

**Estrategia de comunicación de riesgo en el Consulado de Colombia en San Francisco -  
California, Estados Unidos, en momentos de emergencia mundial por causa del COVID-19**

**Lineth Yamile Rojas Quimbaya**

**Universidad de Pamplona  
Facultad de Artes y Humanidades  
Cúcuta, Norte de Santander  
2020**

**Estrategia de comunicación de riesgo en el Consulado de Colombia en San Francisco -  
California, Estados Unidos, en momentos de emergencia mundial por causa del COVID-19**

**Lineth Yamile Rojas Quimbaya**

**Trabajo de grado para optar por el título de Comunicador Social**

**Director de trabajo de grado  
Eliana Caterine Mojica Acevedo C.s. Mg.**

**Universidad de Pamplona  
Facultad de Artes y Humanidades  
Cúcuta, Norte de Santander  
2020**

## **Resumen**

A pesar de las constantes inversiones económicas mundiales en: ciencia, educación y tecnología, con el fin de preservar la vida humana, pandemias como el COVID-19 pueden recordar que ningún gobierno, población u organización, se encuentra suficientemente preparado para afrontar este tipo de situaciones. Dicho lo anterior, este proyecto desarrollado en el Consulado de Colombia en San Francisco demuestra que por medio de la creación de una estrategia de comunicación de riesgo considerando la dinámica transnacional que caracteriza a la población colombiana, se puede informar a la comunidad durante el periodo de emergencia mundial, mientras se afianzan vínculos de confianza y comunicación entre la sociedad y la organización.

**Palabras clave:** comunicación de riesgo, estrategia de comunicación, transnacionalismo.

## **Abstract.**

Despite world economic investments in science, education, and technology with the purpose of preserving human life, pandemics like COVID-19 may let the people remember that any government, community, or organization is not ready to face this kind of situation. Therefore, this project, developed at the Colombian Consulate in San Francisco, confirms that a risk communication strategy created to take into account the transnationalism dynamic of the Colombian people could inform the community through all of the emergency, while the organization is building trusts and communications ties with the community.

**Key words:** strategic communication, risk communication, transnationalism.

## **Tabla de contenido:**

<b>Capítulo I Problema</b>	<b>pág</b>
1.1 Contextualización .....	8
1.2 Auditoría de comunicación.....	11
1.3 Descripción del problema comunicación.....	13
<b>Capítulo II Marco Teórico</b>	
2.1 Antecedentes .....	15
2.2 Bases Teóricas.....	20
<b>Capítulo III Propuesta Comunicativa</b>	
3.1 Objetivos	
3.1.1 General .....	28
3.1.2 Específicos .....	28
3.2 Justificación .....	28
3.3 Descripción de las actividades de comprenden la propuesta comunicativa	
3.3.1 Actividad .....	30
3.3.2 Objetivo.....	30
3.3.3 Justificación .....	30
3.3.4 Funciones del Pasante .....	30
3.3.5 Recursos físicos, económicos y humanos utilizados.....	30
<b>Capítulo IV Propuesta Comunicativa.....</b>	<b>34</b>
Dossier de productos (formato) .....	35
Evaluación de la propuesta comunicativa desarrollada .....	50
<b>Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones .....</b>	<b>62</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>64</b>

**Lista de tablas:**

<i>Tabla I</i>	<i>pág</i>
Flujos migratorios de salida de colombianos 2007-2015 .....	21
<i>Tabla II</i>	
Conocimiento frente a prácticas de prevención A(H1N1).....	25
<i>Tabla III</i>	
Descripción de las actividades que componen la propuesta comunicativa.....	30
<i>Tabla IV</i>	
Actividades programadas para el mes de febrero.....	34
<i>Tabla V</i>	
Actividades programadas para el mes de marzo.....	35
<i>Tabla VI</i>	
Actividades programadas para el mes de abril.....	36
<i>Tabla VII</i>	
Actividades programadas para el mes de mayo.....	37

**Lista de Figuras y/o gráficas:**

<b><i>Figura I</i></b>	<b><i>pág</i></b>
Matriz FODA - análisis interno.....	12
<b><i>Figura II</i></b>	
Matriz FODA - análisis externo .....	12
<b><i>Figura III</i></b>	
Risk Communication Strategy Cycle .....	18
<b><i>Figura IV</i></b>	
Min Salud COVID-19 .....	24
<b><i>Figura V - VII</i></b>	
Estrategia de comunicación de riesgo. Colombianos “Varados”.....	38
<b><i>Figura VIII</i></b>	
Boletín Consular, edición mensual (enero) .....	41
<b><i>Figura IX</i></b>	
Boletín Consular, edición mensual (febrero) .....	42
<b><i>Figura X</i></b>	
Guía de Atención a los colombianos en el exterior (1era edición) .....	43
<b><i>Figura XI</i></b>	
Guía de Atención a los colombianos en el exterior (2da edición) .....	44
<b><i>Figura XII</i></b>	
Seguimiento a colombianos “varados” en el exterior.....	45
<b><i>Figura XIII</i></b>	
Boletín Especial COVID19. (1ra edición) .....	46

<b>Figura XIV</b>	<b>pág</b>
Boletín Especial COVID19. (2da edición) .....	47
<b>Figura XV</b>	
Boletín Especial COVID19. (3ra edición) .....	48
<b>Figura XVI -XVIII</b>	
Resultados de la encuesta estrategia de comunicación.....	50
<b>Figura XIX</b>	
Resultados SITAC, ciudadanos inscritos al boletín consular en toda la circunscripción.....	53
<b>Figura XX - XXI</b>	
Resultados SITAC, ciudadanos que recibieron el boletín enero y febrero y la guía de atención a colombianos en el exterior 1ra y 2da edición .....	54
<b>Figura XXII - XXV</b>	
Resultados de la matriz de seguimiento a colombianos “varados” .....	56
<b>Figura XXVI</b>	
Resultados SITAC, ciudadanos inscritos al boletín consular en toda la circunscripción.....	60
<b>Figura XXVII</b>	
Resultados SITAC, ciudadanos que recibieron los boletines especiales COVID-19, 1era, 2da y 3ra edición.....	61

## 1. Contextualización:

La migración de personas de un país a otro, ha tenido aumento en los recientes años a causa de las transformaciones en la calidad de vida. Urrea (2016) afirma “El Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, en 2012 reporta que aproximadamente 4.7 millones de colombianos se encontraban en el exterior. El Banco Mundial estimó en 2011 que los cinco principales destinos de los colombianos que deciden o se ven forzados a salir son: Estados Unidos (28.8%), Venezuela (28.4%), España (17.6%), Ecuador (8%) y Canadá (2,1%). Y en 2016, la Agencia de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) estimó que existen más de 400 mil refugiados colombianos en 31 países del mundo; siendo Venezuela, Ecuador, Panamá, Canadá y Estados Unidos los principales receptores” (*El Tiempo*)

Por lo anterior y teniendo en cuenta que Estados Unidos es uno de los destinos primordiales para los colombianos, se hace necesario crear relaciones diplomáticas entre países que permitan promover y salvaguardar los intereses de la nación y de sus ciudadanos, brindar asesoría jurídica, social y asistencia a los connacionales que residan en el exterior, dando origen a los Consulados.

El Consulado de Colombia en San Francisco, pertenece al Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia, que tiene bajo circunscripción los siguientes once (11) estados: Norte de California, Nevada, Oregón, Washington, Idaho, Montana, Wyoming, Utah, Colorado, Alaska y Hawaii. El Consulado, y sus instalaciones se encuentran ubicadas en el distrito financiero de la ciudad de San Francisco, en el estado California, Estados Unidos. Desde sus inicios, el Consulado ha sido una fuente de conexión entre ciudadanos colombianos en el exterior, un agente proveedor de información ayuda y asistencia para los migrantes colombianos.

El 11 de enero del 2020, se reportó la muerte de un hombre de 61 años en China por causa del 2019-nCoV “amplia familia del virus que puede causar desde el resfriado común hasta enfermedades graves” según la Organización Mundial de la Salud en su declaración oficial del 22 de enero del 2020, uno de los primeros comunicados sobre el desconocido virus que ataca al mundo.



Con el pasar de los días, el virus comenzó a tomar fuerza y hacer presencia en países como Japón y Tailandia por su cercanía y movimiento fronterizo constante con China. Por otro lado, el flujo migratorio de personas provenientes de países orientales a Estados Unidos, propicio la llegada del virus a Seattle, Washington, la primera ciudad en reportar un contagio, según informó CNN el 20 de febrero del 2020. Preocupando a muchos la llegada y contagio masivo de este virus en el mundo, la OMS el 30 de enero del 2020 declaro emergencia mundial.

Desde que se reportó la primera muerte causada por este virus, los medios de comunicación en Estados Unidos comenzaron a alertar a la población sobre un posible brote de 2019-nCov en el país. Este virus según el diario estadounidense The New York Times, en su edición del 27 de enero del 2020, expresa que “este se originó en un mercado callejero en el cual se comercializaba alta cantidad de mariscos y animales exóticos en Wuhan, China”, el artículo también afirma que los primeros casos en esta ciudad aparecieron entre el 12 y 29 de diciembre del 2019, los cuales fueron diagnosticados como neumonías altamente contagiosas.

Para el 31 de enero del 2020, la administración Trump negó la entrada de personas provenientes de China, con el fin de mitigar los contagios en el país, especialmente en el Estado de Washington, el cual, para ese entonces, era el único afectado por el virus. De acuerdo con la cantidad de casos y reportes de muertes masivas, la OMS cambia el nombre del virus 2019-nCov a COVID-19, el 11 de febrero del 2020. Como medida de protección a los altos índices de contagio, la alcaldesa de San Francisco London Breed, declaró el 25 de febrero el estado de emergencia en la ciudad, teniendo como día final el 3 de marzo del 2020, fecha que estuvo sujeta a cambios.

A pesar de las medidas tomadas con anticipación por la alcaldesa Breed en San Francisco, una de las principales ciudades del estado de California; el 5 de marzo el gobernador Gavin Newsom, declaró el estado de emergencia después que se reportara la primera muerte de un ciudadano en el estado por COVID-19. Finalmente, el 16 de marzo del 2020 el presidente Trump, mediante una alocución desde la Casa Blanca en Washington. D.C. ordena la medida de Shelter in Place o cuarentena (trabajo desde casa, cancelación de eventos, distanciamiento social, cierre de escuelas y universidades) hasta el 7 de abril del 2020 a nivel nacional.

No obstante, a las medidas anticipadas que fueron tomadas por el gobierno de Estados Unidos, las muertes y el número de contagios han avanzado de forma drástica, días después de la implementación del Shelter In Place. Por este motivo, el gobierno local ha prolongado en dos ocasiones la medida de cuarentena, siendo la ordenanza N C10-07B, expedida por el Departamento de Salud Pública de San Francisco, la última en declarar que hasta el 31 de mayo del 2020 la medida de Shelter In Place estaría vigente.

Siguiendo las medidas de precaución emitidas directamente por el gobierno de Estados Unidos, el consulado de Colombia en San Francisco cerró sus puertas el 17 de marzo del 2020, generando esto la decisión de replantear la forma de trabajo y asistencia a los connacionales durante el periodo de emergencia.

## **1.2 Auditoría de comunicación:**

El Consulado de Colombia en San Francisco, cuenta con un equipo profesional conformado por cinco (5) funcionarios: tres de carrera diplomática, una administrativa, una local y una practicante en Comunicación Social.

**Andrés Fernando Gáfaró Barrera**- Cónsul General

**Diana Carolina Páez Gamboa** – Cónsul de Segunda

**Andrea Paola Rojas Charry** – Vicecónsul

**Carolina Ramos Morales** – Administrativa

**Maritza Joya** – Local

**Lineth Rojas Quimbaya** – Practicante de Comunicación Social.

Se procede a realizar una auditoría en comunicación para conocer el estado del consulado, implementando la técnica de observación directa durante una semana, tiempo en el cual la practicante acompañó el desarrollo de las diversas actividades que realizan los funcionarios del consulado como: asistencias a víctimas del conflicto armado, reuniones de equipo, asesorías legales, redacción y envío de comunicados oficiales, protocolo y organización de eventos, expediciones de documentos de identidad tales como: cedula, registro civil, tarjetas de identidad, pasaportes, visas, entre otros. En este periodo de tiempo se tomó nota de los análisis y conclusiones resultantes después de participar de todos estos procesos, además de evidenciar la forma en la cual los funcionarios interactúan con los ciudadanos mientras desarrollan el ejercicio de su labor. Finalmente, con estos insumos se construyó la siguiente DOFA que presenta un análisis de la organización.



