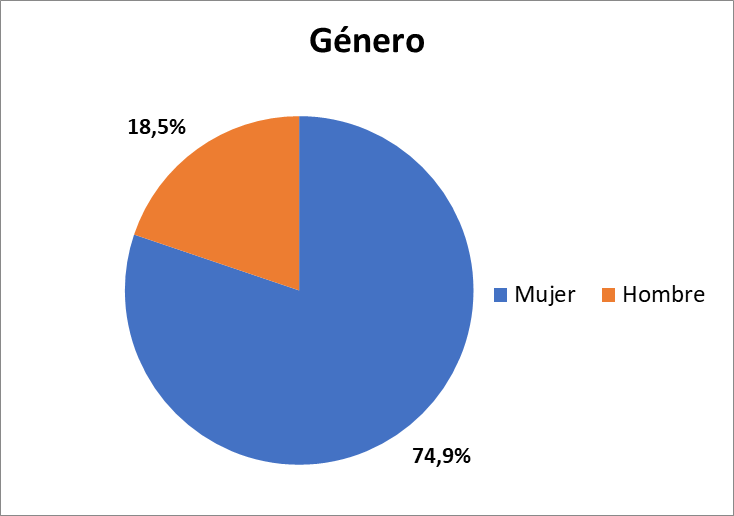


Gráfico 2. Distribución por género de los comentarios analizados

Fuente: Elaboración propia.

**4.1. Categoría I. Regularización en el marco del ETP:** esta categoría se compone de los comentarios relacionados con información acerca de las citas para diligencias del registro de venezolanos, los trámites que se deben adelantar para el registro y obtener el permiso especial de permanencia, los diferentes obstáculos e inconvenientes que se presentan durante estos trámites, los documentos requeridos y las dudas específicas frente a menores de edad.

Teniendo en cuenta que se encontraron algunos temas principales sobre los cuales giraba la conversación en Facebook, se realizó una subclasificación dentro de esta categoría, en cuatro grupos de comentarios que se relacionan a continuación:

* Citas: Se clasificaron los comentarios en los cuales se pregunta sobre el agendamiento de las citas, puntos de atención, prueba sumaria, correos electrónicos de notificación y registro biométrico.
* Trámites para menores de edad en el RUMV: Se organizaron los comentarios que hacen referencia a los trámites a realizar para los menores de edad en marco de la regularización.
* Registro: Se clasificaron los comentarios que consultan sobre cómo se hace el RUMV e información general del mismo.
* Permiso Especial de Permanencia (PEP): Se identificaron los comentarios con dudas acerca de la validez del PEP para el registro en el RUMV.

Gráfico 3. Subcategorías de Regularización

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se encuentra que las preguntas más frecuentes están en las subcategorías de registro con el 42,5%, seguida de citas con el 36,7%, con el 14,9% se encuentra trámites para menores de edad y en último lugar con el 6% la subcategoría de Permiso Especial de Permanencia (PEP).

De acuerdo con la conversación en Facebook de esta categoría, las palabras más usadas fueron:

Diagrama

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 1. Palabras más usadas en la categoría Regularización

Fuente: Elaboración propia

La ilustración permite identificar que las palabras con mayor cantidad de menciones fueron cita, registro y correo, lo cual está relacionado con las subcategorías que se analizaran a continuación.

### **4.1.1. Citas**

Los comentarios a las publicaciones del grupo Voices of Venezuela relacionados con las citas tienen un 36,7% del total de comentarios analizados dentro de la categoría de regularización, es decir 227 comentarios. Se logró evidenciar que principalmente se referían a dudas sobre el agendamiento de citas, inconvenientes y dudas sobre los correos de notificación de las mismas y los documentos y requisitos que deben tenerse para el día de la cita.

Gráfico 4. Clasificación subcategoría Citas-Regularización

Fuente: Elaboración propia.

Agendamiento: para el análisis de los comentarios de Facebook relacionados con el agendamiento de citas, debe señalarse que este es el primer paso dentro del trámite del registro, por tanto, la solicitud de fecha, hora y lugar para la cita, reagendamiento, o dudas particulares sobre citas ya confirmadas ante Migración, ocupan el 74,9% de los comentarios que tienen que ver con citas.

Los comentarios relacionados con agendamiento y dudas sobre las citas solicitadas permiten evidenciar los inconvenientes que se presentan durante el trámite. Si bien el procedimiento establecido es sencillo, al parecer se presentan problemas en las plataformas respecto a la confirmación de citas, la actualización de las fechas disponibles y la cancelación de citas. Algunos de los comentarios que se encuentran son:

*“Buenas tardes hice el registro pero no me agendo la cita Alguien me podría decir si es normal o tengo que volver entrar a la pagina Gracias.”*

*“Amiga una pregunta sabrás cuando estará disponible las fechas para agendar las citas? Que pasará con nosotros que no hemos podidos agendar las citas.”*

*“Nani buenas noches yo tenía la cita el día 3 de Julio y me enviaron un correo y me dijeron que la avian suspendida hasta dentro de tres meses y hora no me dejan entrar para pedir cita.”*

Correo electrónico: de otra parte, de acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Resolución 0971 de 2021 en cuanto a la confirmación del agendamiento de la cita para el Registro Biométrico Presencial se indica que “La confirmación e información de la cita será remitida al correo electrónico y/o vía mensaje de texto al abonado celular registrado por el migrante venezolano, la cual incluirá fecha, hora, lugar de asistencia y código de confirmación. Tres días antes de la cita programada la Autoridad Migratoria remitirá solicitud de confirmación al correo electrónico registrado, debiendo el migrante venezolano confirmar su asistencia…”

A pesar de lo anterior, se evidencia en la conversación del grupo Voices of Venezuela para el periodo de estudio, que el 18,5% de los comentarios que tienen que ver con la categoría citas, los migrantes venezolanos preguntan sobre temas asociados a la confirmación de estas a través de sus cuentas de correo electrónico; entre algunas de estas inquietudes están que no llegan los correos confirmando las citas, se borraron los correos de confirmación debido a que llegaron al buzón de spam o que se perdieron los correos que ya se tenían previamente; de la misma manera, surgen comentarios frente al sistema de confirmación de las citas por correo, como por ejemplo, que se quedan bloqueados los correos una vez se confirman las citas o la duda frente a si una vez confirmada la cita llega un nuevo correo electrónico o cómo se puede hacer la verificación respectiva.

Adicionalmente a lo anterior, se evidencian comentarios de ayuda con información sobre la habilitación de una nueva funcionalidad en la página web que tiene que ver con la consulta de las citas para las personas a quienes se les borró el correo y experiencias de otros migrantes venezolanos que se han acercado a los puntos de atención y allí les han confirmado la fecha, día y número de radicado de las citas que fueron agendadas.

Así mismo, en el marco de las publicaciones analizadas, se evidencia que una de ellas contiene información sobre lo que se debe hacer cuando no ha llegado el correo confirmando las citas, indicando que se pueden comunicar directamente con Migración Colombia vía telefónica o en los puntos de atención.

De esta manera, se evidencia que existe una falta de información frente a las confirmaciones de las citas a través de los correos electrónicos, que hace que surjan una gran cantidad de preguntas al respecto. Si bien en la página web de Migración Colombia existe un tutorial para el agendamiento de las citas y normatividad al respecto, no se hace referencia a situaciones que pueden suceder con el agendamiento ni su confirmación a través del correo electrónico.

