1. Objetivo

Atender de manera transitoria a personas u hogares migrantes en situación de vulnerabilidad, que tengan la dificultad de enfrentar situaciones sociales imprevistas que desestabilicen o disminuyan la capacidad de respuesta propia o de la familia brindando asistencia digna, y orientadas a la garantía de derechos.

1. Glosario

Ayuda humanitaria: son elementos básicos suministrados de manera transitoria, a los hogares, familias o personas afectados por una emergencia de origen social, natural o antrópica[[1]](#footnote-1). Esta puede estar representada en: apoyo alimentario; suministro de elementos de primera necesidad (ropa para niños y adultos, y objetos aseo personal); servicios funerarios; y acogida transitoria en casos de emergencia social verificada y que cumplan los criterios establecidos.

Atención individual: son atenciones personalizadas, cálidas y respetuosas que se llevan a cabo teniendo en cuenta la solicitud de la ciudadanía, que requieren atención en forma privada por parte del Servidor Público.

Condición o estatus migratorio: es la condición asignada por la autoridad migratoria a una persona, a su ingreso al país receptor. La misma puede ser cambiada a petición del interesado, previo cumplimiento de los requisitos exigidos por la normatividad vigente[[2]](#footnote-2).

Centro Integral de Atención al Migrante (CIAM): es una unidad operativa en la que se realiza una atención transitoria a las personas en situación de flujos migratorios mixtos.

Diálogos territoriales: son escenarios de interacción entre diferentes actores (personas, familias, líderes comunitarios, entidades públicas o privadas, entre otros), basados en el derecho a la información, el fomento de la comunicación, el intercambio de conocimiento, el bienestar colectivo y la garantía de derechos. El diálogo territorial facilita la comprensión común de realidades sociales en territorios específicos, orientación de alternativas de gestión y promoción de corresponsabilidad de las poblaciones más vulnerables.[[3]](#footnote-3)

Flujo Migratorio Mixto: la OIM define los flujos mixtos como movimientos de población complejos, que incluyen a refugiados, solicitantes de asilo, migrantes económicos y otros migrantes[[4]](#footnote-4).

Hogar: está constituido por una persona o grupo de personas, parientes o no, que viven (duermen) en la totalidad o en parte de una vivienda, atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y comparten generalmente las comidas.

Migrante: personas que dejan su país de origen o en el que tienen residencia habitual, para establecerse temporal o permanentemente en otro país[[5]](#footnote-5).

PEP: Permiso Especial de Permanencia, emitido por Migración Colombia. “El Permiso Especial de Permanencia (PEP), dada su naturaleza jurídica, está dirigido a autorizar la permanencia de los nacionales venezolanos que se encuentren en el territorio nacional sin la intención de establecerse, razón por la cual, no equivale a una Visa, ni tiene efectos en el cómputo de tiempo para la Visa de Residencia Tipo “R”[[6]](#footnote-6).

Punto de orientación en SuperCADE Social: es una unidad operativa ubicada en la Terminal de Transportes el Salitre en la que se realiza una atención transitoria a las personas en situación de flujos migratorios mixtos.

Referenciación: es el direccionamiento formal que hace el servidor público del caso de un ciudadano a una dependencia, servicio social, unidad operativa, u otra institución pública o privada, en el marco de una situación particular y unas necesidades plenamente identificadas que requieren ser atendidas.

Retornados: De conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2 de la ley 1565 de 2012, se consideran retornados a quienes cumplan con las siguientes características: “a) Acreditar que ha permanecido en el extranjero por lo menos tres (3) años para acogerse a los beneficios de la presente ley.  b) Manifestar por escrito a la autoridad competente, su interés de retornar al país y acogerse a la presente ley; c) Ser mayor de edad.” Parágrafo: "(...) no tenga condenas vigentes en Colombia ni en el exterior".

Servicio social: es un instrumento de política social que se materializa en un conjunto de acciones integrales de carácter prestacional, con talento humano, recursos físicos, técnicos y financieros que contribuyen a la garantía de los derechos y el mejoramiento de la calidad de vida de personas, familias y comunidades en el territorio.

Vulnerabilidad: es la menor capacidad de respuesta que tiene una persona para enfrentar un hecho determinado, que se presenta por lo general de manera repentina, que pone en riesgo o en debilidad manifiesta a la persona y a su familia.