Figura I: Matriz FODA - Análisis Interno, (elaboración propia, año 2020)



Figura II: Matriz FODA - Análisis externo (elaboración propia, año 2020)

### **1.3. Descripción del problema comunicacional:**

Analizando los resultados de la auditoría de comunicación, se evidencia que los connacionales no tienen alta participación en los diferentes procesos que desarrolla el Consulado de Colombia en San Francisco. Los problemas de comunicación entre ciudadanos y servidores públicos, ha generado brechas en la construcción de confianza y lazos de identidad entre las dos partes, viéndose esto reflejado en quejas y reclamos dirigidos hacia la entidad. Sumado a esto, el bajo alcance mediático con el que esta institución cuenta, pues los recursos digitales como el boletín mensual y correos electrónicos no son utilizados por la ciudadanía en general, como canales de comunicación o medios de información.

Teniendo en cuenta el protocolo de Shelter in Place, el consulado no está prestando atención al público de forma presencial, generando esto que muchos colombianos manifiesten su inconformidad por la medida tomada. Los ciudadanos hacen alusión a que sus solicitudes legales y tramites de documentos personales son emergencias que no esperan hasta que el gobierno levante la orden de Shelter In Place. En este sentido, para todos los funcionarios del consulado es importante cumplir las normas establecidas por la autoridad, resguardando su seguridad y la de aquellos connacionales que requieran atención.

Por otro lado, la desinformación que se ha generado durante este periodo de emergencia respecto al COVID-19, ha provocado que la población en general entre en pánico o estrés por aquella información no oficial a la cual el consumidor tiene acceso, por medio de redes sociales y/o mass media, además el cierre de fronteras nacionales e internacionales declarado por el Gobierno de Colombia, ha incidido en el aumento de quejas y reclamos de los colombianos ubicados en Estados Unidos, quienes se ven imposibilitados de regresar.

La situación ha generado vacíos en la información respecto a los protocolos de emergencia diseñados por el gobierno de Colombia y las medidas de respuesta que se están desarrollando por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores ante las recurrentes solicitudes de repatriación y/o ayudas económicas a los colombianos en el exterior, haciendo que los procesos de comunicación se vean afectados, pues las únicas herramientas que se utilizaban previamente para informar (boletín digital y correo electrónico) y que no eran populares entre la comunidad, pasaron a ser los principales canales de comunicación entre los funcionarios y los connacionales durante el periodo de emergencia mundial por causa del COVID-19.

Esta pandemia revela que el consulado no estaba preparado para responder ante una emergencia de salud, aquello planteó una transformación en la forma de comunicar para hacer que la información llegue a los ciudadanos de forma efectiva, por medio de contenido innovador digital que tenga en cuenta el contexto de la población afectada y abordando procesos de atención, planes de contingencia y emergencia, además de ayudas gubernamentales designadas, temas propuestos en una estrategia de comunicación de riesgos. De manera que el Consulado de Colombia al ser una institución oficial considera que sus respuestas deben ser escritas, esto para evitar la tergiversación de información otorgada por los funcionarios a los colombianos en el exterior.

Concluyéndose, que el boletín digital y el correo electrónico únicas herramientas oficiales existentes en la institución, serán utilizadas para divulgar información, cumpliendo con los protocolos de comunicación establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores de manera que, todos los connacionales ubicados en los once (11) estados en los que el Consulado de Colombia en San Francisco tiene presencia y registrados en el Sistema Integral de Trámites al Ciudadano, SITAC, tendrán acceso automático a la información allí divulgada. Cabe mencionar que la organización cuenta con dos teléfonos de emergencias como medios de consultas prioritarias, pero estos no constituyen un medio de comunicación oficial.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 Antecedentes**

Al referirnos a la comunicación de riesgo como estrategia durante periodo de emergencia, iniciamos con la definición publicada por Brennan & Gutiérrez, (2011) en su Guía para elaborar la estrategia de comunicación de riesgos. “La comunicación de riesgos asigna una gran importancia al diálogo con las poblaciones afectadas y con el público interesado, para brindarles la información necesaria, que les permita tomar las mejores decisiones posibles durante una emergencia o desastre con impacto en la salud pública” (p. 2). Con esta explicación se ahonda en otras investigaciones internacionales, nacionales y locales en las cuales implementaron la comunicación de riesgo como estrategia antes y durante periodos de calamidad o emergencia.

En el marco de la emergencia mundial COVID-19 por la que el mundo está atravesando y al tener muy poca información al respecto, se ha generado una sensación de incertidumbre con el pasar de los días en la población a nivel mundial, pues se desconoce una cura que alivie la enfermedad, es por esto que, se hace pertinente traer a colación como antecedente internacional, el artículo de investigación titulado: Caracterización del proceso de preparación y respuesta de entidades territoriales de salud ante la introducción del virus Chikungunya, Colombia, 2014, elaborado por Angela Alarcon y Edgar Prieto, en el 2016 para la Universidad Nacional de Colombia en el que se plantea la comunicación de riesgo y promoción en salud como estrategias relevantes ante el brote de Chikungunya, propuesta comunicativa que fue desarrollada por medio de encuestas semiestructuradas aplicadas a las instituciones de salud pública en Colombia, con el fin de conocer si estaban o no preparados para atender una emergencia sanitaria y que herramientas de comunicación utilizan para informar a la población.

Este estudio permitió a las entidades reconocer que no estaban preparadas para responder ante una emergencia de este nivel, teniendo en cuenta que la vida de muchos seres humanos estaría en juego, tuvo como resultados asegurar que la implementación de estrategias de comunicación de riesgo, aumentan la credibilidad ante las acciones desarrolladas por la

institución, además de reducir la cantidad de contagios y/o aparición de nuevas enfermedades derivadas de esta.

Este artículo hace relevante la capacidad de informar a todos los funcionarios y mantenerlos enterados de todas las medidas de protección, reflejado esto en el cambio de comportamiento de su población, respondiendo acertadamente ante los mensajes de prevención emitidos por diferentes instituciones del país. Finalmente, como resultado del artículo, este propone que la previa preparación ante emergencias de salud, es un factor que añadirá relevancia a la acción que emprenderá la entidad.

Esta investigación se toma como referencia para este proyecto porque presenta una propuesta de transmisión de mensajes durante emergencias y /o pandemias, siendo esta una de las características que debe guiar la construcción de la estrategia de comunicación que el Consulado de Colombia en San Francisco desarrollará, teniendo en cuenta que por medio de esta información se establecerán canales oficiales de comunicación entre el estado, la organización y la ciudadanía durante el periodo de pandemia, aquello que a su vez fortalecerá los lazos de confianza entre las dos partes.

Otro ejemplo para tener en cuenta en el contexto internacional es el artículo de investigación escrito por Pont-Sorribes, Codina y Pedraza (2009) “Comunicación de riesgo y sistemas de información en la Web: cinco modelos. Artículo en el que se aborda la Comunicación de Riesgo durante emergencias mundiales, presentando herramientas web utilizadas en países como Francia, España y Estados Unidos, utilizadas para informar y dar respuesta a la comunidad en momentos de emergencia.

Ahondando en el artículo, es válido mencionar la Gestión de las Emergencias en España, pues este cometido origina una normativa básica del Estado, como respuesta a la Ley de Protección Civil 21/1985, la cual consiste en “el estudio y la prevención de las situaciones de riesgo grave, catástrofe o calamidad pública y la protección de personas, bienes en caso de que estas situaciones se produzcan” (Pont-Sorribes, Codina y Pedraza, 2009, p. 391). Otorgando tal normativa al Departamento del Interior Español, la autoridad de crear un sitio web para la publicación de materia e información para ayudar a prevenir situaciones de riesgo además de brindar insumos ante una calamidad.

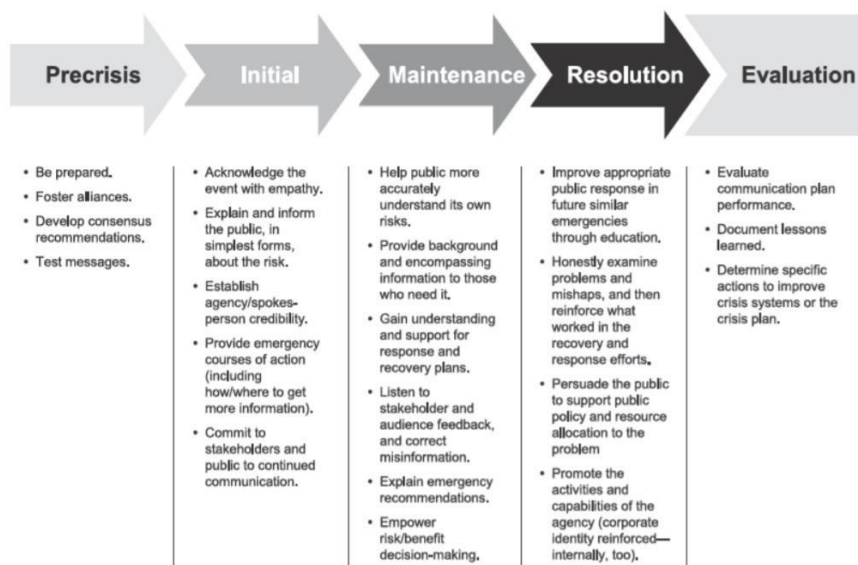


Por otro lado, la entidad que maneje dicha página tiene la capacidad de unificar contenidos de comunicación que informen a la comunidad ante y durante una calamidad por medio de modelos de comunicación, utilizando la web para difundir la información y permitir que toda la población tenga acceso a esta.

Finalmente, esta investigación concluye que, la web es la plataforma a la cual la sociedad tiene rápido acceso, además de contar con las características para adecuar la información a personas con necesidades especiales. A su vez la web satisface tres requisitos del consumidor digital, de manera que el contenido allí publicado, según Pont-Sorribes, Codina y Pedraza (2009) “tiene que satisfacer”, “debe cumplir” y “puede optimizar la accesibilidad” (p. 393).

Este artículo es relevante para la construcción de la estrategia de comunicación de riesgo para el consulado, porque plantea a la web como un canal de comunicación efectivo, por medio del cual se proporcionan consejos de qué hacer, cómo actuar y a dónde ir. Siendo cada institución en este caso el Consulado de Colombia en San Francisco, un agente creador de contenido oficial e independiente que suministre datos relevantes durante el periodo de emergencia.

Haciendo alusión al contexto nacional, es relevante mencionar como ejemplo de tratamiento y transmisión de información, el trabajo de investigación a nivel internacional desarrollado en el año 2006 por el Centro de Control y Prevención de Enfermedades (CDC) de Estados Unidos durante la pandemia por influenza en 2005, investigación en la que se emplea una estrategia de comunicación de riesgo desarrollada en un ciclo de cinco fases comprendidas por: precrisis, inicio, durante, solución y evaluación. (Ver figura III).



Fuente: CDC, Crisis and Emergency Risk Communication, Module 1.

### *Figura III. Risk Communication Strategy Cycle*

Esta estrategia permitió que las entidades locales, estatales y nacionales se enfocarán en la transmisión de respuestas a las diversas preguntas resultantes por el bajo conocimiento y estudio de la pandemia. También se desarrollaron alianzas entre entidades para transmitir información construyendo una red de canales con el fin de compartir el mismo mensaje y no crear más dudas al respecto; además de dar libre acceso a la comunidad y al contenido publicado o difundido. Finalmente, al momento de evaluar la estrategia, se evidenció que la credibilidad, consistencia y veracidad de los mensajes fueron la clave para informar a la comunidad y alertar ante las posibilidades de contagio, el buen manejo de la información hizo que los procesos de comunicación no se vieran permeados por noticias falsas o mala interpretación de los mensajes. Entonces se puede afirmar que una estrategia de comunicación de riesgo establece pautas para transmitir información, sin perjudicar a la organización que comunique el mensaje.