Documentos para la cita: otras consultas, que corresponden al 6,6% del total de comentarios sobre las citas, fueron relativas a qué documentos se deben llevar el día de la cita y sobre cómo cargar los documentos a la plataforma en el momento de realizar el registro en el RUMV. Adicionalmente, entre los comentarios surgen inquietudes sobre la vigencia de la documentación aportada en el momento del registro, como las pruebas sumarias, que de acuerdo con Migración Colombia (2021) hacen referencia a la acreditación mediante un documento público que dé cuenta del ingreso y permanencia en el territorio colombiano a 31 de enero de 2021. Algunos ejemplos de lo anterior se muestran a continuación:

*“Que documentos debemos llevar?? Gracias”*

*“Hola Voices of Venezuela ya tengo todo mi proceso listo desde el 8 de mayo tengo mi cita en septiembre, pero al leer las nuevas noticias me doy cuenta de las que las pruebas sumarias tienen vigencia entonces estoy un poco enredada con eso podrías explicarnos al respecto xfavor. Muchas gracias de antemano”*

### **4.1.2. Trámites para menores de edad en el RUMV**

Por otro lado, del total de comentarios identificados en la categoría de regularización, se determinó que 92 de ellos, es decir el 14,9%, estaban relacionados con consultas sobre trámites para menores de edad, las cuales se enfocaban en el agendamiento de citas y dudas sobre documentos.

Gráfico 5. Clasificación subcategoría Trámites para menores de edad - Regularización

Fuente: Elaboración propia.

Agendamiento: para todos los trámites de registro, el agendamiento de citas es el primer requisito para iniciar el proceso, las consultas sobre lugar, fecha y hora fueron la principal consulta identificada en cuanto a trámite de menores, pues con un total de 63 comentarios, cubrieron el 68,5% del total de comentarios registrados.

En esta sección los comentarios están orientados a resolver dudas sobre el agendamiento, confirmación, verificación de citas.

Algunos de los comentarios son:

*“Hola chica, Saludos! No entiendo por qué andan diciendo que hay que agendarle citas a los niños menores de edad registrados con su representantes???”*

*“Mi bebe tiene 2 años y le pedí cita ahora que se hace en ese caso?”*

*“Buena , mis niños tiene 10 y 7 años , debo crearle usuario aparte ? Los incluí en mi núcleo familiar pero ahora me dicen q debo hacerles un usuario a ellos , mi trabajo no me da mucho tiempo para ver noticias AYUUUUDAA”*

*“Hola el sistema no me dejó hacer la encuesta de mis hijos, como podría hacer”*

Documentos e información sobre los menores: por otro lado, también se observaron comentarios y consultas sobre información y documentos requeridos para diligenciar distintos trámites sobre los menores de edad. Estos sumaron un total de 29 comentarios, lo cual corresponde al 31,5% del total.

A continuación, algunos comentarios que evidencian lo mencionado anteriormente sobre consulta de documentación e información de tramites:

*“Hola no pude sacar la las constancia de estudio de mis hijos prodigan sacarle el estatus con las boleta o sea con las notas yo vivo en Cali esto está feo”*

*“Hola buenas tardes a los niños menores de 7 años hay que adjuntarle prueba sumaria”*

*“Nany cuando le coloco el número de acta de la partida de nacimiento de mi hijo me dice que son más digito ayúdame porfa le coloco el número de la constancia de la escuela porfa ayúdame”*

### **4.1.3. Registro**

Una vez tomada la muestra de 263 comentarios de los que se realizó su respectiva clasificación, se pudo observar que en su mayoría mantienen una relación estrecha con el tema de **registro**, lo cual es atribuido al Estatuto Temporal de Protección, que entró en vigencia a partir del 5 mayo de 2021, con lo que se dio inicio a las etapas de regularización que dicho proceso trae consigo.

Así mismo, el análisis de los comentarios uno a uno, permitió vislumbrar una serie de subtemas relevantes, clasificados de la siguiente manera:

Información sobre el registro RUMV: En este aparte se encuentran preguntas con relación a cómo se ha llevado a cabo el proceso, dificultades técnicas y dudas sobre las ventajas de este. Los comentarios relacionados con temas de registro representan el 50,6% del total de comentarios que pertenecen a la subcategoría registro. Así mismo, se encuentran comentarios sobre la manera más apropiada de llevarlo a cabo para garantizar que se haga de manera exitosa y obtener su validez. Se pueden observar comentarios como los siguientes:

“*Hola buenas noches....yo hice el registro y tome cita y todo ….registre a mis hijos conmigo pero no me dejó subir sus fotos y documentos ni nada para bajarle su certificado que puede hacer allí ??"*

*“Mi sobrina tiene 21 años en este momento hospitalizada nos piden registrarla... Pregunto la puedo agg a mi grupo o la registro a parte.”*

Prueba sumaria:Los comentarios de este tema representan el 23,6%. Estos temas hacen referencia a documentos que se requieren para validar la permanencia de los migrantes en el País de acuerdo con lo indicado en el parágrafo 2 del artículo 4 del decreto 216 de 01 de marzo de 2021[[2]](#footnote-3). En lo concerniente con ese tipo de pruebas, los migrantes se cuestionan sobre la especificidad de los documentos requeridos para acreditar su ingreso y permanencia en el territorio colombiano previo a la fecha estipulada en el Estatuto Temporal de Protección, como requisito que garantiza ser amparados por el mismo. Se sugieren algunos documentos buscando confirmar la funcionalidad de los mismos. Se pueden observar comentarios como los siguientes:

“*Mi hermano desde que llegó a Colombia con su esposa e hijos están en una finca y los niños no están estudiando q podrían dar de prueba sumaria serviría una constancia de trabajo.?"*

*“Hola mi prueba sumaria es una carta de trabajo que me hizo mi d jefe pero pudo notariarla porque no están trabajando, como hago por favor”*

Problemas con la página:Estas situaciones representan el 15,2% de los comentarios, donde los migrantes manifestaron inconvenientes técnicos al ingresar a la página de registro. Los comentarios sobre el tema en su mayoría se refieren a la inactividad de la plataforma, al igual que dudas sobre el funcionamiento de la misma, que han dificultado el cargue de los documentos. Se pueden observar comentarios como los siguientes:

“*Hola nani.. Que sabes de la página que no está funcionando desde ayer.. No he podido hacer la encuesta”*

*“Una pregunta buenas tardes no he podido registrarme de la página que no está funcionando desde ayer.. No he podido hacer la encuesta hacer la encuesta”*

Correo electrónico y cuentas: Las inquietudes al respecto tienen que ver con las fallas en la recepción del correo electrónico de confirmación del registro, error al indicar el correo en el registro, situaciones donde se usan correos que son de familiares, entre otras. Lo anterior representa el 10,6% de los comentarios. Se pueden observar comentarios como los siguientes:

“*Buenas tardes Mami, quisiera que me diga si la página esta hackeada, aparezco registrada y el correo aún no me llega!”*

*“Buenas tardes Nani.. me pude registrar pero no me llegó el correo para aceptar el link y seguir colocando los datos q falta”*

Dado lo anterior, y una vez se realizó la tabulación por cada uno de los comentarios, encasillados en los diferentes subtemas en relación con el registro, se presentan los siguientes resultados:

Gráfico 6. Clasificación subcategoría Registro - Regularización

Fuente: Elaboración propia.

Del total de la muestra de 263 comentarios, se tiene que 133 corresponden a inquietudes de los migrantes, relacionadas con el tema de registro, seguido por las dudas acerca de la prueba sumaria con 62 comentarios, donde los migrantes manifiestan preguntas en lo concerniente con la documentación que deben presentar para tener acceso a los beneficios que otorga el Estatuto Temporal de Protección. Al ser el segundo subtema más comentado, permite entrever la necesidad latente de los migrantes por conocer con claridad este aspecto del registro del ETP. Ello nace del numeral 3 del artículo 4 del Estatuto y el parágrafo 2 del mismo artículo que indican:

“*Artículo 4. Ámbito de aplicación. El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal aplica a los migrantes venezolanos que deseen permanecer de manera temporal en el territorio nacional, y que cumplan alguna de las siguientes condiciones:*

*(…) 3. Encontrarse en territorio colombiano de manera irregular a 31 de enero de 2021.*

*(…)*

*Parágrafo 2. Los migrantes venezolanos que se encuentren bajo la condición contenida en el numeral 3 del presente artículo, deberán aportar prueba sumaria e idónea de su permanencia en el territorio nacional, en los términos y a través de los mecanismos que establezca la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia mediante acto administrativo.”*

El artículo 6 de la resolución 0971 de 28 de abril de 2021 en desarrollo del parágrafo 2 citado previamente, establece los requisitos de esta prueba sumaria y sus características, y se genera un concepto el 21 de junio de 2021[[3]](#footnote-4) para aclarar dudas que han surgido del ejercicio de registro realizado hasta ahora.