1. Condiciones generales

* La atención del servicio se realiza principalmente en el Centro Integral de Atención al Migrante y en el punto de orientación ubicado en el punto de orientación SuperCADE Social de la Terminal de Transportes El Salitre.
* Este procedimiento aplica para personas que hacen parte de los flujos migratorios mixtos y retornados.
* La atención a los migrantes debe ser amable, cálida con orientación e información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna.
* Durante el desarrollo de las actividades de atención al migrante, el (la) profesional debe tener información clara de la oferta y las rutas existentes para el acceso a la red de servicios distritales que garantice condiciones mínimas para el aporte a la garantía de derechos.
* Durante la entrevista ciudadana es importante definir con claridad las problemáticas y los factores de riesgo asociados a su condición de vulnerabilidad, permitiendo determinar el tipo de atención a brindar.
* De acuerdo con las necesidades particulares de cada uno de los migrantes, se realizará un direccionamiento de los casos entre las competencias de los profesionales del “Centro Integral de Atención al Migrante – CIAM”. De tal forma que si el requerimiento del ciudadano está en los tópicos jurídicos, este será atendido por un profesional Jurídico, y si sus requerimientos están enmarcados en los tópicos psicosociales, estos serán atendidos por los psicosociales, así:
* Asesoría psicosocial: la atención individual estará orientada hacia los siguientes temas: manejo de duelo migratorio, primeros auxilios psicológicos, orientaciones para la reconfiguración de sus redes sociales, familiares y el fortalecimiento de los ejercicios de autonomía personal y psicosocial, entre otros.
* Asesoría jurídica: la atención individual estará orientada hacia los siguientes temas: derecho familiar, administrativo, penal, migratorio, civil y constitucional, entre otros.

1. Descripción de actividades





1. Disposiciones de almacenamiento y archivo

Las disposiciones de almacenamiento y archivo de la documentación del Sistema Integrado de Gestión, se realizará de conformidad con lo dispuesto en el Subsistema de Gestión Documental y Archivo.

1. Administración del instructivo

Dirección Territorial, Subdirección para la Identificación, Caracterización e Integración.

1. Documentos asociados

* PTC-GC-001 Protocolo digitación para el sistema de información misional.
* FOR-GC-016 Formato ficha SIRBE proyecto 1092 viviendo el territorio servicio: Enlace Social en la atención de personas y familias en emergencia social Atención Inicial.
* FOR-PSS-006 Procedimiento Orientación, Información y Referenciación.
* INS-PSS-052 Instructivo Atención a migrantes en acogida transitoria.
* PTC-PSS-029 Protocolo asesoría psicosocial y jurídica a personas migrantes.
* FOR-PSS-010 Formato de visita domiciliaria.
* FOR-PSS-079 Formato Referenciación de población.
* FOR-PSS-272 Formato Caracterización de población migrante.
* FOR-PSS-270 Formato Base de consolidación población migrante.

1. Aprobación del documento

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Elaboró | Revisó | Aprobó |
| Nombre | Sandra Tenjo Díaz  Luz Stella Sabogal  Clara Inés Fajardo  Nuvia Elena Rivera de la Hoz  Gerson Alberto Niño Vargas  Sandra Janneth Ruiz Arias  Elena Badel de Guerrero  Cindy García Cortés | Beatriz Elena Rodríguez Villabona  Sandra Esperanza Ávila Pérez  Diana Alexandra Olaya Arciniegas | Jarlín Sulelly Díaz Gómez |
| Cargo/Rol | Profesionales Subdirección Identificación, Caracterización e Integración  Contratistas Subdirección Identificación, Caracterización e Integración | Gestora SIG Subdirección Identificación, Caracterización e Integración  Gestora SIG del Proceso Prestación de Servicios Sociales  Subdirectora para la Identificación, Caracterización e Integración | Directora Territorial |

1. Equipo Subdirección ICI - Secretaria Distrital de Integración Social. [↑](#footnote-ref-1)
2. <http://oranjestad.consulado.gov.co/glossary/condici%C3%B3n-o-estatus-migratorio> [↑](#footnote-ref-2)
3. Secretaría Distrital de Integración Social. Subdirección ICI-Equipo fortalecimiento. Construcción propia. [↑](#footnote-ref-3)
4. <https://www.iom.int/jahia/webdav/site/myjahiasite/shared/shared/mainsite/policy_and_research/policy_documents/MC-INF-297-Flujos-Migratorios-Mixtos_ES.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. Tomado de: glosario Cancillería, definición Migración Internacional. <https://www.cancilleria.gov.co/help/glossary> [↑](#footnote-ref-5)
6. http://www.migracioncolombia.gov.co/viajeros-venezuela/index.php/pep/preguntas-frecuentes-pep [↑](#footnote-ref-6)