Esta estrategia de comunicación planteada por el Centro de Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos es relevante para el desarrollo de este proyecto, porque aporta una visión nacional sobre el tratamiento de la información y aproximación a la comunidad en emergencias pasadas, aquello que brinda una visión clara sobre los protocolos de comunicaciones exitosos para informar a la comunidad.

Finalmente, como referente local se hace referencia al libro, *Enhancing Food Safety, the role of the Food and Drug Administration*<sup>1</sup> escrito por el Instituto de Medicina y el Consejo Nacional de Investigación con la colaboración de la Administración de Alimentos y Medicinas (FDA) de los Estados Unidos en el 2010.

Publicación que presenta una estrategia general para velar por la seguridad alimentaria en Washintong D.C. y más ciudades, teniendo en cuenta tres pilares principales, como: prevención, intervención y respuesta. Esto dado a que en los Estados Unidos cada año, 3000 ciudadanos mueren por causa de enfermedades transmitidas por alimentos según un estudio del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) en el 2011. Esta estrategia consiste en identificar los alimentos vulnerables de infección y mitigar este riesgo promoviendo su inspección antes de su comercialización, mientras se informa a la comunidad sobre los beneficios que contiene dicho alimento con el fin de comercializarlo de forma masiva.

Con el fin de mantener este alimento en la canasta familiar, la FDA hizo públicas las recomendaciones higiénicas que se deben tener en cuenta antes de consumir cualquier alimento, además de las tablas de contenido y nutrición. El uso de voceros federales en medios de comunicación permitió que la información fuese pertinente y aceptada por la comunidad, pues esta provenía de una fuente oficial.

Esta investigación es de gran importancia para el desarrollo de este proyecto, de manera que una vez más se confirma la relevancia que tienen los procesos de comunicación durante el periodo de emergencia, presentando a la información oficial como una efectiva forma de comunicar.

---

<sup>1</sup> Mejorando la Seguridad Alimentaria, el rol de la Administración de Alimento y Medicinas.

## 2.2 Bases Teóricas:

El término transnacional o transnacionalismo, en el imaginario común siempre está relacionado con el contexto económico o empresarial, pero este término también hace alusión a las diversas prácticas migratorias que ejerce una población independientemente de sus fundamentos. Juan Carlos Velasco, investigador del Instituto de Filosofía CSIC, hace alusión al transnacionalismo desde una perspectiva política, describiéndolo como “el catalizador social, posiblemente el más decisivo, del conjunto de transformaciones que está experimentando la institución de la ciudadanía en las sociedades democráticas contemporáneas” (2009. p.32). Este desplazamiento genera un nuevo modelo de ciudadanía, que se caracteriza por ser menos territorial y nacional, de manera que el individuo se inclina por la búsqueda de empleo y residencia. Velasco afirma que esos son los factores primordiales que dirigen a la población a migrar de un lugar a otro en los años XX.

Se establece al proceso de migración, un valor político de jerarquía, el cual deja en último lugar a los migrantes, pues son aquellos grupos sociales caracterizados por mano de obra no cualificada, esto de acuerdo con las políticas establecidas en el país de acogida. El reto de la transnacionalización consiste en el reconocimiento de derechos civiles y sociales entre inmigrantes y emigrantes; permitir que las políticas se construyan aportando un beneficio para los habitantes de dichas ciudades. Un ejemplo de esto es México, Colombia, Turquía y Eritrea, países que permiten la doble nacionalidad, esto gracias a reformas jurídicas que posibilitan a personas extranjeras convertirse en nacionales, debido a los estrechos lazos culturales que nacionales viviendo en el extranjero mantienen vivos y transmiten culturalmente entre su familia. En este aspecto cabe resaltar que el hecho de ser nacional no significa que la oportunidad de participar políticamente se adquiera por derecho, pues países como España e Italia, tienen leyes que no permiten a los ciudadanos con doble nacionalidad ejercer democracia por fuera de sus lugares de nacimiento.

Ahora, haciendo énfasis en temas políticos, el proceso migratorio en países de acogida ha planteado un paradigma de discusión que aborda la diversificación cultural como transmisor de desigualdad en procesos legales, primando el poder económico, estatus social y/o nacionalidad, dejando claro que la soberanía nacional, es aquello que siempre primará ante la ley. Lo anterior, envía un mensaje de limitación del alcance a mejores oportunidades, poniendo en una balanza

los derechos humanos y las políticas estatales. Por otro lado, y haciendo énfasis en esta investigación es válido tener en cuenta un estudio realizado por La Universidad del Rosario, el cual plantea una visión más cercana sobre la cantidad de migrantes colombianos que están llegando a Estados Unidos, pues según la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia (2015). (Ver tabla I).

País de residencia	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Estados Unidos	208 359	217 026	251 098	299 185	306 504	308 341	311 065	322 753	320 621	2 544 925
España	84 623	82 349	79 534	83 686	93 157	85 264	76 237	71 388	68 845	724 723
Venezuela	19 087	25 749	19 516	20 069	29 502	45 183	41 547	39 740	31 254	271 647
Canadá	11 443	13 248	14 685	18 516	21 597	25 150	25 841	27 770	28 352	186 602
Panamá	9 067	11 539	14 455	16 310	19 119	21 194	22 695	29 940	38 084	182 403
Ecuador	14 160	13 208	13 739	16 582	13 742	13 825	14 527	17 116	20 455	137 354

Fuente: La diáspora silenciosa: estudios sobre la tercera ola de migraciones colombianas al exterior (2005-2015)

*Tabla I. Flujos migratorios de salida de colombianos 2007-2015*

Estados Unidos y España se ubican en los primeros lugares, representando una tendencia para los migrantes colombianos por sus oportunidades laborales y económicas, evidenciando una amplia perspectiva de los procesos de transnacionalización que se están viviendo en la actualidad; debido a esta gran afluencia de connacionales en los Estados Unidos, el consulado de Colombia en San Francisco representa un canal de comunicación entre el gobierno colombiano y los colombianos en el exterior; por esto es de relevancia tener en cuenta el contexto y características migratorias en las cuales se desenvuelve el grupo poblacional con el cual trabaja el consulado, para así una vez obtenidas esta cifras demográficas la estrategia de comunicación tenga más impacto, teniendo en cuenta las principales necesidades de la población (vivienda y economía), esas mismas que los hicieron migrar de Colombia.

El desarrollo y construcción de estrategias de comunicación no es ajeno a la era contemporánea, pues esta es una de las herramientas más populares a la hora de comunicar un mensaje ante la población, por este motivo para la estrategia de comunicación que será desarrollada por el consulado de Colombia en San Francisco, es importante tener en cuenta los resultados del artículo escrito por Antonio Castillo (2004) Doctor en comunicaciones de la

Universidad Autónoma de Barcelona, el cual revela cómo aquellos temas de importancia social y/o política, comunicados a través de medios gráficos abarcan la agenda informativa, la duda e incertidumbre ante acontecimientos inesperados plantea la creación de estrategias comunicativas en empresas, organizaciones gubernamentales y ONG, entre otras. Este análisis se documentó durante 1995 y 2002 y medios de comunicación como: ABC, El Mundo y El País.

Los resultados de este estudio arrojaron lo siguiente: las organizaciones religiosas crearon una estrategia de comunicación en la cual se dedicaron 3 páginas de cada diario exclusivamente para la publicación de contenido religioso, con 563 noticias en 1995 y 580 en 2002. Por otro lado, las instituciones gubernamentales, implementan una estrategia de comunicación oficial, publicando información emitida por el gabinete presidencial, ubicándose esta institución en el segundo lugar con 349 apariciones en 1995 y 317 en 2002. Se concluyó que la importancia de la religión, específicamente el catolicismo en la región española permitió que esta categoría ocupara el primer lugar, pero algo que llamó la atención de los investigadores fue el resultado que obtuvo las instituciones gubernamentales comunicando información oficial, esto además incrementó el consumo de los medios de comunicación utilizados para este estudio 47.3% El Mundo y 27.5% El País.

Dado a la coyuntura política e idealista que se experimentó en 1995 y 2002 se amplió la necesidad de informar a la comunidad haciendo uso de los principales medios de comunicación para la época. En conclusión, este artículo es relevante en la construcción de este proyecto porque resalta la importancia que el tejido social tiene en el direccionamiento y transmisión de información, pues en momentos de coyuntura es cuando la población se encuentra más receptiva a los mensajes enviados por el gobierno.

Ahondando en el concepto de estrategias de comunicación de riesgo, es válido traer a colación el artículo Comunicación y Sociedad hecho por el Profesor de Comunicación Jordi Farre, quien aborda la Comunicación de Riesgo desde dos perspectivas: “propiedad objetiva de un acontecimiento o actividad y cómo se hace posible su medida” (20005, p.103) y como “percepciones subjetivas del riesgo filtradas por la cultura y por la estructura social”. (2005, p.103). Farre, enfatiza en que estas dos perspectivas son extremistas, pero diferenciadoras la una de la otra ya que en la primera la comunicación de riesgo se aborda como un hecho cuantificable que produce una consecuencia trágica en el ser humano, mientras que, en su segundo panorama,

esta es subjetiva dependiendo de la comunidad. Dos visiones que terminan clasificando a la comunicación de riesgo como espejos de la realidad que traen incertidumbre a la población, aquello que repercute en sus acciones diarias y concepto de sociedad, política y cultura.

Comparando su óptica con los acontecimientos actuales causados por el COVID-19, se considera a la comunicación de riesgo una mediadora entre la población y la incertidumbre pues es evidente que cada sujeto ha experimentado una consecuencia a causa de la emergencia mundial, mientras cada país trata la pandemia de manera subjetiva utilizando diferentes protocolos, pero a pesar de ser tan diferenciadoras estas perspectivas siempre tendrán un punto en común, incertidumbre, aquella razón que gesta relaciones entre la información y comunidad.

Por lo tanto, se concluye y se presenta a la comunicación de riesgo como un recurso encargado de divulgar información durante eventos latentes que transforman el comportamiento de la sociedad que experimenta esta incertidumbre en su vida diaria, concepto que concierne y apoyado en el artículo de Farre, describe el contexto actual de los colombianos en el exterior, quienes recurren al Consulado como fuente principal de información,

Temas de índole social y político siempre serán consumidos por un gran número de la población, por esto en el marco de la emergencia mundial COVID-19, el consulado de Colombia usará sus canales de comunicación oficiales para socializar los diferentes protocolos de asistencia, con el fin de ayudar a los connacionales que se encuentren en el exterior. Es así, que ante la “Emergencia de salud pública de preocupación internacional” declarada por la OMS el 30 de enero del 2020, el Ministerio de Salud colombiano creó un Plan de Contingencia para Responder ante la Emergencia por COVID-19 (2020), el cual tiene como propósito informar las principales acciones que el gobierno de Colombia está adoptando ante la pandemia. En esta estrategia de comunicación el Ministerio de Salud, plantea como objetivo principal la promoción de la salud y prevención de la enfermedad con el fin de minimizar el impacto del COVID-19 en el país. Esto permite al Ministerio de Salud colombiano, centrar sus acciones en aquellos niveles que representen un riesgo alto para la población, por medio de la implementación de fases de preparación, contención y mitigación.

Estas tres líneas de impacto fueron la ruta precisa para enfocar los recursos comunicativos en la propagación de información. La creación de piezas gráficas para preparar a la población antes y durante la emergencia, además de informar al público con cifras de contagio, muerte y recuperación en el país.