Por otro lado, los subtemas enfocados hacia problemas con la página web y el correo electrónico ocuparon el tercer y cuarto lugar respectivamente con 40 y 28 comentarios, donde los migrantes exponían sus preguntas alrededor de estos dos temas, considerados también de su interés, aunque en una menor proporción en comparación con los subtemas de registro y pruebas sumarias.

### **4.1.4. Permiso Especial de Permanencia**

Mediante la Resolución 5727 de 28 de abril de 2017 se creó el Permiso Especial de Permanencia con el cual los ciudadanos venezolanos que cumplan los requisitos pueden permanecer de manera regular en territorio colombiano. Estos requisitos son: encontrarse en el territorio colombiano para el momento de entrar en vigencia el permiso o su respectiva renovación; haber ingresado de forma regular al territorio nacional a través del sellado de pasaporte en Puesto de Control Habilitado por Migración Colombia; no tener antecedentes judiciales; y no contar con orden de deportación o expulsión vigente.

Desde 2017 hasta 2020, se han emitido en tres versiones del PEP, dos para los migrantes venezolanos que entraron de forma regular al territorio colombiano antes de una fecha establecida y que buscaban permanecer en el país, y la tercera para los venezolanos que entraron de forma irregular y fueron censados en el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos. Sobre lo anterior, es importante mencionar que el ETP unificó la regularización de los venezolanos titulares de las tres versiones de permisos permanencia Permiso de Ingreso y Permanencia (PIP), Permiso Temporal de Permanencia (PTP) o del Permiso Especial de Permanencia (PEP), para realizar el trámite y obtener el permiso por protección temporal.

Los ciudadanos venezolanos portadores de este permiso han manifestado sus dudas e inquietudes entre la vigencia del PEP y los nuevos beneficios del Estatuto Temporal de Protección.

Al analizar la categoría regularización se identificaron contenidos de comentarios acerca del PEP, el cual abarca todos los comentarios analizados desde el 3 de mayo de 2021 al 4 de agosto de 2021. Se observaron que en la muestra de 619 comentarios que se encuentran en la categoría Regularización, el 6% pertenecen a este subgrupo, lo que representa 37 comentarios sobre PEP. Es importante aclarar que, dada la coyuntura del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, todos los temas hacen referencia al Registro del mismo. Podemos observar comentarios como los siguientes:

“*Buenas noches y lo que solo tenemos Pep con que nos registramos con la cédula con el Pep. y otra pregunta el Pep sirve como prueba sumatorias”*

*“Hola Nani como estás? Yo no pude seguir haciendo el pre registro y solicite la cita por el pre registro asistido. Yo tengo Pep. Mi pregunta es que documento debo llevar el día de la cita. ?”*

La menor proporción de este tipo de comentarios da cuenta que las personas usuarias del PEP son una minoría frente a los ciudadanos que se postulan para obtener el nuevo beneficio de Permiso por Protección Temporal (PPT).

Los usuarios del PEP tienen algunas dudas sobre su estatus con respecto al PPT. Tanto un documento como el otro permiten la estadía legal en el país y acreditar la permanencia para efectos de la acumulación del tiempo requerido para aplicar a una visa de residente, no obstante, los migrantes que cuenten con el PEP vigente deben hacer transito obligatorio al PPT (Cancillería, 2021).

## **4.2. Categoría II: Trámites migratorios**

Esta categoría enmarca los comentarios relacionados con trámites de visas, pasaportes, carné migratorio, permisos para viajar y movilizarse y legalización de documentos en la frontera. Son trámites migratorios que no se encuentran asociados al Estatuto Temporal de Protección. Para este análisis se encontraron 82 comentarios que corresponden al 10,9% de la totalidad de mensajes analizados.

Lo anterior es una muestra de las diferentes dudas que tienen los venezolanos respecto a sus pasaportes, en cuanto a la vigencia, sellado, falta de pasaporte, renovación, pérdida o vencimiento del documento; respecto a las visas, las preguntas se refieren a la solicitud y trámite; finalmente, algunos comentarios se refieren a trámites de nacionalización de venezolanos y sus familiares, y respecto a la formalización de documentos que se adelantan en la oficina de Migración Colombia para mejorar su estatus en el país.

Algunos ejemplos de los comentarios son:

*“Hola NANI saludos bendiciones para ti, una pregunta yo entré en noviembre del año pasado pero no estaban sellando pasaporte, actualmente estoy en Bogotá, será que debo viajar a Cucuta para que me lo puedan sellar? Gracias”*

*“Hola, con pasaporte vencido se puede tramitar la visa.”*

*“Y si yo quierooo sacar la visa ya qué debo dé tener pará sacarla ahora mísmo”*

*“Holaaa buenas tardes con el permiso se va poder viajar en avión en territorio colombiano?”*

Adicionalmente, se evidencia que las publicaciones hacen referencia a los trámites que el Ministerio de Relaciones Exteriores a difundido en el marco de la Resolución 2231 de 2021 “Por la cual se dictan disposiciones para el ingreso, tránsito, permanencia y salida del territorio colombiano, para los nacionales venezolanos que porten el pasaporte vencido, y se deroga la Resolución 872 de 2019.”

De acuerdo con la conversación en Facebook, para esta categoría las palabras más usadas fueron:

Diagrama

Descripción generada automáticamente con confianza media

Ilustración 2. Palabras más usadas en la categoría trámites migratorios.

Fuente: Elaboración propia

Al observar la relación de palabras más usadas, fue posible establecer que las palabras como pasaporte, Colombia, visa, vencido y sellar están relacionadas con las principales preguntas que hacen los migrantes venezolanos en las publicaciones del grupo estudiado.

## **4.3. Categoría III: Dimensiones de política pública**

Esta categoría debería ser la que más comentarios tuviera dado que se trata de temas de interés común o de sectores habilitantes para los migrantes tales como salud, educación y trabajo. Sin embargo, en el trimestre analizado el tema central es el Registro Único de los Migrantes Venezolanos en el Estatuto Temporal de Protección. En consecuencia, para este trimestre los comentarios respecto a las dimensiones de política pública representan el 6,5%, distribuidos de la siguiente manera:

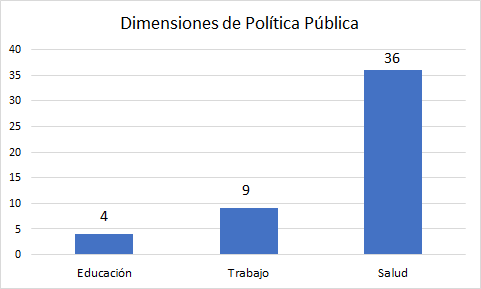


Gráfico 7. Clasificación Dimensiones de Política Pública

Fuente: Elaboración propia.

Los 45 comentarios sobre temas de políticas públicas hacen referencia a temas de educación, trabajo y salud, siendo este último el más relevante, debido a que contiene el 73,5% de comentarios de esta categoría.



Ilustración 3. Palabras más usadas en la categoría Dimensión de Política Pública

Fuente: Elaboración propia.

Al observar la relación de palabras más usadas, fue posible establecer que las palabras son: *puede, hacer, EPS, trabajo, salud y PEP* las cuales están relacionadas con las principales preguntas que hacen los migrantes venezolanos en las publicaciones de esta categoría.

