



**El futuro
es de todos**

**Cancillería
Consulado de Colombia
en Madrid**

Sexto informe de gestión de apoyo a connacionales del Consulado General Central de Colombia en Madrid en medio de la contingencia por la COVID-19

Agosto 31 de 2020

Al cumplirse cinco meses del inicio de las medidas para la contención del contagio del coronavirus, esta oficina consular sigue registrando aumentos en las solicitudes atendidas por los diferentes canales dispuestos para los usuarios. En comparativa con el mes de julio, la atención por correo electrónico aumentó 20%, la telefónica un 15% y la de trámites 60% para un total consolidado de 9.123 interacciones en lo corrido del mes de agosto y un total consolidado desde el inicio de la pandemia de 46.851.

También hemos dado continuidad a las asistencias para retornar a Colombia mediante la coordinación de 3 vuelos durante este mes en el que retornaron 900 personas que, sumadas a los 3.100 que ya habían retornado en vuelos anteriores, se totalizan en 4.000.

Finalmente, en cuanto a los demás programas de asistencia, debido a que desde el mes de marzo estamos gestionando ayudas de alimentos y que a la fecha hemos entregado bonos o mercados a 1.956 familias, al realizar un balance de los recursos que nos quedan por ejecutar y las solicitudes pendientes por atender hemos llegado al límite por lo que no será posible gestionar más casos directamente. Por lo anterior, preparamos una guía de servicios sociales donde los connacionales encontrarán la información de contacto tanto de organizaciones que prestan ayuda, como de los canales institucionales del Gobierno Español, la cual se puede encontrar en la página web del Consulado.

Gestión general:

Las cifras acumuladas de atención a nuestros usuarios por los diferentes canales de contacto desde la declaratoria del Estado de Alarma en el Reino de España hasta el mes de agosto ascienden a 46.851 como puede evidenciarse a continuación.

C/ Alfonso XI, 6 C.P. 28014 - Madrid

(34) 917 452 590 Fax: (34) 917 450

madrid.consulado.gov.co – cmadrid@cancilleria.gov.co

Madrid, España



Atención por Correo electrónico		Atención Telefónica		Atención Trámites		Atenciones Total	
Total de atenciones correo electrónico	16.985	Total de atenciones telefónicas	19.871	Total de atenciones de trámites	10.022	Total General	46.851

Fuente: Consulado General Central de Colombia en Madrid. Corte al 31 de Agosto de 2020

Detalle de los trámites consulares realizados entre el 14 de marzo y el 31 de julio:

Como se mencionó en la introducción del presente informe, la atención presencial ha aumentado el 154% entre el mes de junio y julio. Especialmente se destaca el aumento de más del 100% en los trámites de reconocimiento de firma en documento privado y constancias:

TRÁMITES	TOTAL
RECONOCIMIENTOS	3.230
CONSTANCIAS	2.225
APOSTILLA	1.880
CERTIFICACIONES	1.112
PASAPORTE	856
REGISTRADURIA	629
AUTENTICACIONES	66
VISA	24
TOTAL GENERAL DE TRÁMITES ENTRE EL 14 DE MARZO Y EL 31 DE AGOSTO DE 2020	10.022

Fuente: SITAC. Consulta 31 de Agosto de 2020

Asistencia social:

En el periodo comprendido entre el 14 de marzo hasta el 31 de agosto, el área de asistencia social del Consulado General Central de Colombia en Madrid ha venido brindando acompañamiento y gestión de asistencias en las siguientes categorías:

- Fallecimientos: Desde el inicio de la pandemia, se registraron 78 casos de connacionales contagiados y 19 fallecidos por COVID-19. A todos ellos se les dio el acompañamiento y la asesoría pertinentes.

Por otro lado, se sigue brindando apoyo y asesoría en cuanto a fallecimientos por otras causas y se hace el seguimiento de 4 casos de connacionales que desean realizar la repatriación de cenizas, una vez se levanten las restricciones migratorias en Colombia.