Fuente: tomada de Twitter @MinSaludCol  
*Figura IV. Min Salud COVID-19.*

Queda claro que las líneas de acción que guiarán la estrategia de comunicación deben ser medibles mientras estas, a su vez generen impacto en la comunidad, al igual deberán ser transmitidas por el canal que la mayoría de los consumidores tenga acceso (prensa, radio, plataformas digitales) además de presentar un diseño atractivo que permita enganchar a la comunidad con la información allí plasmada. En conclusión, el direccionamiento de mensajes, canales de comunicación y público trazan la ruta que la información tendrá y de estos tres aspectos depende el éxito del mensaje.

Es por esto por lo que, el consulado de Colombia en San Francisco plantea una estrategia de comunicación de riesgo como ruta para informar a los ciudadanos aquellas acciones desarrolladas por la institución y los gobiernos en el marco de la emergencia mundial mientras se genera una vinculación de los colombianos en el exterior en los procesos guiados por el Consulado.



Haciendo rememoración, uno de los casos más populares respecto a emergencias sanitarias en la historia de la humanidad fue la epidemia A (H1N1) en el 2009 y referente a este caso en particular, el Ministerio de Salud de Nicaragua desarrolló una campaña de comunicación de riesgo dirigida a dos de los principales barrios contagiados por este virus. Ante la llegada de esta epidemia el gobierno de Nicaragua expidió una resolución en la que se declaraba la emergencia sanitaria (Decreto 25-2009, del 28 de abril de 2009) este documento oficial dio paso a la creación de una estrategia de riesgo “Juntos Podemos Evitar que se Propague, la Solución somos Todos” con el propósito de informar y prevenir el contagio del A(H1N1) desarrollada por el Ministerio de Salud.

Esta estrategia de comunicación tiene cuatro líneas primordiales de trabajo: 1. Elaboración y difusión de un manual de contenidos con información general sobre la influenza, 2. Manual de vigilancia comunitaria, 3. Difusión de mensajes coherentes y recomendaciones generales, 4. Plan de medios de comunicación, todo esto con el fin de atender la emergencia en los barrios Carlos Núñez y Enrique Bermúdez, ubicados en el Distrito III de Managua.

El plan de comunicaciones fue enfático en el desarrollo de material audiovisual que comprendiera los objetivos de la estrategia. Este material fue repartido en todas las casas que componían estos dos barrios, paralelo a esto por los medios de comunicación como la radio, se enviaban mensajes de prevención ante el contagio en los que se explicaban los beneficios que traía la práctica del confinamiento, el lavado constante de manos, entre otros. Finalmente, el resultado de la evaluación hecha a la estrategia por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua reveló un alto nivel de conocimiento referente a prácticas de prevención del contagio. (Ver tabla II).

Recomendaciones del MINSA para prevenir la influenza humana				
	Barrio Carlos Nuñez n=128		Barrio Enrique Bermúdez n=175	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Al toser o estornudar taparse las nariz y la boca con un pañuelo desechable o con el codo	109	85.2%	156	89.0%
Lavarse las manos frecuentemente con jabón	70	54.7%	79	45.0%
No saludar de beso o mano	42	32.8%	111	63.5%
Usar cubre bocas	55	43.0%	100	57.0%
Otros	22	17.2%	5	2.9%

Fuente: Estudio con pobladores de los barrios Carlos Nuñez y Enrique Bermúdez para conocer los resultados de la campaña de comunicación del MINSA frente a la pandemia de H1N1, diciembre 2010-enero 2011.

*Tabla II. Conocimiento frente a prácticas de prevención A(H1N1)*

Por medio de este estudio se evidencia el alto impacto que tienen los planes de comunicación en el desarrollo de efectivas estrategias de riesgo, ante un evento difícil de controlar o predestinar, como es el caso de las epidemias y desastres naturales, además del necesario uso de medios de comunicación para la transmisión efectiva del mensaje durante emergencias sanitarias. Es evidente que la información proporcionada por fuentes oficiales durante el periodo de afectación es fundamental para minimizar las repercusiones económicas, sociales y educativas que la sociedad puede experimentar en periodo de emergencia, mientras se trabaja en la construcción de confianza entre el público y la institución.

Por esto se cree que durante el periodo de emergencia por el COVID-19, el consulado de Colombia en San Francisco como institución gubernamental, tiene el estricto deber de comunicar a sus conciudadanos protocolos de emergencia y planes de acción que mitiguen las necesidades de la población durante el periodo de la pandemia, pues como se evidenció en el estudio realizado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, el plan de comunicaciones de riesgo del Ministerio de Salud de Nicaragua ante la epidemia A (H1N1), fue posible minimizar la calamidad.

Así mismo, se dan otros postulados alrededor del papel de la comunicación de riesgo y sus diferentes paradigmas en el siglo XX, como los planteados por Juan Guillermo Rivera Berrío, Doctor en Comunicaciones, quien en su artículo: *Hacia un nuevo modelo de comunicación del riesgo*, profundiza los modelos de comunicación de riesgo utilizados en el terremoto de Japón en el 2011, contemplados bajo tres factores determinantes, aquellos que lo llevaron a concluir que “el mensaje principal en la comunicación de riesgo puede ser interpretado desde diferentes perspectivas dependiendo de público al que este está dirigido y el entorno en el que este se desenvuelve” (Towards a new model of risk communication 2011.) Con la integración de este artículo ante la situación de pandemia por COVID-19, se pretende explicar que el mensaje siempre se globaliza, pero depende de su intencionalidad lograr que este se convierta en masivo, teniendo en cuenta sus consecuencias y efectos que generará en la población objeto (colombianos en el exterior).

De acuerdo con el análisis de Rivera (2011), los factores determinantes en el paradigma de la comunicación de riesgo son clasificados en tres “Intervención del público en asuntos de riesgo, responsabilidad en la toma de decisiones y TICS o web 2.0” (p. 48)

En este primer punto, la organización o sujeto que emita información debe tener en cuenta que la comunicación se desarrolla bajo un modelo horizontal en el que todos pueden producir y recibir información, aquello que se conoce como comunicación horizontal. En cuanto a las decisiones, estas se enfocan en una responsabilidad compartida, que independientemente de si esta es negativa o positiva, afectará a quienes están involucrados, previniendo que la culpabilidad recaiga en una sola esfera social, permitiendo un análisis más profundo de la información comunicada. Por último, el uso de la web hace las veces de medio de comunicación, pues propone un alcance masivo e interactivo que a su vez y de manera constante, permite la participación de la población.

Utilizando como referencia estos tres factores determinantes en la construcción de la estrategia de comunicación de riesgo por parte del consulado de Colombia en San Francisco, se puede analizar que el público es la comunidad en general con diversas dinámicas familiares quienes están sujetos a aquella información que reciban por parte de los organismos oficiales, que a su vez influye en sus decisiones futuras dependiendo de los mensajes que reciban por parte de dichas entidades, quienes ven en la web 2.0 la mejor herramienta del siglo XXI, para hacer efectiva la transmisión de su contenido.

Haciendo uso de estos tres factores la relación entre la población receptora y la entidad emisora puede generar efectos positivos en comunicar la intencionalidad y veracidad de la información, generando esto un valor agregado en la construcción de confianza ante los mensajes emitidos durante el periodo de emergencia.

## **Capítulo III**

### **Propuesta Comunicativa**

#### **3.1 Objetivos**

##### **3.1.1 Objetivo General**

Diseñar una estrategia de comunicación de riesgo que permita mantener informada a la población colombiana residente en San Francisco - California, (Estados Unidos) durante el periodo de Shelter In Place (cuarentena) debido al COVID-19.

##### **3.1.2 Objetivos Específicos**

- Fortalecer los canales de comunicación del consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados.
- Establecer protocolos de comunicación durante la pandemia mundial del COVID-19
- Socializar los diferentes planes de emergencia adoptados por el Consulado, el gobierno de Colombia y el gobierno de Estados Unidos a los connacionales.

#### **3.2 Justificación**

La presencia del Coronavirus, en la ciudad de San Francisco ha generado una situación de emergencia para los connacionales, que independientemente de su situación migratoria, se encuentran en Estados Unidos durante el periodo de la pandemia. Siguiendo las órdenes impuestas por el Departamento de Salud Nacional de Shelter In Place o cuarentena, con el fin de disminuir el nivel de contagio de COVID-19, ha surgido la necesidad de comunicar a los ciudadanos colombianos los protocolos de atención y planes de emergencia desarrollados por el consulado durante el periodo de emergencia, además de continuar prestando atención legal en los diferentes procesos que la entidad adelanta.

En emergencias mundiales, tales como: SARS y A(H1N1) por mencionar algunas, países como Nicaragua, Ecuador y España han recurrido a la creación de estrategias de comunicación

de riesgo, pues se ha comprobado que, durante el desarrollo del evento o catástrofe, la desinformación a la cual están expuestos los afectados (comunidad) crea una brecha de comunicación entre las dos partes, siendo la comunicación estratégica una táctica y guía integrada que aborda la emergencia desde una perspectiva global aportando soluciones específicas de acuerdo a las necesidades de la población afectada, convirtiéndola así en la columna vertebral de la difusión de contenidos pertinentes. El consulado de Colombia en San Francisco considera como una opción acertada el desarrollo de planes de comunicación durante la emergencia, pues esto garantizará que la información difundida sea de primera necesidad, mientras se afianzan los lazos de confianza entre la institución y la comunidad.

Durante el periodo de emergencia las solicitudes más recurrentes hechas por los colombianos son relacionadas con: alimentación, atención médica, alojamiento e información sobre una posible repatriación, estos al ser temas de carácter general y competencia institucional requieren ser respondidas con prioridad, por lo tanto esta estrategia posibilitara informar a la comunidad sobre aquellos planes y protocolos desarrollados por la organización, garantizando esto que todos los colombianos tengan conocimiento y alcance a las novedades e insumos que el Consulado, el Ministerio de Relaciones Exteriores, el gobierno de Colombia, el gobierno de California y el de San Francisco, desarrollen durante la de pandemia.

Teniendo en cuenta que el consulado es la representación del gobierno de Colombia en el exterior, se hace necesaria la construcción de esta estrategia de comunicación de riesgo durante el periodo de Shelter In Place o Cuarentena.

### 3.3 Descripción de las actividades

Tabla III (elaboración propia)

Descripción de las actividades que componen la propuesta comunicativa.

Actividad	Objetivo	Justificación	Funciones del pasante	Recursos	Indicadores estimados
Campaña de comunicación de riesgo. Colombianos “Varados”.	Establecer protocolos de comunicación teniendo en cuenta los diferentes públicos que tiene el Consulado.	Para responder de forma positiva y rápida ante las solicitudes de los colombianos.	Diseñar y ejecutar las propuestas establecidas en la estrategia de riesgo.	Computador, Internet, Escritorio, Silla, Programa adobe illustrator, Accesos a la página web del Consulado de Colombia en San Francisco.	Que el 100% de los funcionarios del Consulado sigan las instrucciones para dar una respuesta positiva.
Boletín Consular, edición mensual.	Fortalecer los canales de comunicación del Consulado de Colombia en San Francisco más	Debido a la alta afluencia de ciudadanos, se pretende que estén informados de	Renovar las plantillas, clasificar la información por categorías y diseñar el boletín.	Computador, Internet, Escritorio, Silla, Programa Adobe Illustrator, Acceso al Correo Institucional,	Que el 100% de ciudadanos inscritos en el SITAC reciban en sus correos electrónicos el boletín mensual y el 80% de estos ciudadanos lo lea y encuentre la información allí contenida como

utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados

todas las actividades a las cuales pueden asistir y procesos legales a los cuales tienen derecho.

Acceso a la Página web del Consulado.

importante.