### **4.3.1. Educación**

Para el trimestre de análisis, solo se observaron 4 comentarios que impactaron directamente a esta dimensión. Los temas de educación son de gran relevancia, ya que permiten que los migrantes estén informados sobre la convalidación de sus estudios o nuevas oportunidades académicas en todos los ciclos. Los comentarios que se observaron sobre este tipo son los siguientes:

“*Buenas tardes como hago para apostillar calificaciones de Venezuela estando en Colombia”*

*“Como debo estudiar en el sena como hago”*

Esta dimensión muestra que los migrantes buscan hacer parte del sistema educativo y legalizar el grado que ostentaban en Venezuela, ello debe implicar esfuerzos adicionales en aras de legalizar estos documentos sin necesidad del apostille o buscar soluciones alternativas a este apostille. Adicionalmente, también se evidencia el interés de personas migrantes de beneficiarse de los programas educativos que ofrece el estado mediante el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

### **4.3.2. Trabajo**

Los comentarios sobre temas laborales representan el 18,4% del contenido de la Dimensión de Política Pública. Se observan comentarios sobre lo siguiente:

“*Hola Nani una pregunta con este pre registro yo lo puedo usar para buscar trabajo”*

*“Soy licenciada en educación especial y tengo mi título profesional apostillado y rejistrado pero sin papeles no me dan trabajo y tengo 3 años en Medellín"*

Es vital para los migrantes conocer esta regulación y la forma de acceder a estas oportunidades laborales con el fin de participar en la economía formal. De igual manera, la validación de títulos y la contratación regular son parte de las inquietudes que más manifiestan los migrantes venezolanos, buscando desarrollar legalmente cualquier actividad u ocupación en el país, tal como lo señala el artículo 11 del Decreto 216 del 2021.

*“Artículo 11. Naturaleza jurídica del Permiso por Protección Temporal (PPT). Es un mecanismo de regularización migratoria y documento de identificación, que autoriza a los migrantes venezolanos a permanecer en el territorio nacional en condiciones de regularidad migratoria especiales, y a ejercer durante su vigencia, cualquier actividad u ocupación legal en el país, incluidas aquellas que se desarrollen en virtud de una vinculación o de contrato laboral, sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos establecidos en el ordenamiento jurídico colombiano para el ejercicio de las actividades reguladas.”*

### **4.3.3. Salud**

La salud se perfila como la dimensión de política pública que generó más inquietud en los migrantes para el periodo de estudio, representando más del 73,5% de los comentarios dentro de las dimensiones de política pública.

Sin duda alguna la pandemia por la COVID-19 se ha enmarcado como un asunto de atención pública en el marco del sistema de seguridad social en salud, donde se trazan directrices, políticas públicas y se soporta en las atenciones a través de la red de prestación de servicios. El flujo migratorio es un fenómeno que no se había esperado y para el cual el sistema no estaba preparado, por ende, los recursos presupuestados en materia de salud no estaban destinados para cubrir el incremento de personas migrantes en el país.

Desde el Gobierno Nacional en cabeza del Ministerio de Salud y Protección Social se han desarrollado avances en la regulación para abordar y hacer frente al flujo migratorio mixto, a través de la producción de lineamientos, circulares y protocolos que orientan la política pública en salud, con el fin de garantizar que la población migrante cuente con las condiciones necesarias y suficientes que les permitan el acceso a los servicios de salud en el territorio nacional, tales como: Plan de respuesta en salud al flujo migratorio; Circular 029 del 2017: datos de prestación de servicios realizados a personas extranjeras; Circular 025 del 2017: fortalecimiento de acciones en salud pública para responder a la situación de migración; Circular 023 del 2019: afiliación al SGSSS de los recién nacidos, de los menores de edad, hijos de padres no afiliados y niños a cargo del ICBF. Organizándose la oferta de servicios a través de clúster lideradas por la Organización Panamericana de salud, en los que se encuentran grupos muy amplios como niños, niñas y adolescentes - NNA, estilos de vida saludables, salud sexual y reproductiva, aseguramiento en salud (población regular), prestación de servicios en salud no condicionada al aseguramiento y prevención y promoción de niños, niñas, adolescentes-NNA gestantes y mujeres gestantes y lactantes.

Así entonces las inquietudes que surgen sobre el tema se vuelven representativas dado que, de la muestra general analizada, se encontró un total de 36 comentarios relacionados con temas de salud, los cuales hacen referencia a lo siguiente:

“*cmo puedo obtener un permiso o algo que me de la opcion de tener una eps ya que la necesito para una tía que esta recluida en una clínica y lo necesito urgente”*

*“Si una cesárea y conté de trompas y no tengo dinero ayuda por farlvo y espero respuesta pronto yennis castillos”*

Los comentarios analizados permiten evidenciar que la demanda por un servicio reglado como las EPS, se posiciona como un reto de las autoridades públicas con el fin de asegurar la afiliación de los migrantes en los diversos regímenes establecidos por la Ley 100 de 1993.

Al observar la relación de palabras más usadas, fue posible establecer que las palabras son: puede, hacer, EPS, trabajo, salud y PEP las cuales están relacionadas con las principales preguntas que hacen los migrantes venezolanos en las publicaciones de esta categoría.

Finalmente, es importante precisar que el análisis llevado a cabo permitió la categorización de varios temas de suma importancia para la población Migrante, los que a su vez se encuentran inherentes en los beneficios que trae el Estatuto Temporal de Protección, así entonces se puede hablar de tres grandes categorías que abracan un sin número de inquietudes por parte de esta población que se encuentran en el territorio nacional en relación con la regularización, trámites migratorios y dimensiones de políticas públicas, cada una de las cuales despliega unas subcategorías en las que se encuentran los temas relacionados con las citas, trámites para menores de edad, registro, PEP y los temas de salud, trabajo y educación como parte de las dimensiones de política pública. Así pues, se hace relevante el conocer el cómo la comunidad Migrante expresa sus inquietudes y busca el acceso a los beneficios del Estatuto lo que les permitirá salvaguardar su estadía en el país con unas mejores condiciones y el reconocimiento de un estatus migratorio.

Ilustración 4. Categorías y subcategorías de análisis

Fuente: Elaboración propia.

# **Propuesta para el análisis de la conversación en Facebook**

El análisis precedente da cuenta de la posibilidad de estudiar la conversación de los migrantes en Facebook. A partir de elementos de cooperación, trabajo conjunto, dudas sobre la regularización e integración se encontró que la red social Facebook es un espacio en donde los migrantes pueden desarrollar comunidad.

Esta situación difiere con el estudio realizado previamente del Barómetro de Xenofobia a la red social Twitter, en donde los discursos de violencia y de odio son cada vez más fuertes y sin control, facilitando la labor de medir la conversación xenófoba en redes. Ello se explica porque en la red social Twitter, pese a su política contra el discurso violento y de odio (Twitter, s.f.), existe un precario control de contenido sin recurrir a un algoritmo sólido y depende de la autocensura a través del aplicativo Birdwatch; en contraste, Facebook cuenta con un algoritmo avanzado que permite a su personal de control de contenido un mayor manejo (Visualpolitk, 2021), generando el ambiente digital propicio para las conversaciones que propendan comunidad e integración.

Para dar seguimiento a este tipo de conversación es procedente centrar su estudio en determinadas *fan pages* o grupos abiertos, reconocidos como puntos de encuentro de la comunidad migrante. Su selección dependerá de la focalización que requiera el objeto de estudio.

Para el caso analizado como piloto, se optó por la *fan page* denominada *Voices of Venezuela,* una organización no gubernamental que ha generado contenido con el fin de ayudar a los migrantes venezolanos con la información su interés y la solución de algunas de sus inquietudes. Sin embargo, este documento presenta una propuesta metodológica de análisis de información de la red social Facebook, que también puede ser empleada para identificar la conversación entre migrantes y gobierno, por ejemplo revisando la página en Facebook de Migración Colombia; o las páginas de otras organizaciones no gubernamentales que hagan una labor similar a la analizada; o de organizaciones sociales sobre las cuales los venezolanos tengan algún interés como serían las organizaciones de servicios de salud, educación y bolsas de empleo.