- Se ha realizado la valoración de 80 casos de especial interés para su inclusión en los vuelos comerciales con carácter humanitario (con especial atención a connacionales que sufren de problemas de salud física y/o psicológica, y casos de vulnerabilidad socioeconómica) y se gestiona el acceso de 13 connacionales de la circunscripción a los cupos humanitarios de estos vuelos.
- Colaboración con ONGs (como OIM y ACULCO) para valoración y seguimiento de más de 60 casos de connacionales beneficiarios de los programas de retorno voluntario subvencionados por el gobierno español, para puedan retornar a Colombia en vuelos humanitarios.
- Por otra parte, se han adelantado las gestiones con diferentes organizaciones para brindar asesoría y asistencia de más de 700 ciudadanos colombianos que se encuentran en situación de vulnerabilidad social (información de prestaciones sociales y acceso a la salud en España, acompañamiento psicológico).
- En cuanto a búsqueda de alojamiento de emergencia y corta estancia, se ha gestionado el albergue en 10 ocasiones a través de SAMUR Social y ONG Remar, en situaciones de alta vulnerabilidad debido a la crisis social, personas que estuvieran en situación de calle y con fecha fija de retorno.
- En este período, se han atendido positivamente, con la coordinación de las autoridades españolas, 8 casos de víctimas de trata de personas en modalidad explotación sexual. Se han gestionado los retornos de 4 PVTP que así lo han requerido.
- Se brinda asistencia, asesoría y acompañamiento en 3 casos de presunta violencia de género.
- Con relación a la comunidad colombiana que se encuentra afectada emocionalmente por la situación de confinamiento, cuarentena, duelo y estrés, se continúa brindando el acompañamiento psicológico que se requiera.

Seguimiento a la salud de los privados de la libertad en la circunscripción:

A partir del seguimiento periódico que realiza el Consulado General Central del Colombia en Madrid, la población privada de la libertad disminuyó en la circunscripción a cargo en 9 personas, pues pasó de 641 reportado en julio de 2.020, a 632¹ reportadas en el mes de agosto del precitado por el órgano directivo encargado de la Administración Penitenciaria estatal.

Como respuesta a nuestro oficio S-CESMD-20-0836 de 06 de agosto de 2.020, la Secretaria General de Instituciones Penitenciarias/ Subdirección General de Relaciones Institucionales del Ministerio del Interior Gobierno de España, con correo electrónico del 19 de agosto de la presente anualidad, notificó a esta Oficina Consular que, en **la nueva normalidad**, se registraron 3 connacionales con diagnóstico médico positivo para Covid-19, en la siguiente situación:

- I. Dos en el Centro Penitenciario Ocaña I-Toledo, presentes en el centro, y en condición de **asintomáticos**.
- II. Uno en el Centro Penitenciario Madrid V-Soto del Real, presente en el centro, y en condición de **asintomático**.

Para satisfacción de esta misión consular, **a la fecha**, no se registra ningún colombiano fallecido a causa de este virus, privado de la libertad en los centros penitenciarios, centros de inserción social y centro de internamientos de extranjeros, ubicados en las comunidades autónomas de Madrid, Castilla y La Mancha, Castilla y León, y Galicia.

Por último, nos encontramos a la espera de respuesta del Director General de Extranjería y Fronteras del Ministerio del Interior de España, a nuestra petición de información sobre la viabilidad de incluir a los colombianos privados de la libertad y con orden de expulsión vigente del territorio español en los “vuelos de retorno humanitario” programados por el gobierno colombiano, entre otras.

Gestión con las víctimas del conflicto armado:

En agosto continuamos brindado orientación y acompañamiento a las 660 víctimas que se encuentran inscritas en la base de datos del consulado, en sus procesos que adelantan ante la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, así como en las solicitudes de indemnización,

¹ De los cuales 85 son mujeres y 547 corresponden a hombres.

Consulado General Central de Colombia en Madrid

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

actualización de datos, notificaciones de los actos administrativos proferidos por esa entidad y demás solicitudes que realicen ante la Unidad.

En lo transcurrido del año hemos gestionado 487 solicitudes, de las cuales 286 han sido durante la crisis. Adicionalmente, hemos derivado a la Unidad de Víctimas 20 nacionales colombianos para entrevistas virtuales o atención personalizada.

En agosto, a través de 4 comunicados, brindamos información oportuna a las víctimas y sus asociaciones sobre la exención del servicio militar; la oferta de interés para las víctimas retornadas del exterior; el programa participaz con legalidad y el Día Internacional de las Víctimas de Desapariciones Forzadas.

Continuamos reforzando el apoyo psicosocial para los nacionales colombianos que están incluidos en el Registro Único de Víctimas (RUV), desarrollando las siguientes actividades:

- En agosto ingresaron al programa de apoyo psicosocial 6 víctimas y 13 familiares, para un total de 19 personas nuevas, a quienes se les brindó el correspondiente acompañamiento. Adicionalmente, se realizaron 101 seguimientos a los connacionales que ya se encontraban en el programa.
- Se realizaron 13 atenciones terapéuticas, de las cuales 11 se llevaron a cabo vía telefónica y 2 mediante videollamada.
- Se mantuvo el contacto con la Oficina Municipal del Ayuntamiento de Madrid de Información, Orientación y Acompañamiento para la Integración Social de la Población Inmigrante para establecer alianzas, con el fin de que los connacionales sean incluidos en la bolsa de empleo y búsqueda de trabajo, así como para que puedan realizar cursos de formación.
- Se hizo seguimiento con los participantes del programa en relación con el diligenciamiento de los formularios para solicitar el Ingreso Mínimo Vital, ayuda que está otorgando el gobierno de España debido a la crisis derivada por la pandemia COVID-19. Informándoseles que lo tenían que hacer lo más pronto posible y preferiblemente antes del 15 de septiembre, para poder tener derecho a la retroactividad desde junio, mes en que fue adoptada la ayuda, a través del Real Decreto Ley 20/2020 de 29 de mayo.

A las personas que no lo habían hecho, se les envió por correo electrónico, el procedimiento y los requisitos recogidos en nuestro ABC que sirvió de documento soporte para la charla que realizamos, a través del Facebook Live de Colombia Nos Une, el pasado 30 de julio, denominada “Puntos Clave del Ingreso Mínimo vital en España”.

Consulado General Central de Colombia en Madrid

Ministerio de Relaciones Exteriores

República de Colombia

- Se brindó acompañamiento psicosocial a 16 connacionales pertenecientes a este programa.
- Se estableció contacto con 2 Asociaciones. Asocol, la cual nos brindó el apoyo en la entrega de alimentos y la Fundación Internacional María Luisa de Moreno, que nos apoyará en la entrega de útiles escolares y productos de limpieza.

Gestión de ayudas humanitarias:

La situación de los recursos destinados a ayudas de alimentos en la circunscripción del Consulado General Central de Colombia en Madrid es la siguiente:

Recursos asignados (en total 58.223,65 euros distribuidos así):

- 32.600 euros asignados mediante Resolución 0964F del 17 de abril del año 2020, con cargo al Fondo Especial Para Las Migraciones, para la asistencia a connacionales en condición de "migrantes varados"² dada la emergencia mundial a consecuencia del COVID-19 y de acuerdo a la ficha de presentación del proyecto.
- 9.650 euros asignados inicialmente mediante Resolución 0844F de fecha 17 de marzo del año 2020, con cargo al Fortalecimiento del Ministerio de Relaciones Exteriores para la Atención de las Víctimas en el Exterior Nacional-Difusión para desarrollar la estrategia de implementación de la Ley 1448 de 2011 para la vigencia 2020 que con ocasión de la contingencia sanitaria fue rediseñada por el Consulado y contó con la aprobación el día 18 de mayo, de la reasignación de los recursos establecidos en la citada resolución para la entrega de ayudas a la víctimas en el marco de la conmemoración del "Día Nacional de la Memoria y Solidaridad con las Víctimas".
- 12.000 euros asignados mediante resolución 1115F de fecha 15 de mayo de 2020, con cargo al Fortalecimiento de la Oferta Institucional para la vinculación y atención de los Colombianos en el Exterior Nacional - Difusión para desarrollar el proyecto "campaña de alimentos consulado".

² De acuerdo con la CIRCULAR No. C-DM-DSG-20-000063, La ejecución de recursos otorga prioridad a los Migrantes Varados. Se consideran migrantes varados aquellos connacionales que se encontraban en viajes de duración limitada (turismo/negocio/estudio) y que no han podido regresar al país en virtud de las restricciones a desplazamientos internacionales de pasajeros, impuestas por Colombia y a su vez por distintos países. Se priorizará también la atención a los connacionales que expusieron su situación ante los Consulados antes del 3 de abril de 2020, fecha en la que se cerró el ejercicio presupuestal con actualización del registro a quienes reportaron su situación al 30 de abril y al 25 de junio.

Consulado General Central de Colombia en Madrid

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

- 3.970,36 euros de los gastos de representación de la Cónsul General Central autorizados para atender la contingencia generada por el COVID-19 mediante la Resolución 1250 del 8 de abril de 2020. Con estos recursos se adquirieron 105 mercados destinados a familias vulnerables de nuestra comunidad.

Al cierre del mes se han ejecutado 29.100 euros de la línea de trabajo de migrantes varados y ya se realizó la actualización de los potenciales beneficiarios con corte a 20 de agosto.

En cuanto a la línea de acción de atención de víctimas en el exterior, a la fecha se han entregado 293 mercados equivalentes a 8.790 euros y se tiene previsto un esquema de entrega periódica hasta agotar los recursos pendientes (860 euros).