<p>Guías de Atención a los colombianos en el exterior.</p>	<p>Socializar los protocolos de atención a ciudadanos y diferentes recursos de ayuda autorizados por el Gobierno de Colombia y el Gobierno de Estados Unidos.</p>	<p>En el marco de la pandemia mundial COVID-19 se pretende que los colombianos ubicados en el exterior conozcan los protocolos adelantados por los dos gobiernos además de tener</p>	<p>Buscar información correspondiente a: alojamiento, atención médica, bancos de alimentos disponibles en los 11 estados en los que el Consulado tiene presencia. Informar sobre comunicados oficiales emitidos por los dos gobiernos.</p>	<p>Computador, Internet, Escritorio, Silla, Programa Adobe Illustrator, Acceso al Correo Institucional, Acceso a la Página web del Consulado, accesos a la página web de migración de Estados Unidos.</p>	<p>Que el 100% de los ciudadanos inscritos en el SITAC, reciban en sus correos la guía con información precisa que responda sus inquietudes, para que puedan hacer uso de las diferentes ayudas allí mencionadas.</p>
--	---	--	--	---	---

información sobre alojamiento, bancos de alimento y atención médica, derechos y deberes durante la el periodo de emergencia.

<p>Seguimiento a colombianos “varados” en el exterior.</p>	<p>Establecer protocolos de comunicación durante la pandemia mundial del COVID-19</p>	<p>Por causa de la masiva llegada de colombianos al exterior, es necesario tener conocimiento de su estado de salud y atención requerida ante la pandemia</p>	<p>Construir la base de datos con la información recolectada mediante el envío de correos electrónicos a los ciudadanos que se encuentran en el exterior. Hacer seguimiento a sus solicitudes y estados de salud, hasta que termine el periodo de emergencia.</p>	<p>Computador, Internet, Escritorio, Silla, Microsoft Excel, acceso al Correo Institucional, Acceso a la Página web del Consulado, Acceso a la información del SITAC.</p>	<p>Que el 100% de los ciudadanos inscritos en la base de datos reciban respuesta oportuna a sus solicitudes, mientras Colombia evalúa la posibilidad de enviar ayudas humanitarias.</p>
--	---	---	---	---	---



Boletín Especial COVID19	Fortalecer los canales de comunicación del Consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados	En el marco de emergencia mundial, se brindará información de interés general a todos los colombianos en el exterior.	Buscar información sobre protocolos de emergencia y/o ayudas desarrolladas por el Gobierno de Colombia y el de Estados Unidos.	Computador, Internet, Escritorio, Silla, Adobe Illustrator , Acceso al correo institucional, Acceso a la página web del Consulado	Que el 100% de los ciudadanos inscritos en el SITAC, tengan acceso a esta información.
--------------------------	--	---	--	---	--

## **CAPÍTULO IV**

### **Propuesta Comunicativa**

Resaltando la necesidad de difundir información a los colombianos en el exterior durante el periodo de emergencia por el COVID-19, el consulado de Colombia en San Francisco se propone crear y ejecutar 5 actividades dirigidas a los connacionales que por diversas razones no pudieron regresar a Colombia, estas acciones están enfocadas en fortalecer los canales de comunicación, difundiendo protocolos de comunicación y planes de emergencia desarrollados y adoptados por el gobierno colombiano y estadounidense.

Se hace relevante destacar que, dentro de esta propuesta, se creará una estrategia de comunicación de riesgo, la cual direccionará todas las acciones desarrolladas por la organización durante el periodo de pandemia, generando el posicionamiento de los diversos canales de comunicación con los que cuenta el consulado, además de brindar herramientas y experiencia en el manejo de información oficial ante calamidades de esta magnitud.

## Dossier de Productos:

### Cronograma de Trabajo:

*Tabla IV (elaboración propia)*

Actividades programadas para el mes de febrero.

Semana	Actividad 1
3 al 7	Auditoria en comunicación
10 al 14	Compilación de datos referentes a colombianos residentes en el exterior bajo la circunscripción del consulado de Colombia en San Francisco.
17 al 21	Análisis demográfico
24 al 28	Diseño del boletín mensual enero 2020

*Tabla V (elaboración propia)*

Actividades programadas para el mes de marzo.

Semana	Actividad 1
2 al 6	Diseño del boletín mensual febrero 2020
9 al 13	Seguimiento a contagios, muertes y medios de comunicación en Estados Unidos.
16 al 20	Diseño y publicación del boletín especial COVID-19 /1era edición
23 al 27	Construcción de la estrategia de comunicación de riesgo colombianos “varados”

*Tabla VI (elaboración propia)*  
Actividades programadas para el mes de abril.

Semana	Actividad 1
30 de marzo al 3	Diseño y publicación del boletín especial COVID-19 /2da edición.
6 al 10	Seguimiento a colombianos varados en el exterior.
13 al 17	Diseño y publicación Guía de atención para colombianos en el exterior/ 1era edición.
20 al 24	Diseño y publicación del boletín especial COVID-3/era edición
27 al 1 de mayo	Guía de atención para colombianos en el exterior/2da edición.

*Tabla VII (elaboración propia)*

Actividades programadas para el mes de mayo.

Semana	Actividad 1
4 al 8	Construcción del protocolo entrevista caracterización colombianos varados en el exterior.
11 al 15	Diseño de una pieza grafica para colombianos en el exterior.
18 al 22	Adición de mensajes de respuesta a la estrategia de comunicación de riesgo colombianos “varados”.
25 al 29	Diseño y publicación boletín especial COVID-19.

# Actividad 1

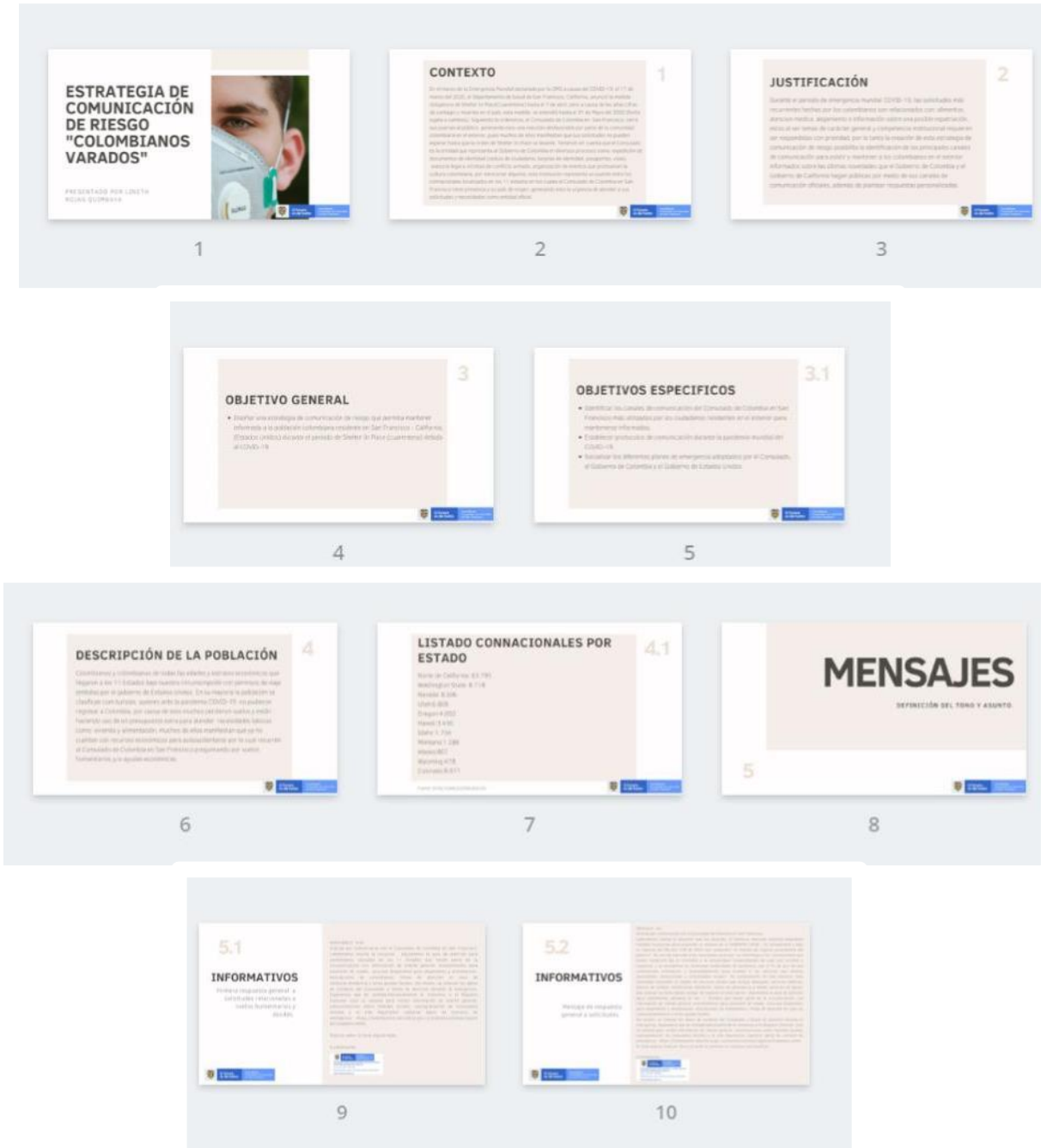


Figura V. Estrategia de comunicación de riesgo. Colombianos “Varados”. Objetivo: Establecer protocolos de comunicación durante la pandemia mundial del COVID-19.