De conformidad con lo anterior, las siguientes pautas metodológicas pretenden dar un paso a paso para futuros análisis y estudios de la conversación en Facebook con el fin de identificar las principales necesidades de los migrantes y el contenido de las publicaciones hechas por los usuarios venezolanos en esta red social.

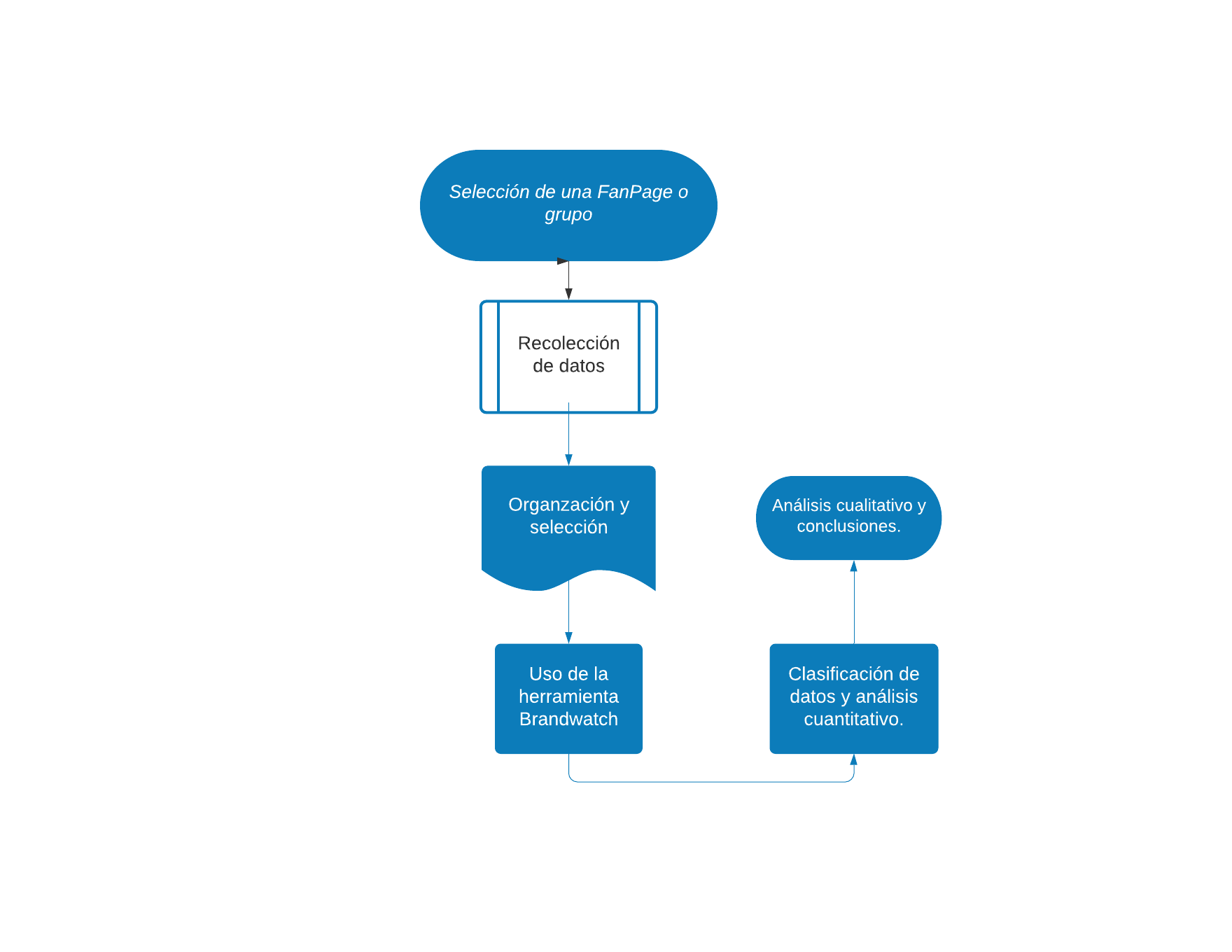


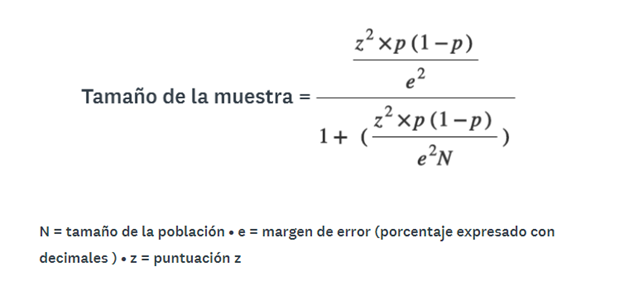
Ilustración 5. Flujograma de Análisis de la conversación en Facebook.

Fuente: Elaboración propia.

1. Selección de una *fanpage* o grupo con una configuración de privacidad pública. En esta sección se requiere que el equipo decida el objeto de su estudio. El estudio conocer la perspectiva que desea estudiar: la conversación de venezolanos con respecto a las entidades estatales, organizaciones no gubernamentales, instituciones de la sociedad civil, con partidos y movimientos políticos. Elegido el criterio, se debe estudiar la página que mayor se ajuste al tipo de movimiento que quiera desarrollar. Se sugiere una combinación de búsqueda que contenga palabras clave sobre los aspectos de esa conversación. Encontradas las páginas o grupos, se escoge el de mayor afluencia e interactividad. Con la plataforma Karma Fanpage se pueden medir las diversas interacciones y las mismas pueden ser ordenadas de mayor a menor, se debe escoger la que más interacciones contengan para una mayor confianza en los resultados.
2. Recolección de datos: Usar la plataforma *Karma FanPage* para examinar las publicaciones del grupo o *fanpage* seleccionada para el periodo de interés. Estos resultados arrojarán un número determinado de publicaciones en donde aparecerán el número de reacciones, likes, comentarios, entre otras interacciones. Esta herramienta cuenta con una opción de organizar las publicaciones del grupo seleccionado de acuerdo a la cantidad de reacciones y atendiendo al periodo de estudio que se requiera con un límite de 3 meses anteriores a la fecha de búsqueda. Las publicaciones deben ser tabuladas en la opción *sumatoria* con el fin de generar una ordenación de mayor a menor en la cantidad de interacciones, excluyendo para la selección las publicaciones sin interacciones.
3. Organización y selección: Con el fin de analizar los comentarios se organizan las publicaciones que dan origen a los mismos atendiendo al número de comentarios de mayor a menor.

Una vez organizada la información la plataforma permite descargarla y de esta manera realizar la selección de la muestra de las publicaciones.

Para determinar el tamaño de la muestra se propone aplicar la siguiente fórmula:



Conocido el tamaño de la muestra de publicaciones se procede a establecer la cantidad de comentarios para analizar y se aplicaría la fórmula mencionada anteriormente, dando como resultado una muestra específica de comentarios a estudiar, para lo cual es necesario que los mismos se encuentren en un formato editable.

1. Uso de la herramienta Brandwatch: Dicho ejercicio de recolección de comentarios se podrá adelantar con la herramienta *Brandwatch Consumer Research* a través de palabras clave de acuerdo con las categorías a investigar. Para ello se debe buscar la siguiente información:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Contenido | Fecha | Usuario | Categoría | Palabras clave | Likes | Respuestas | Link de la publicación |

* Contenido: corresponde al texto del comentario tal como fue publicado y extraído de la publicación, directamente de la plataforma Facebook.
* Fecha: es el día, mes y año en el que se realizó el comentario; esta puede encontrarse en la parte inferior del comentario, tal como se muestra en la siguiente imagen:



* Usuario: Es el nombre que aparece en el perfil desde el cual se comenta la publicación. En la imagen anterior sería *Rosana Gerardine Cordova Camargo*.
* Categoría: Es la clasificación que se presenta de acuerdo con el contenido de los comentarios encontrados, y pueden generar subcategorías de acuerdo a la diversidad del contenido encontrado.
* Palabras clave: Palabras que destacan del contenido y que sirven para identificar la categoría y clasificación del comentario.
* Likes. Número de "me gusta” que obtuvo el comentario.
* Respuestas: Número de reacciones de texto frente al comentario.
* Link de la publicación: Enlace de la publicación estudiada para establecer la trazabilidad.