Por su parte, el desarrollo de programa de Fortalecimiento de la Oferta Institucional para la vinculación y atención de los Colombianos en el Exterior Nacional, a partir de las necesidades que nos han expresado los connacionales y que han sido evaluadas por funcionarios del Consulado, a la fecha se han entregado 273 mercados equivalentes a 8.286,75 euros y se tiene previsto seguir dando prioridad a las familias en situación de extrema vulnerabilidad que ya habían realizado una solicitud pues el programa ya llegó al límite de la capacidad, pero continuamos nuestra función de orientación a la comunidad, ofreciendo una guía de servicios sociales donde los connacionales encontrarán la información de contacto tanto de organizaciones que prestan ayuda, como de los canales institucionales del Gobierno Español, la cual se puede encontrar en la página web del Consulado.

Finalmente, y sin perjuicio de lo anterior, vale la pena mencionar la campaña de donación **“Por los Colombianos en España”**³, dirigida a apoyar a las familias colombianas residentes en España que se han quedado sin trabajo y sustento para solventar sus alimentos básicos que fue lanzada durante la primera semana de mayo. Esta campaña es gestionada por los Consulados de Barcelona y Madrid en conjunto con la Fundación ALTIUS y el apoyo voluntario del Instituto de Fundraising Católico, Giving Agency, Fundación DIS, Spoonik y A&P Producciones. Al cierre del mes se han recaudado casi 10.000 euros destinados a apoyar con mercados de emergencia a las familias en extrema vulnerabilidad que han solicitado ayuda en las circunscripciones de los Consulados de Barcelona y Madrid.

³ <https://xn--porloscolombianosenespaa-nlc.com/>



Retorno y medidas tomadas en relación con los turistas colombianos en España:



El Consulado General Central de Colombia en Madrid ha **prestado asistencia para el retorno de 4.000 personas** desde el inicio de la emergencia sanitaria hasta el 31 de agosto. Adicionalmente, esta Oficina Consular se encuentra coordinando con otros Consulados de Colombia en Europa, Asia y África la organización de más vuelos mientras se mantenga el cierre de las fronteras aéreas en Colombia.

En la preparación de los catorce (14) vuelos de retorno a Colombia realizados (3 en mayo, 4 en junio, 4 en julio y 3 en agosto), los connacionales informan sobre su estado de salud, se realiza una toma de temperatura previa al embarque del avión y se establece un compromiso por escrito para acatar las disposiciones sanitarias establecidas por el Gobierno de Colombia.

Consulado General Central de Colombia en Madrid

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

Así mismo, para los vuelos que salen desde Madrid, se han gestionado 66 cupos sin costo para casos humanitarios desde el mes de mayo –de todas las circunscripciones- y se pretende sumar aproximadamente 20 adicionales para los vuelos previstos en el mes de septiembre.

Atención presencial

Si bien desde el 1 de junio la atención presencial de trámites consulares ya contaba con una agenda de 72 citas diarias, en el mes de julio, una vez revisadas y validadas todas las medidas de bioseguridad se amplió a 160 citas. Nuestros usuarios pueden solicitar su cita mediante la página web en la siguiente ruta:

The screenshot shows the website interface for the Consulate of Colombia in Madrid. At the top, there is a search bar and social media icons. Below that, a banner features the Colombian coat of arms and the slogan 'El futuro es de todos' alongside 'Cancillería de Colombia'. A secondary banner reads 'Control Preventivo Contra el Coronavirus para ingresar a Colombia'. The main navigation menu includes: Inicio, Consulado, Cónsul, Trámites y servicios, Otros servicios, Sala de prensa, Viajar a Colombia, and Atención al Ciudadano. Under 'Trámites y servicios', there are four columns of links:

- Datos del Consulado:**
 - Ubicación
 - Datos de contacto
 - Horario de atención
 - Circunscripción
- Servicios consulares:**
 - Cédula de Ciudadanía
 - Información para la comunidad colombiana
 - Registro Civil
 - Certificaciones / Constancias
 - Reconocimiento de firma en documento privado
 - Visas
 - Otros Trámites en el Exterior
 - Antecedentes Judiciales
 - Convertidor de moneda
- Vinculación y asistencia:**
 - Atención a víctimas del conflicto armado residentes en el exterior
 - Acompañamiento al retorno
 - Programa Colombia Nos Une
 - Servicios de Educación, Pensión y Vivienda
 - Redes virtuales de connacionales
 - Asistencia a connacionales

On the left side, there are three prominent buttons: 'CONSULTE EL ESTADO DE SU DOCUMENTO', 'REGISTRO CONSULAR', and 'ACTUALIZA TU LOCALIZACIÓN PARA QUE NO TE PIERDAS DEL MAPA'. A red box highlights the 'PROGRAME SU CITA' button.