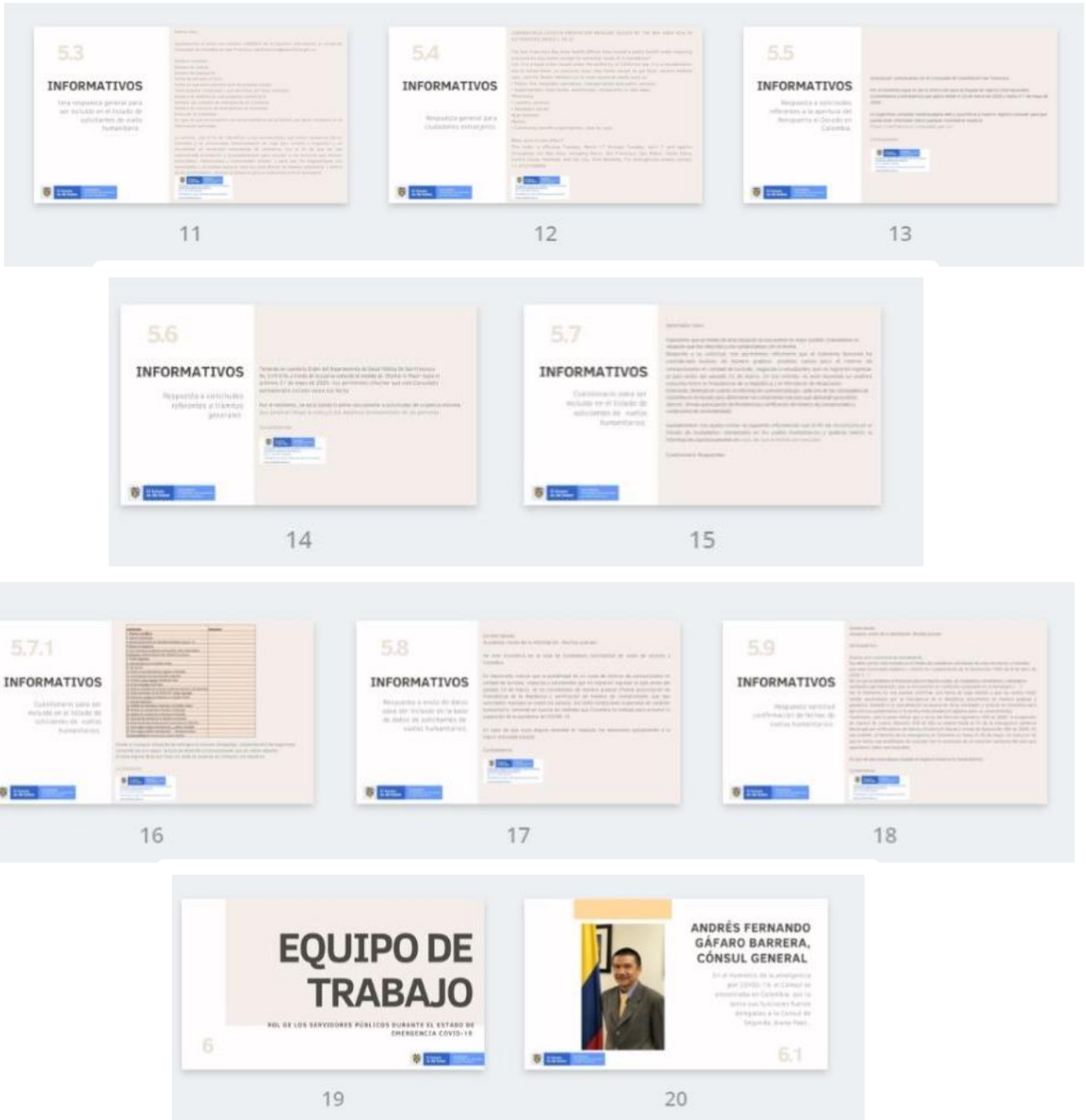
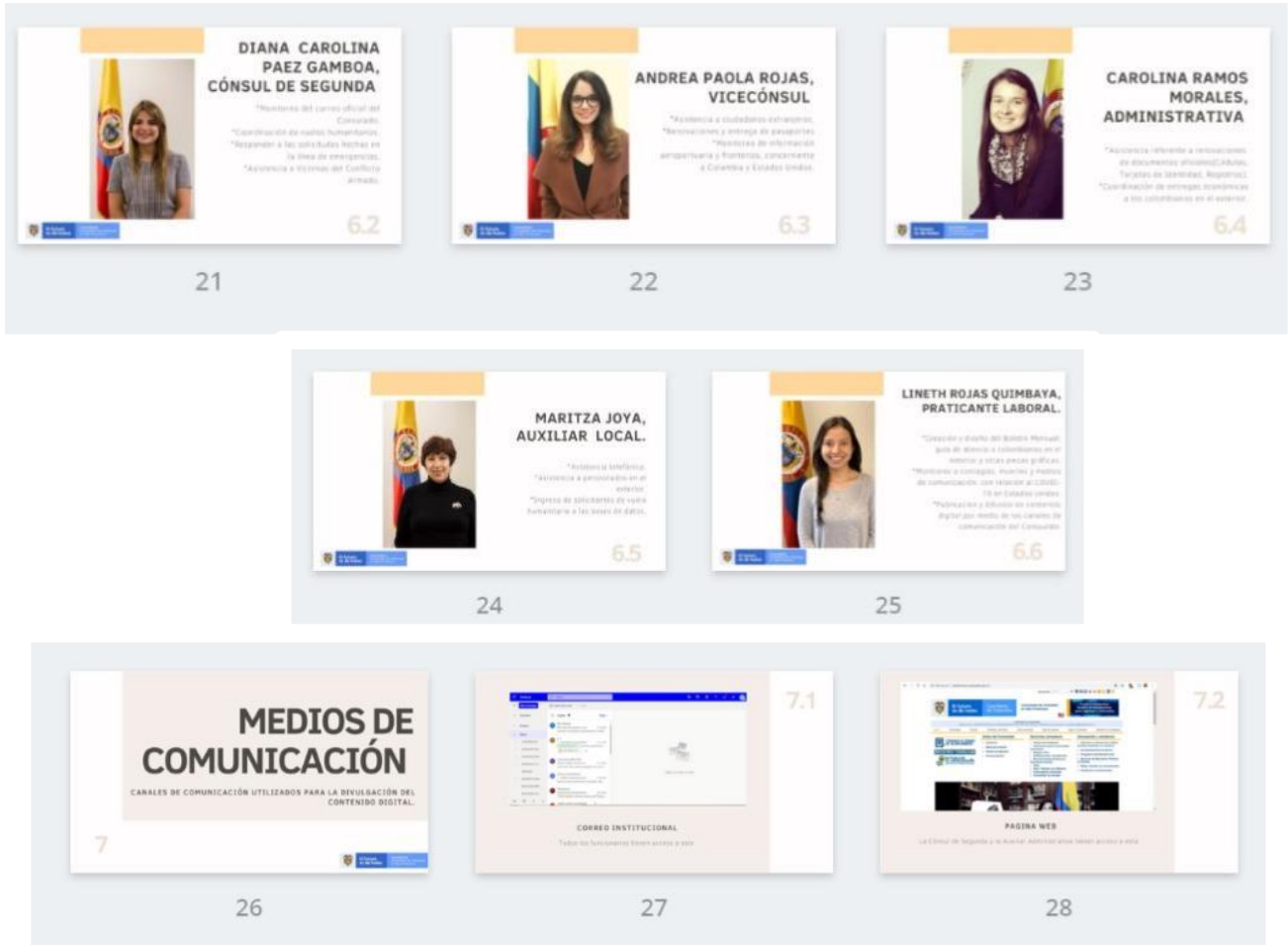


Figura VI. Estrategia de comunicación de riesgo. Colombianos “Varados”. Objetivo: Establecer protocolos de comunicación durante la pandemia mundial del COVID-19.





*Figura VII.* Estrategia de comunicación de riesgo. Colombianos “Varados”. Objetivo: Establecer protocolos de comunicación durante la pandemia mundial del COVID-19.

## Actividad 2

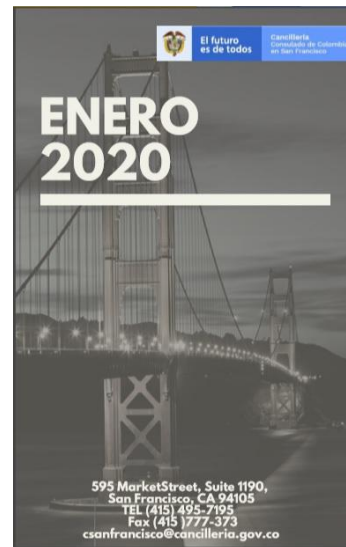
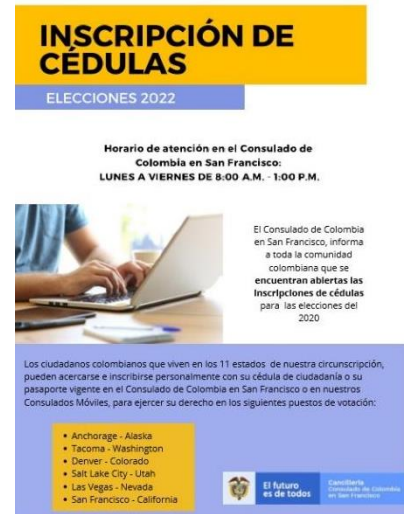
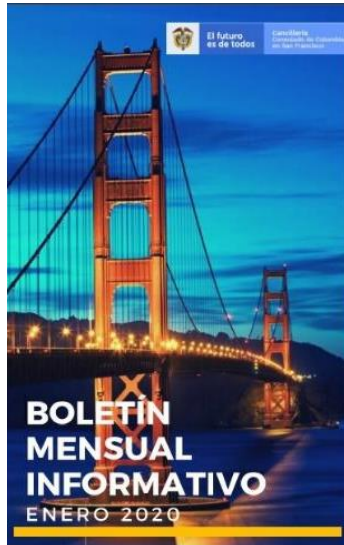


Figura VIII: Boletín Consular, edición mensual (enero).

Objetivo: Identificar los canales de comunicación del consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados.

## Actividad 2

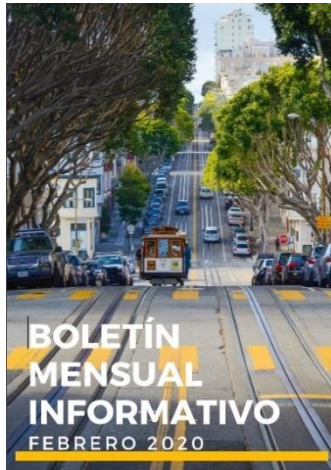


Figura IX. Boletín Consular, edición mensual (febrero).

Objetivo: Identificar los canales de comunicación del consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados.

## Actividad 3

**El futuro es de todos** Cancillería Consulado de Colombia en San Francisco

### Guía de Atención para la Población colombiana en el Exterior.

**Situaciones Especiales Pandemia COVID-19**

Las catástrofes naturales y otras situaciones extremas a veces pueden afectar el procesamiento de su solicitud, petición o estatus migratorio de USCIS. Si usted necesita prorrogar su estadía en los EE. UU. por causa de la Pandemia del Coronavirus, tenga en cuenta lo siguiente: USCIS tiene la discreción de tomar las siguientes medidas, caso por caso y según se soliciten, si usted se ha visto afectado por una catástrofe natural u otra situación extrema.

**Extensiones y Cambio de estatus**

Al solicitar una extensión o cambio de estatus debido a una situación especial que impidió su salida planificada u oportuna, inmigración puede considerar su solicitud si usted demuestra cómo la situación especial impidió su partida. Si no solicita la extensión o cambio de estatus antes de que expire su período de admisión autorizado, inmigración puede excusar el retraso si este es producto de circunstancias extraordinarias fuera de su control.

csanfrancisco@cancilleria.gov.co

**El futuro es de todos** Cancillería Consulado de Colombia en San Francisco

### Necesito asistencia médica, ¿a donde puedo ir ?

**Área de la Bahía de San Francisco**

**Atención Urgente:**

- Zuckerberg San Francisco General Hospital, 1001 Potrero (con calle 23). Tel: 628-206-8000.
- Tom Waddell Urgent Care Clinic, 50 Dr Tom Waddell Pl., (entre Van Ness y Polk). Tel: 415-355-7500.

**Clinicas del Vecindario:**

- BAART Community Health, 433 Turk St. (entre Larkin y Hyde). Tel: 415-928-7800.
- Curry Senior Center, 333 Turk (cerca de Leavenworth). Tel: 415-885-2274.
- Sister Mary Philippa Health Center, 2235 Hayes, piso 5 (entre Stanyan y Shrader). Tel: 415-750-5500.
- South of Market Health Center, 229 Seventh St. (entre Howard y Folsom). Tel: 415-503-6000.

**Otras Clínicas**

- Haight Adirubury Clinic - HR360, 558 CLAYTON (con Haight). Tel: 415-746-1950.
- HR360 Integrated Care Center, 1563 Mission, piso 5 (a S. Van Ness). Tel: 415-746-1940.
- Huckleberry Youth Health Ctr, 555 Cole (con Haight). Tel: 415-751-8181.
- Michael Baxter Larkin Street Youth Clinic, 134 Golden Gate Ave (entre Leavenworth y Jones). Tel: 415-673-0911 ext. 259.
- New Generation Health Center, 2500 18th St 3rd Fl. (y Potrero). Tel: 415-502-8336.
- San Francisco Free Clinic, 4900 California (con av. 11). Tel: 415-750-9894. St James Infirmary, 730 Polk Street, 4th Floor (cerca Ellis). Tel: 415-554-8494

csanfrancisco@cancilleria.gov.co

**El futuro es de todos** Cancillería Consulado de Colombia en San Francisco

- Hospital en Nevada:** Humboldt General Hospital 118 E Haskell St, Winnemucca, NV 89445(775) 623-5222 <https://www.hghospital.org/>
- Hospital en Oregón:** Samaritan Albany General Hospital 1046 6th Ave SW, Albany, OR 97321 (541) 812-4000 <https://www.samhealth.org/find-a-location/samaritan-albany-general-hospital>
- Hospital en Utah:** Hospital de la Universidad de Utah 50 N Medical Dr, Salt Lake City, UT 84132801 581-2121 <https://healthcare.utah.edu/locations/hospital/>
- Hospital en Washington:** Washington Hospital Healthcare System Washington Hospital Healthcare System, 2000 Mowry Avenue, Fremont, CA 94538(510) 797-1111 <https://www.whhs.com/>
- Hospital en Wyoming:** Wyoming Medical Center 1233 East Second St, Casper, WY 82601(800) 822-7201 <https://wyomingmedicalcenter.org/>

• Para obtener más información sobre el COVID-19 en Estados Unidos, ingrese al siguiente link: <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/index-sp.html>

• Para obtener más información sobre el COVID-19 en Colombia, ingrese al siguiente link: [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PEI/PagInesi-Covid-19\\_copla.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PEI/PagInesi-Covid-19_copla.aspx)

csanfrancisco@cancilleria.gov.co

**El futuro es de todos** Cancillería Consulado de Colombia en San Francisco

### Necesito alojamiento, ¿a qué entidades puedo contactar?

El gobierno de los Estados Unidos por ahora no ha establecido si se dará alojamiento de emergencia a turistas o aquellos que tengan una visa diferente a la de residente o sean nacionales.