1. Clasificación de los datos: Extraídos los datos señalados previamente, los comentarios pueden organizarse y clasificarse de acuerdo a las temáticas de interés. De igual manera, con esta categorización se podrán generar gráficos, obtener porcentajes y otros datos estadísticos que permitan proponer un análisis cuantitativo de estos resultados. En particular, se sugiere relacionar porcentajes y gráficas de torta.
2. Análisis y conclusiones: A partir del análisis cuantitativo, se recomienda revisar el top 10 de los comentarios con mayores interacciones para cada categoría encontrada, así como algunos comentarios que por su contenido particular no puedan categorizados y sean de interés para el análisis. Esto llevará a una visión clara, que en conjunto con los resultados del análisis cuantitativo permita inferir los escenarios en que se mueve la conversación y generar las respectivas recomendaciones y conclusiones.

Algunas recomendaciones para un próximo análisis en Facebook son:

1. Facebook y sus reacciones: a partir de octubre de 2015 la plataforma Facebook generó las reacciones que aparecen en la barra de publicaciones para que el usuario exprese una variedad determinada de emociones ligada a un mensaje:



Ilustración 6. Elaborado por Reig & Elizondo (2018).

Reig & Elizondo (2018) desde el punto de vista de la lingüística presentan un marco teórico de la representatividad de las reacciones en Facebook. Reyes (2018) hace un análisis similar desde el punto de vista de la semiótica.

A partir de ello, se podría estudiar la cantidad de reacciones de una publicación buscando la percepción de los venezolanos sobre la misma, esto teniendo en cuenta la reacción que más clics obtuvo por los usuarios. Lo anterior puede ser tabulado, graficado y analizado bajo la perspectiva de la “emocionalidad” de la conversación, a la par que se analiza el contenido textual del comentario.

1. ´Memes´ o estudio de imágenes.

Otro elemento muy publicado en la red social Facebook son las imágenes; al respeto se hace un análisis desde la etnografía tradicional desde la cual se puede generar una reflexión relevante acerca de los marcos sociales, culturales y antropológicos, a través de cuadros analíticos que establecen las preguntas de investigación (Franco, 2018).

En el estudio de Franco (2018), se estudiaron diversas imágenes en donde se buscaba la naturaleza del discurso y la creación de conceptualización social sobre las imágenes representadas en ´memes´. En el estudio citado se generan cuadros como el siguiente:

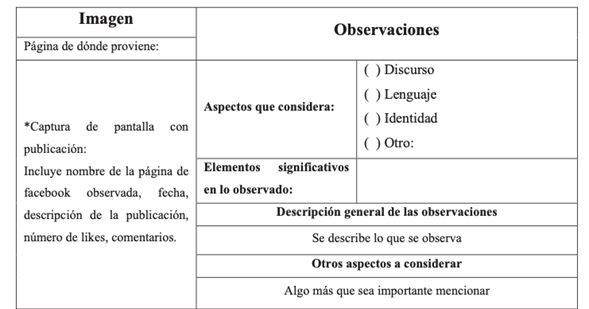


Ilustración 7. Elaborado por Franco (2018).

Sobre el mismo, se plantea que se consideren categorías como regularización y política pública; y elementos distintivos e identificativos que tengan que ver con la idiosincrasia de los migrantes venezolanos.

Finalmente, se encuentra que las principales dificultades que enfrentan los estudios del Big Data están relacionadas con la intencionalidad y forma del discurso en redes sociales. Esto se ve reflejado en las siguientes situaciones:

* Si bien las plataformas y aplicativos permiten la recolección y cuantificación de grandes cantidades de datos, lo cierto es que el estudio de estos datos debe ser minucioso, debido a que los discursos en la red social pueden tener intencionalidades no detectadas por el algoritmo, tales como figuras literarias, tonos, lenguaje no común o jergas, sarcasmos, entre otros.
* Algunos usuarios pueden incurrir en errores gramaticales, uso inadecuado de la puntuación, errores ortográficos, frases y palabras incompletas que generan confusión en la comunicación, por lo que se requiere analizar el contexto de lo publicado.

Otra dificultad es la novedad de las redes sociales y su evolución, esto ha permitido un flujo constante de información en más de una vía, pero también ha significado una pérdida de la veracidad en la misma (Cuadros, 2018). El reto de la academia es la de generar parámetros para la organización y clarificación del mar de datos públicos que se encuentra en las redes sociales y que amenaza con hundir el conocimiento científico, en términos de verificación de la información.

# **Conclusiones**

En primer lugar, el trabajo realizado permitió comparar la conversación en la red social Facebook con los anteriores informes del Barómetro referentes a la conversación en la plataforma Twitter, evidenciando que esta última es una herramienta de opinión para el uso y difusión de la discusión política, lo cual se ve plasmado en el uso de esta red por parte de figuras del escenario político, los medios de comunicación, y las entidades estatales. En contraste, la plataforma Facebook se perfila como una red de conexión de personas, colectividades y grupos de apoyo, su formato de cuentas personalizadas genera una cercanía entre los usuarios, por lo que las discusiones plasmadas en la misma están ligadas al grupo de amigos e intereses que el usuario persigue. Si bien en dicha plataforma se presentan discusiones de carácter político y discusiones públicas, su enfoque va ligado a un uso social más que ideológico.

Con respecto a la regularización de contenidos, la plataforma Facebook es poseedora de un algoritmo especializado para identificar publicaciones no deseadas, generando un mayor control por parte de los contratistas que ejercen las políticas de publicación de la plataforma. En contraste, Twitter no tiene un algoritmo especializado para el control de las publicaciones y su propuesta para dicho control está ligada a la autocensura generada a través del programa BirdWatch (Visualpolity, 2021).

Con estas precisiones, en el análisis de este informe relativo a los comentarios en Facebook de la página *Voices of Venezuela*, previo a su clasificación, se pudo observar que los mismos tenían dos tonos particulares. Por un lado, se observaron comentarios que tienen que ver con dudas, inquietudes, y la incertidumbre que genera el nuevo proceso estipulado en el Estatuto Temporal de Protección, lo cual queda demostrado en el anexo de comentarios cuando se ven las palabras *ayuda, por favor, auxilio*, que por lo general vienen acompañadas de dudas apremiantes. Por otro lado, se evidenciaron comentarios que reflejan alegría, entusiasmo y camaradería entre los usuarios y los administradores, en especial cuando son interrogados sobre el éxito al haber realizado correctamente los trámites que han requerido.

Una vez categorizados, recolectados, organizados y descritos los datos para el periodo de estudio, el análisis permitió establecer los siguientes hallazgos:

La categoría Regularización fue la más comentada por los usuarios, en lo correspondiente al acceso al Registro Único de Migrantes Venezolanos con un porcentaje del 82,5%, donde el 42,5% de los usuarios manifestaban sus inquietudes en torno a la manera como se debe realizar el proceso. De igual manera surgieron preguntas sobre el agendamiento de citas, trámites para menores de edad y PEP. Esta gran participación de comentarios para esta categoría se debe a la entrada en vigor de las primeras etapas del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos, por lo que las publicaciones y comentarios en el periodo estudiado se enfocaron en este asunto, dejando de lado las otras categorías.

En el marco de la subcategoría de Registro se destacan las inquietudes de los migrantes venezolanos sobre la idoneidad y conducencia de los documentos que se presentan frente a la Prueba Sumaria, requerida en el parágrafo 2 del artículo 4 del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos[[4]](#footnote-5). Este tema representó el 23,6% del total de esta categoría.