Vale la pena adicionar que el Consulado mantiene disponible de manera permanente su correo electrónico cmadrid@cancilleria.gov.co y cuenta con el siguiente horario de atención telefónica para orientación de trámites, jurídica y social de lunes a jueves de 8:30 a 12:30 y de 14:00 a 17:00 horas y los viernes de 8:30 a 12:30 (hora España).

Contribución a la campaña #Quédateencasa

Desde el inicio del confinamiento esta Oficina Consular, con el apoyo del programa Colombia Nos Une, promovimos la campaña de #Quédateencasa a través de la cual hemos desarrollado una agenda de más de 40 charlas y actividades para nuestros connacionales en España. Si bien la etapa de confinamiento finalizó en el mes de junio, hemos continuado con esta iniciativa para unir lazos entre nuestra comunidad y exaltar los valores del país en el exterior. Gracias a la generosidad de colombianos destacados en sus respectivas áreas de conocimiento, hemos ofrecido una programación

Consulado General Central de Colombia en Madrid

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

en temas como emprendimiento, cultura, historia, convivencia familiar, literatura, baile, gastronomía e inclusive celebramos el Día de la Independencia a través de estas charlas en vivo por la página de Facebook de Colombia Nos Une. Así, en el mes de agosto, conmemoramos la Batalla de Boyacá con una charla dictada por el exvicepresidente de Colombia, Gustavo Bell Lemus, y también nuestro equipo del Consulado realizó una charla acerca de las modificaciones sobre inmigración en España en tiempos de COVID-19 con el fin de orientar jurídicamente a nuestros connacionales en un tema que hemos identificado como de interés para ellos, alcanzando 18.000 visualizaciones:



Mes	Día	Actividad	Dirigida por	Área General	Visualizaciones (Corte. Agosto 31)
Agosto	6	Un encuentro con nuestra historia Parte II	Gustavo Bell	Educación	3.000
	27	Modificaciones sobre inmigración en España en tiempos de COVID-19	Consulado de Colombia en Madrid	Informativo de interés general	15.000
	Número total de actividades		2	Total Visualizaciones	18.000

Aprendizajes, retos y lecciones en medio de la contingencia:

- El principal reto que enfrentamos al finalizar el mes de agosto fue el diagnóstico de un colaborador del Consulado con COVID-19. Si bien desde el mes de junio -que ampliamos la atención presencial con cita previa- se han implementado protocolos internos y de atención al público suficientes y en línea con las recomendaciones de las autoridades españolas y colombianas, a partir del momento de la detección del primer caso se complementaron las acciones de la siguiente manera:
 - Informar el diagnóstico a las autoridades y entidades pertinentes en España y Colombia.
 - Activación de los pasos previstos en los procedimientos de manejo de casos establecidos tanto por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia como de la Comunidad de Madrid y el Ministerio de Sanidad del Gobierno de España.

Consulado General Central de Colombia en Madrid

Ministerio de Relaciones Exteriores
República de Colombia

- Práctica de pruebas qRT/PCR para detectar el virus COVID-19 a los colaboradores del Consulado.
- Limpieza a profundidad de las instalaciones del Consulado y de las áreas comunes del edificio donde se encuentra ubicado.
- Cambio de filtros del climatizador general del edificio, limpieza y desinfección de filtros de las unidades interiores del Consulado.

De momento y tras analizar la situación, no se ha determinado la necesidad de suspender el servicio de la oficina consular pero se mantiene un estricto seguimiento para garantizar la seguridad de usuarios y colaboradores.

Así las cosas, continuaremos controlando el aforo de nuestras oficinas, asegurando la distancia de seguridad en todas las áreas del consulado, exigiendo el uso permanente y correcto de la mascarilla, la toma de la temperatura y uso de gel hidroalcohólico a la entrada del Consulado, la restricción de ingreso de los acompañantes y la suspensión de los servicios de baño para los usuarios en las instalaciones.

Adicionalmente, seguiremos promoviendo la realización de trámites de forma telemática (registro consular, supervivencias, certificaciones, antecedentes penales y apostillas), estamos profundizando nuestras campañas de información por medios virtuales y telefónicos sobre la orientación y requisitos de los trámites y mantendremos la atención de consultas jurídicas y sociales por vía telefónica para facilidad de los usuarios y flexibilizando también los esquemas de trabajo en casa gracias a las posibilidades que nos ofrece la tecnología.

Nuestro equipo consular seguirá a su disposición con los servicios habituales y su vocación de servicio poder estar a la altura de este reto.

Reciban un especial saludo,



Gloria María Borrero Restrepo

Cónsul General Central de Colombia en Madrid