El Consulado de Colombia ha identificado varios sitios que ofrecen alojamiento y albergue en caso de necesitarse.

**San Francisco, California.**

- Mission Neighborhood Resource Center, 165 Capo St.(415) 869-7977 [http://www.mnrc.org/es/community\\_programs/mission-neighborhood-resource-center/](http://www.mnrc.org/es/community_programs/mission-neighborhood-resource-center/)
- MISC South, 525 Fifth St.(415) 869-7977 <https://svdp-4f.org/vnhae-we-do/misc-shelter/>
- UCHS Resource Center, 2111 Jennings St.(415) 671-1100 <https://ecs-4f.org/shelters/>
- Glide Walk-in Center, 330 Ellis St. #101(415) 674-6012 <https://www.glide.org/program/walk-in-center/>

csanfrancisco@cancilleria.gov.co

**El futuro es de todos** Cancillería Consulado de Colombia en San Francisco

### Violencia contra la mujer

**California**

- Coalición de California contra el Abuso Sexual (Sacramento, CA) Línea de atención: 1-800-994-9662
- Asociación de California para Poner Fin a la Violencia Doméstica (Sacramento, CA) <https://www.cpedv.org/espanol>

**Colorado**

- Coalición de Colorado contra el Abuso Sexual (Denver, CO) <https://www.ccase.org/espanol/acerca-de-ccase/> Línea de atención: 303.839.9999
- Coalición de Colorado contra la Violencia Doméstica (CCADV) (Denver, CO) <https://www.ccase.org/espanol/acerca-de-ccase/> Línea de atención: 303.839.9999

**Hawái**

- Centro para el Tratamiento de Abuso Sexual (Honolulu, HI) <http://hawaii.com/mediat1349/saco-sexual/inf-sp.pdf> Línea de atención: (808) 524-7273

csanfrancisco@cancilleria.gov.co

Figura X. Guía de atención a los colombianos en el exterior (1era edición). Objetivo: Socializar los protocolos de atención a ciudadanos y diferentes recursos de ayuda autorizados por el gobierno de Colombia y el gobierno de Estados Unidos.

### Actividad 3



**Guía de Atención para la Población colombiana en el Exterior.**

Actualizado: 30/04/2020

**Situaciones Especiales Pandemia COVID-19**

Las catástrofes naturales y otras situaciones extremas a veces pueden afectar el procesamiento de su solicitud, petición o estatus migratorio de USCIS. Si usted necesita prorrogar su estadía en los EE. UU. por causa de la Pandemia del Coronavirus, tenga en cuenta lo siguiente: USCIS tiene la discreción de tomar las siguientes medidas, caso por caso y según se soliciten, si usted se ha visto afectado por una catástrofe natural u otra situación extrema.

**Extensiones y Cambio de estatus.**

Al solicitar una extensión o cambio de estatus debido a una situación especial que impidió su salida planificada y oportuna, Inmigración puede considerar su solicitud si usted demuestra cómo la situación especial impidió su partida. Si no solicita la extensión o cambio de estatus antes de que expire su período de admisión autorizado, Inmigración puede excusar el retraso si este es producto de circunstancias extraordinarias fuera de su control.

csanfrancisco@cancilleria.gov.co



**EL CONSULADO INFORMA**

El Consulado General de Colombia en San Francisco informa a la comunidad colombiana, que con ocasión a la **Orden del Departamento de Salud Pública ORDER OF THE HEALTH OFFICER No. C19-07b**, a través de la cual se extiende la medida de **Shelter in Place (aislamiento domiciliario) hasta el próximo 31 de mayo** y siguiendo las instrucciones del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia sobre la obligatoriedad de dar estricto cumplimiento a las disposiciones locales, en materia de mitigación del virus COVID-19, se adoptarán las siguientes medidas:

- A partir de la fecha, el Consulado General de Colombia en San Francisco permanecerá cerrado brindando atención no presencial, a fin de dar cumplimiento a la ordenanza del departamento de Salud Pública.
- Para continuar la prestación de servicio en casos de extrema urgencia, todos los funcionarios seguirán contestando correos electrónicos y llamadas remotamente. Continuaremos atendiendo a través de los siguientes canales de atención:

Correo electrónico: [csanfrancisco@cancilleria.gov.co](mailto:csanfrancisco@cancilleria.gov.co).  
Teléfono Consulado: 1 (415) 495-7195 (deje su mensaje, número de teléfono y consulta).  
Teléfono habilitado para casos de emergencia: 1 (415) 770-8994.

csanfrancisco@cancilleria.gov.co



**Shelter in place!**  
Coronavirus / Covid-19

**Lo que NO está permitido:**

- Participar de reuniones, eventos en recintos públicos o privados.
- Tener contacto físico con personas a su alrededor.
- Salir de su hogar sin una razón justificable.
- Viajar a otro Estado o país, en caso de que esto no sea una emergencia.
- Participar de juegos grupales como: futsal, voleibol, baloncesto y fútbol.
- Participar de actividades en áreas sociales como: parques, playas, perros para perros y cursos de golf.

**Lo que está permitido:**

- Ir a comprar alimentos y medicinas (supermercados, farmacias, restaurantes).
- Salir a caminar, correr o hacer actividad física.
- Salir a pasear las mascotas.
- QUEDARME EN CASA.
- Cuidar de algún miembro de la familia.

csanfrancisco@cancilleria.gov.co



**Evite caer en estafas relacionadas con el COVID-19**

La Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC) es la agencia de protección del consumidor a nivel del gobierno federal de los Estados Unidos, esta agencia tiene a su disposición recursos en español para ayudarle a evitar fraudes y estafas relacionadas al CORONAVIRUS y otras situaciones.

Si quiere aprender cómo identificar una estafa relacionada con productos que no funcionan, correos electrónicos de personas engañosas y otras situaciones, visite el siguiente link [www.FTC.gov/Coronavirus.es](http://www.FTC.gov/Coronavirus.es).

**La Raza Centro Legal**



Si usted es un adulto mayor o personas con discapacidad y necesita asistencia legal, La Raza Centro Legal, se encuentra asesorando a todos los ciudadanos que necesiten ayuda. Para comentar su caso se puede comunicar al (415) 575-3500 o visitar la página web <http://www.lrccl.org/>

csanfrancisco@cancilleria.gov.co



**Notificación al Arrendador- Impactos financieros del COVID-19**

En el marco de la emergencia mundial declarada por COVID-19, miles de ciudadanos han perdido sus empleos, por este motivo la Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario de la Alcaldía sobre la imposibilidad de pagar el alquiler debido al virus COVID-19, ha creado la "Guía para inquilinos y propietarios".

Esta Notificación temporal permanece vigente hasta el 12 de abril de 2020, a menos que el alcalde la prorrogue 30 días más.

En el siguiente enlace, podrá descargar el formulario de notificación al arrendatario: <https://www.sftu.org/wp-content/uploads/2020/03/SPANISH-COVID-19-Nonpayment-Moratorium-Notice-to-LL-From-LAE.docx.pdf>

Para consultar información al respecto y/o aclarar dudas, ingrese a la siguiente página web: <https://www.sftu.org/2020/03/19/covid-19-temporary- eviction-moratorium-fact-sheet-and-sample-letter/>

csanfrancisco@cancilleria.gov.co

Figura XI. Guía de atención a los colombianos en el exterior (2da edición). Objetivo: Socializar los protocolos de atención a ciudadanos y diferentes recursos de ayuda autorizados por el gobierno de Colombia y el gobierno de Estados Unidos.

## Actividad 4

	A	B	C	K	L	M	N	
1		NOMBRE	NACIONALIDAD	TIPO DE CASO	ESTADO	FECHA DE ENTRADA	FECHA DE SALIDA	ESTAD
2	31/03/2020	ANGIE TATIANA BELTRAN DIAZ	COLOMBIANA	J1 AU PAIR	PENDIENTE POR CONTACTAR	21 DE mayo 2018	18 DE mayo 2020	COMI
3	01/04/2020	YULEISY ALEJANDRA GARCÍA HERNÁNDEZ	COLOMBIANA		PENDIENTE POR CONTACTAR		mayo 14 2020	COMI
4	03/04/2020	Pedro Julian Meza Olaya	COLOMBIANA	TURISTA	CUMPLE REQUISITOS	6 de diciembre de 2019	01/05/2020	VUELO
5	03/04/2020	Camila Fernanda Diaz cardenas	COLOMBIANA	TURISTA	CUMPLE REQUISITOS	6 de diciembre de 2019	01/05/2020	VUELO
6	03/04/2020	Ericka Nathalia Romero Lizarazo	COLOMBIANA	J1 ALUPAIR- AU PAIR CARE	PENDIENTE	NO INFORMA	NO INFORMA	TIENE V
7	03/04/2020	DURLEY ENEIDA POVEDA PIILLA	COLOMBIANA	J1 ALUPAIR- AU PAIR CARE	YA SE HIZO ENTREVISTA	NO INFORMA	NO INFORMA	NC
8	03/04/2020	Lizeth Nathalia Herrera Gamboa	COLOMBIANA	J1 ALUPAIR- AU PAIR CARE	NO INFORMA	NO INFORMA	NO INFORMA	NC
9	03/04/2020	Maria Fernanda Castellanos Perea	COLOMBIANA	TURISTA	PENDIENTE POR LLAMAR	23/01/2020	17/03/2020	NC
10	03/04/2020	Javier Dario Arcila Guzman	COLOMBIANA	TURISTA	PENDIENTE POR LLAMAR	23/01/2020	17/03/2020	COMI
11	04/04/2020	Astrid Carolina Rojas Gutierrez	COLOMBIANA	TURISTA	PENDIENTE	febrero 01 del 2020	marzo 28 del 2020	CAMBIO
12	04/04/2020	Ana Leonor Rueda	COLOMBIANA	TURISTA	PENDIENTE	NO INFORMA	NO INFORMA	NC
13	04/04/2020	NEILA JULIANA MIRANDA RUEDA	COLOMBIANA	TURISTA	PENDIENTE	NO INFORMA	NO INFORMA	NC
14	04/04/2020	Javier Alejandro Romero Achpiz	COLOMBIANA	TURISTA	CUMPLE REQUISITOS	14 DE FEBRERO DEL	14 DE MAYO DEL	CA
15	04/04/2020	Julia Paulin Sarmiento Múndez	COLOMBIANA	TURISTA	VA CE LUPA ENTREVISTA	23/04/2020	NO INFORMA	TIENE