Por otro lado, se observó que, para el periodo de análisis, los comentarios de los migrantes venezolanos en torno a las dimensiones de política pública fueron bajos, representando el 6,5% del total de la muestra. Lo anterior evidencia que el inicio del Estatuto Temporal de Protección provocó un incremento de las inquietudes de los migrantes en este tema, en particular en lo relacionado con los requisitos y procedimientos para la validación del RUMV en la página web, dejando en un segundo plano los comentarios relativos a los temas de trabajo, educación y salud que normalmente hacen parte de las inquietudes más comunes de los usuarios, si se compara con el análisis realizado en la red social Twitter para el primer semestre de 2021. Es importante resaltar que, en esta categoría el 73,5% corresponde a los temas de salud, lo que evidencia la necesidad de la población migrante de despejar sus dudas acerca de la atención en cuanto a estos servicios.

La categoría trámites documentales en la oficina de migración representó el 10,9% del total de los comentarios de la muestra, donde se observó que los migrantes venezolanos presentaron una serie de inquietudes, dudas y comentarios acerca del pasaporte y las visas. Los trámites que se adelantan en la oficina de Migración Colombia son motivo de interacción de los migrantes en el colectivo *Voices of Venezuela*, donde se observan conversaciones sobre la vigencia, sellado, renovación y pérdida del pasaporte; solicitudes de visa; nacionalización; entre otros.

Sin duda alguna, la premura del Registro Único para Migrantes Venezolanos ha promovido una serie de dudas por parte de la población migrante que no tiene claridad sobre dicho procedimiento. Por ello acuden a redes sociales y de apoyo para resolver algunas preguntas sobre su regularización y permanencia en el país. La página del colectivo *Voices of Venezuela* se perfila como un espacio cercano al migrante venezolano, donde la administradora del grupo, la venezolana “Nani”, se convierte en un símbolo de empatía y de identificación que hace que el migrante sienta confianza en la búsqueda de soluciones a sus dudas y problemas.

Vale la pena mencionar que muchos de los seguidores han tenido dificultades de conectividad y acercamiento a las tecnologías de información y comunicación, lo cual se ve plasmado en los comentarios con preguntas que destacan esta limitante. Sobre esto, los puntos de atención implementados por Migración Colombia, también llamados Puntos Visibles, han sido una muy buena respuesta para aquellos usuarios que tienen dificultades para entender las herramientas tecnológicas y a través de un registro asistido (que requiere cita previa), han podido realizar el trámite ante el RUMV de forma exitosa.

El trámite para los menores de edad representó el 14,9% de la categoría de regularización, siendo relevante ya que se pudo observar la preocupación de la comunidad migrante frente a las dificultades que se han presentado para poder realizar el RUMV.

Una vez analizada la conversación en Facebook, también se pudo concluir que el tono de los migrantes frente a las autoridades es neutro, es decir que en los comentarios no se manifiesta rechazo, ni se encuentran expresiones de inconformidad; si bien existen frustraciones, estas son expresiones naturales cuando la página se encuentra fuera de servicio, sus reclamos no son escuchados o lo engorroso de algunos trámites que generan un tono de queja y desgano, algo que también ha sido objeto de discusión entre los ciudadanos nacionales, lo que de hecho condujo a la creación de dos leyes anti-trámites en el país.

# **Recomendaciones**

Con el fin de atender los problemas identificados en la conversación y los hallazgos previamente expuestos, se presentan a continuación algunas recomendaciones dirigidas a las autoridades migratorias y a las entidades del orden nacional y local que se ocupan de la atención a migrantes y de hacer el seguimiento a la regularización e implementación del Estatuto Temporal de Protección.

1. **Soporte técnico en la plataforma de Migración Colombia:** Debido al flujo de migrantes en la plataforma de Migración Colombia, la página y servidores deberían poder garantizar un mayor soporte técnico que evite a los usuarios migrantes la incertidumbre que genera este tipo de fallas tecnológicas.
2. **Estrategia de comunicación de Migración Colombia:** La entidad debería tener una estrategia de comunicación que otorgue un parte de tranquilidad a los migrantes cuando se presenten inconvenientes con el registro y los pasos que deben seguirse.
3. **Guía audiovisual para solución de problemas con el registro:** se plantea que Migración Colombia en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores, presente una guía audiovisual en la que se resuelvan las dudas e inconvenientes más recurrentes de los migrantes venezolanos, especialmente sobre los menores de edad.Esta recomendación permite resolver sus inquietudes y dudas. Para ello, se toma de ejemplo la guía audiovisual sobre la lucha contra la discriminación racial o étnica, desarrollada por Accem (2015), una Organización no Gubernamental (ONG) española especializada en la atención a migrantes, refugiados y personas en situación o riesgo de exclusión social. La guía audiovisual del programa asiste a víctimas de discriminación por origen racial o étnico, busca atender algunas de las demandas e inquietudes planteadas durante el desarrollo del estudio realizado con los grupos raciales o étnicos. Esta guía contiene fichas didácticas individuales que reseñan material audiovisual y es respaldo con escritos claves sobre dicho material. Ello invita a su destinatario a profundizar sobre aspectos propios de temas polémicos que genera la discriminación y la xenofobia. (Accem, 2015, pp. 10-12).
4. **Articulación con entidades del orden local:** Para la correcta implementación del ETP y el avance en el registro de los migrantes, se sugiere una estrategia de articulación de las Entidades del orden nacional con las gobernaciones y alcaldías, con el fin de aunar esfuerzos y agilizar el proceso de registro.
5. **Guía de preguntas y respuestas para migrantes venezolanos:** Se propone que en la página web de Migración Colombia, del Ministerio de Relaciones Exteriores y de las gobernaciones y Alcaldías, se presente una guía de preguntas y respuestas relacionadas específicamente con la regularización y el registro de migrantes, para efectos de la elaboración de la guía, se sugieren las siguientes preguntas como resultado del análisis realizado:

* Citas
  + ¿Qué debo hacer cuando por alguna razón se suspenden las citas?
  + ¿Qué hacer si en el momento del registro en el RUMV se pierde la conexión de internet? ¿Se guardan los datos registrados?
  + ¿Cómo cambiar el lugar de la cita asignada, si se ha desplazado a otro territorio?
  + ¿Si las personas ingresaron al país después del 31 de enero de 2021, pueden acogerse al ETP?
  + ¿Qué se debe hacer cuando no llega correo electrónico de la cita asignada?
  + ¿Qué se debe hacer cuando no llega el correo electrónico de la confirmación del usuario en el RUMV?
* Trámites menores de edad
  + ¿Los menores de edad pueden presentarse en la misma cita de sus padres de familia?
  + ¿Las constancias de estudio de los hijos sirven como documento que soporta la estadía en Colombia?
  + ¿La partida de nacimiento de los hijos es un documento válido para registrarse en el RUMV?
  + ¿Para los menores de edad se deben crear cuentas en el RUMV diferentes a la de los padres?
  + ¿Para solicitar la cita de los menores de edad, se debe solicitar una cita por cada hijo?
* Prueba sumaria:
  + ¿Los menores de edad deben presentar prueba sumaria?
  + ¿Qué documentos sirven como prueba sumaria y cuales no?
  + ¿Cuál deber ser el formato para subir los documentos de prueba sumaria en la página del RUMV?
* PEP:
  + ¿Si ya se tiene PEP deben aportar la prueba sumaria?
  + ¿Si se cuenta con PEP pueden accederse a servicios de salud?
  + ¿Es cierto que están vacunando solo a las personas que tienen PEP?

1. **Consolidación de la normatividad aplicable a los migrantes:** Debido a que con posterioridad a la entrada en vigencia del ETP se emitieron documentos que reglamentan algunos trámites como visas, pasaportes y la prueba sumaria para el registro; se sugiere una consolidación y organización de la normativa que sea publicada en las páginas web de las entidades y autoridades.
2. **Botón de atención virtual:** Se propone que en la página de Migración Colombia se incluya un “*bot”,* un aplicativo informático que tiene comandos predeterminados*,* para dar respuesta a preguntas frecuentas dirigiendo al migrante en sus inquietudes y dudas con respecto a los trámites de RUMV. Un ejemplo de esto es el *chatbot*, una herramienta basada en inteligencia artificial y machine learning elaborada por la Universidad Holandesa de Maastricht, que permite a las personas víctimas de violencia sexual acudir de forma ágil a realizar sus denuncias (El País, 2019); otra razón por la que usan este dispositivo se refiere a la imposibilidad de que no les crean su denuncia, el chatbot no genera filtros de este estilo. Puede ser no sólo un mecanismo para la consulta de información, sino también para la posibilidad de denunciar actos de xenofobia y discriminación (Ferrer, 2019).
3. **Visibilidad de la línea de contacto de Migración Colombia:** Teniendo en cuenta que en la página principal de Migración Colombia no aparece de forma inmediata las líneas de atención, se propone que la misma este en un lugar preponderante que pueda ser observada apenas se carga la página en el explorador.
4. **Cronograma del programa visibles:** También debería existir un cronograma tipo calendario que dé cuenta de los eventos del programa visibles, de tal suerte que no se deba buscar en las profundidades de la página para encontrarlo.

Finalmente, se puede resaltar que el análisis expuesto anteriormente admite el reconocimiento de las problemáticas de la población migrante venezolana de acuerdo con las inquietudes expuestas en la red social Facebook, lo que permitirá sin duda alguna el reconocimiento de las mismas por parte del Gobierno Nacional como garante del proceso migratorio en el país, con la intención de brindar las condiciones adecuadas para el manejo de la situación.

# **Referencias**

Accem (2015). Lucha contra la discriminación étnica. Madrid - España. [https://www.accem.es/wp-content/uploads/2018/01/Guia-Audiovisuales-](https://www.accem.es/wp-content/uploads/2018/01/Guia-Audiovisuales-f5_2017.pdf) f5\_2017.pdf

Cuadros, A (2018). La veracidad de las redes sociales. [La veracidad en las redes socialeshttps://revistauniversitaria.uaemex.mx › download](https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjWlerEx_DyAhVESDABHXUNBkIQFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Frevistauniversitaria.uaemex.mx%2Farticle%2Fdownload%2F9186%2F7677%2F&usg=AOvVaw0XrFXR4bcvblbg2zTpAJ8u)

Departamento Administrativo De La Presidencia De La República (DAPRE). Decreto No. 216 de 2021. “Por medio del cual se adopta el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal y se dictan otras disposiciones en materia migratoria”. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20216%20DEL%201%20DE%20MARZO%20DE%202021.pdf>

El País. (2019). Nace el primer ‘chatbot’ para ayudar a las víctimas de abusos sexuales. <https://elpais.com/tecnologia/2019/09/19/actualidad/1568904947_797374.html>

Fanpage Karma (2021). <https://www.fanpagekarma.com/discovery?id=319662435565899&n=FACEBOOK#profiles> Fanpage Karma (2021). Voices of Venezuela. <https://www.fanpagekarma.com/discovery?id=319662435565899&n=FACEBOOK#profiles>

Ferrer (09-20-2019). Nace el primer chatbot para victimas de abusos sexuales. La Haya-Holanda. <https://elpais.com/tecnologia/2019/09/19/actualidad/1568904947_797374.html>

Franco, R. (2018). Facebook como espacio de discursos locales y sociabilización. La construcción social desde el discurso, la escritura y los estudios visuales. México. <https://www.comecso.com/ciencias-sociales-agenda-nacional/cs/article/view/825/1118>

Ministerio de Relaciones Exteriores. Resolución 5797 de 2017. Por medio de la cual se crea un Permiso Especial de Permanencia. <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Resolucion/30038012>

Ministerio de Relaciones Exteriores. Resolución 2231 de 2021. Por la cual se dictan disposiciones para el ingreso, tránsito, permanencia y salida del territorio colombiano, para los nacionales venezolanos que porten el pasaporte vencido, y se deroga la Resolución 872 de 2019. https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\_minrelaciones\_2231\_2021.htm

Ministerio de Relaciones Exteriores (2021). ABC del Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos. <https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/FOTOS2020/ok._esp-_abc_estatuto_al_migrante_venezolano-_05mar-2021.pdf>

Osman, M (19 de julio de 2021). Datos y Estadísticas Locas e Interesantes de Facebook 2021. <https://kinsta.com/es/blog/estadisticas-facebook/>

Palacios, A (26 de marzo de 2021). Análisis jurídico del decreto 216 del 1 de marzo de 2021: Un avance progresista en materia migratoria con vacíos y desafíos para su implementación. <https://ail.ens.org.co/opinion/analisis-juridico-del-decreto-216-del-1-de-marzo-de-2021-un-avance-progresista-en-materia-migratoria-con-vacios-y-desafios-para-su-implementacion/>

Reig, A & Elizondo, R (2018). Un análisis de la reacción *me gusta* en Facebook desde los estudios de la interacción. Estudios de Lingüística Aplicada. Año 36, Num 67. México. <https://ela.enallt.unam.mx/index.php/ela/article/view/722/944>

Reyes, M (2018). El lenguaje contemporáneo: entre memes y reacciones de Facebook. Corporación Minuto de Dios. Girardot. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/6668>

Twitter (s.f.). Política relativa a las conductas de incitación al odio. <https://help.twitter.com/es/rules-and-policies/hateful-conduct-policy>

Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. Resolución 0971 de 2021. Por la cual se implementa el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos adoptado por medio del Decreto 216 de 2021. <https://www.migracioncolombia.gov.co/normas/resolucion-0971-de-2021-por-medio-de-la-cual-se-implementa-el-estatuto-temporal-de-proteccion>.

Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (21 de junio de 2021). Concepto sobre prueba sumaria. Requisito establecido por el Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos. <https://migracioncolombia.gov.co/infografias-visibles/concepto-prueba-sumaria>

Visualpolitk (2021). El dilema de las FAKE NEWS. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=JWmD8gbQghM&t=28s>

Voices of Venezuela (s.f). Organización no gubernamental (ONG), medio de comunicación/noticias, sitio web de noticias y medios de comunicación. <https://www.facebook.com/voicesofvenezuela/?ref=page_internal>

1. Relevancia de los comentarios en Facebook: Se muestran los comentarios de amigos y los que tienen más interacciones en primer lugar. [↑](#footnote-ref-2)
2. “Artículo 4. Ámbito de aplicación. El Estatuto Temporal de Protección para Migrantes Venezolanos Bajo Régimen de Protección Temporal aplica a los migrantes venezolanos que deseen permanecer de manera temporal en el territorio nacional, y que cumplan alguna de las siguientes condiciones:

   (…) 3. Encontrarse en territorio colombiano de manera irregular a 31 de enero de 2021.

   (…) Parágrafo 2. Los migrantes venezolanos que se encuentren bajo la condición contenida en el numeral 3 del presente artículo, deberán aportar prueba sumaria e idónea de su permanencia en el territorio nacional, en los términos y a través de los mecanismos que establezca la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia mediante acto administrativo. [↑](#footnote-ref-3)
3. https://migracioncolombia.gov.co/infografias-visibles/concepto-prueba-sumaria [↑](#footnote-ref-4)
4. Parágrafo 2. Artículo 4. Decreto 216 de 2021: Los migrantes venezolanos que se encuentren bajo la condición contenida en el numeral 3 del presente artículo, deberán aportar prueba sumaria e idónea de su permanencia en el territorio nacional, en los términos y a través de los mecanismos que establezca la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia mediante acto administrativo. [↑](#footnote-ref-5)