	A	B	C	Q	R	
1		NOMBRE	NACIONALIDAD	COMENTARIOS	CONTACTO EN COLOMBIA	TEL
114	16/04/2020	TORRES RODRIGUEZ KEVIN ALEJANDRO	COLOMBIANA	BUEN ESTADO DE SALUD, FORMA PARTE DE LA TRIPULACION DEL		
115	16/04/2020	Sofia Hoyos Flauteo	COLOMBIANA	Buen estado de salud	angela flauteo	
116	16/04/2020	YOHANA RONCANCIO GUZMAN	COLOMBIANA	Buen estado de salud, SE ENCONTRABA ASISTIENDO A UN SEMINARIO	HENRY HERNANDEZ AYURE	311
117	16/04/2020	Diana patricia amezquita alfaro	COLOMBIANA	ESPOSA DE ELIO BARRETO Buen estado de salud, ESTAN PAGANDO	Jorge alexander tinoco	
118	16/04/2020	Elio barreto monroy	COLOMBIANA	ESPOSO DE DIANA AMEZQUITA Buen estado de salud, ESTAN PAGANDO	Jorge alexander tinoco	
119	16/04/2020	WILLIAM MIGUEL NIETO PEÑARANDA	COLOMBIANA	BUEN ESTADO DE SALUD, COMPRO TIKETES PARA EL 1 DE MAYO PERO	ANAYIBE PEÑARADA	316
120	16/04/2020	Catalina Ospina Castillo	COLOMBIANA	Paciente con antecedente de cancer de tiroides y paratiroides, y diagnosticada con Fibromialgia, para lo cual debo tomar medicamento	Gustavo Martinez Rivera (Esposo)	3113
121	16/04/2020	Julian Camilo Pineros Lozano	COLOMBIANA	Buen estado de Salud	Angela Uribe Aliseda	
122	16/04/2020	Sebastian Urrea Gaviria	COLOMBIANA		Maria Mercedes Gáviria Madre	
123	16/04/2020	Cristian David Cipagauta Lopez	COLOMBIANA		Jose Gilberto Cipagauta Rodriguez	
124	16/04/2020	Genny Johanna piedrahita Ocoró.	COLOMBIANA	SE ENCUENTRA BIEN DE SALUD / esta dispuesta a pagar vuelos de	Carlos Andrés Piedrahita	
125	16/04/2020	MARIANA GONZÁLEZ DAZA	COLOMBIANA	tiene el tercer cambio de tiquespr Aeromexico para mayo 1st	Juanita Gonzalez	
126	16/04/2020	NURYS MARIA ESPITIA (REPATRIADA)	COLOMBIANA	Se encuentra incluida en el Registro Unico de Victimas por doble	David Agudelo (cc. 1012386781)	
127	17/04/2020	Juan Sebastián Roza Vásquez	COLOMBIANA	SE ENCUENTRA BIEN DE SALUD, TENIA PREVISTO REGRESAR A	Soris Vásquez.	
128	17/04/2020	Laura Tatiana Lozano Neira	COLOMBIANA	BUEN ESTADO DE SALUD, TENIA PLANEADO REGRESAR A COLOMBIA EL	Edinson J. Sanchez Martinez	
129	17/04/2020	SAMUEL HERNANDO SANDOVAL	COLOMBIANA	BUEN ESTADO DE SALUD, La Agencia de intercambios en Cali me	CRISTINA JIMENEZ ESTRADA-	

	A	B	C	X	Y	Z	AA
1		NOMBRE	NACIONALIDAD	# DE TIQUETE	ESTADO DE SALUD - PRUEBA COVID	RECURSOS COMPRA TIQUETES	
336	01/05/2020	Anderson Ospino Rojas	COLOMBIANA	NO TIENE	NO PRUEBA COVID SALUD BUENA	SI	Calle 146 A No 58B-85 Int 5n ap 202 Bogota DC.
337	01/05/2020	Luisa Fernanda Covaria	COLOMBIANA	162499228490	NO PRUEBA COVID	SI	Carrera 46 #127-86, Bogotá, Colombia
338	01/05/2020	OLGA LUCIA SANCHEZ PRIETO	COLOMBIANA	Reserva FZMXGI	NO PRUEBA COVID	SI	CRA 13A #150-25 3-202 BOGOTA
339	01/05/2020	CONSUELO SANCHEZ DE AMADO	COLOMBIANA	Reserva FZMXGI	NO PRUEBA COVID	SI	CRA 13A #150-25 3-202 BOGOTA
340	01/05/2020	MARTHA MARIA SANCHEZ PRIETO	COLOMBIANA	Reserva VVIDRX	NO PRUEBA COVID	SI	CRA 113 #74-23 BOGOTA
341	01/05/2020	CRISTINA MARIA RODRIGUEZ	COLOMBIANA	7447413075	NO PRUEBA COVID	SI	Hotel comic city- BOGOTA
342	01/05/2020	Guillermo Humberto Ramirez	COLOMBIANA	NO INFORMA	NO PRUEBA COVID	SI	CRA 50#145A-60 BOGOTA
343	01/05/2020	Luz Stella Arevalo de Ramirez	COLOMBIANA	NO INFORMA	NO PRUEBA COVID	SI	CRA 50#145A-60 BOGOTA
344	02/05/2020	José Iván Martínez Ocampo	COLOMBIANA	CODIGO DE RESERVA	NO PRUEBA COVID	NO	Calle 150a #95a-40 interior 5 apto 203-su Bogotá, Colombia en Carrera 76 141 18
345	02/05/2020	Maria Luisa Muñoz Tobar	COLOMBIANA	12110000808	NO PRUEBA COVID	SI	Bogotá, Colombia en Carrera 76 141 18
346	02/05/2020	Carlos Mauricio Parra Amaya	COLOMBIANA	NO INFORMA	NO PRUEBA COVID	LIMITADOS	Carrera 8 #173-50 Bogotá
347	02/05/2020	Valeria Galán Riascos	COLOMBIANA	NO TIENE	NO PRUEBA COVID	SI	Cr. 18 #85-84 antiguo country
348	02/05/2020	Hernán mercado cuadro	COLOMBIANA	CONFIRMACION QJZF9X	NO PRUEBA COVID	LIMITADA	Carrera 102 c # 140 b- 81 apartament
349	05/05/2020	Juan Diego Sanchez Niño	COLOMBIANA	# 0062416581681	NO PRUEBA COVID	SI	Calle 101 No. 20-47 apto 301
350	06/05/2020	Leidy Daniela Ulioa barreto	COLOMBIANA	NO TIENE	NO PRUEBA COVID	SI	Carrera 90 a # 8 10 Castilla reservad
351	06/05/2020	Wilson David Medina Rubiano	COLOMBIANA	NO TIENE	NO PRUEBA COVID	SI	Calle 42 No 80 F 57 sur Bogota

Figura XII. Seguimiento a colombianos “varados” en el exterior.

Objetivo: Establecer protocolos de comunicación durante la pandemia mundial del COVID-19.

## Actividad 5



Figura XIII. Boletín Especial COVID19. (1ra edición)

Objetivo: Identificar los canales de comunicación del consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados.

## Actividad 5



Figura XIV. Boletín Especial COVID19. (2da edición)

Objetivo: Identificar los canales de comunicación del consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados.



## Actividad 5

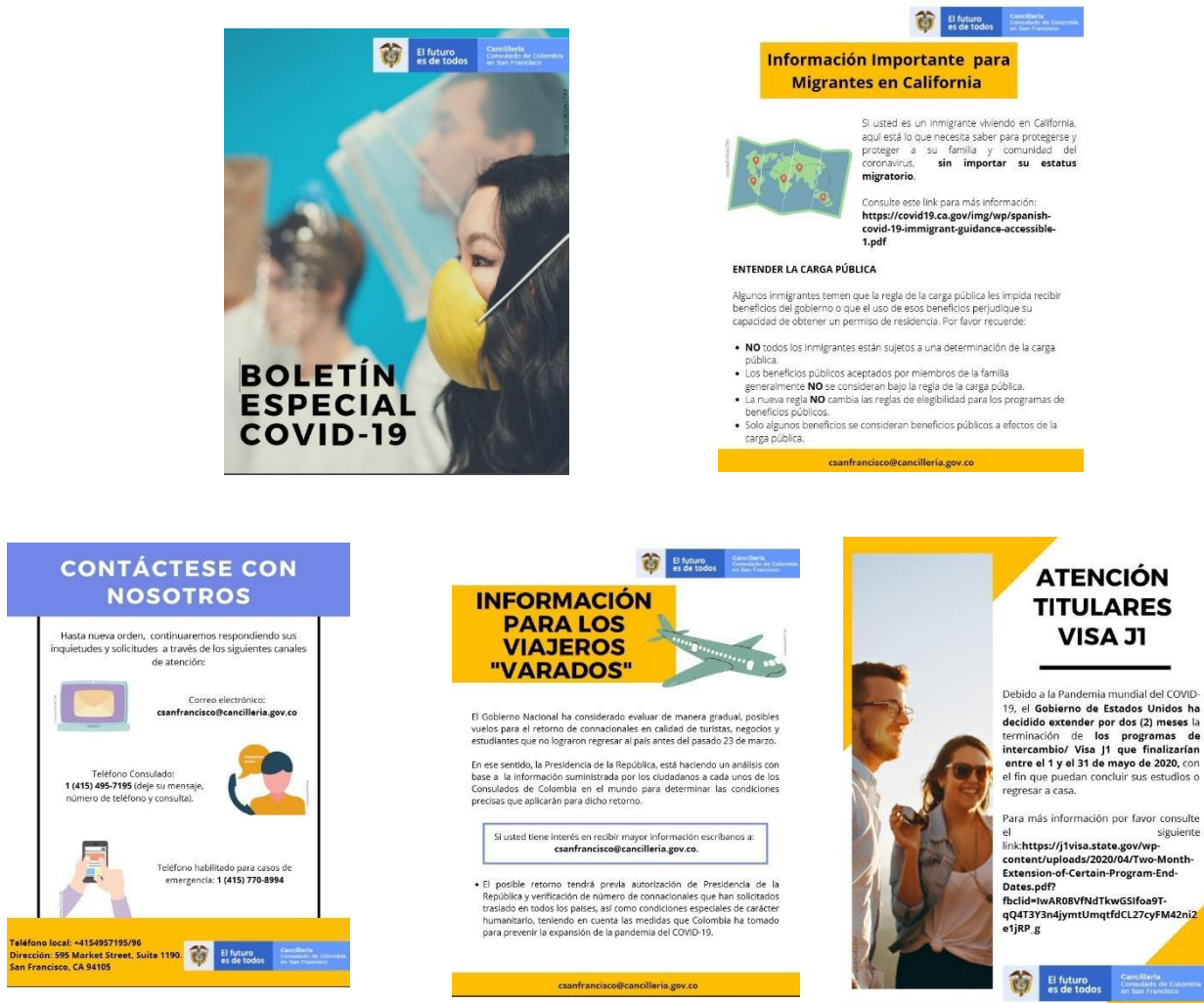


Figura XV. Boletín Especial COVID19. (3ra edición)

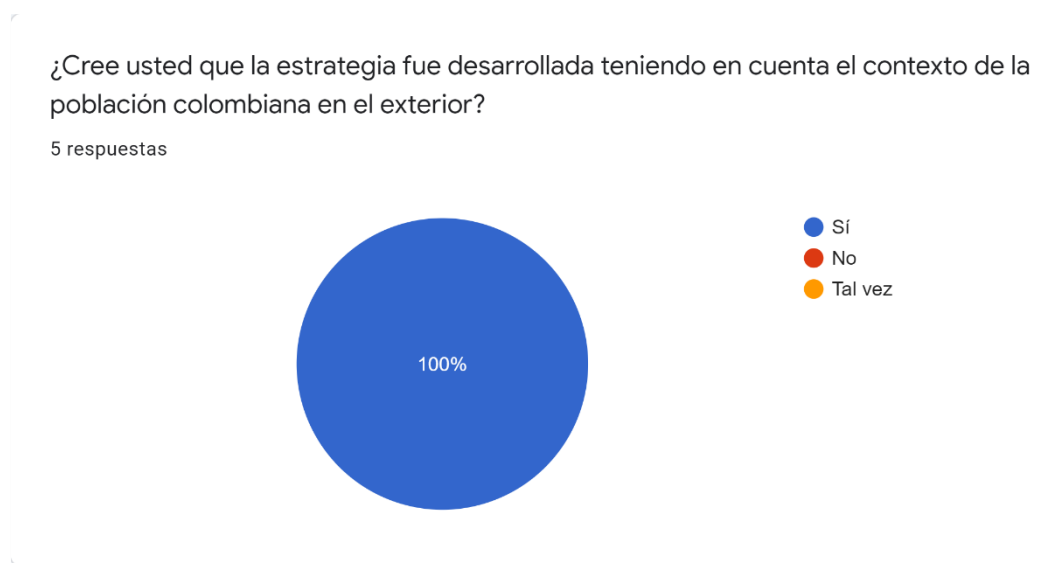
Objetivo: Identificar los canales de comunicación del consulado de Colombia en San Francisco más utilizados por los ciudadanos residentes en el exterior para mantenerse informados.

## Evaluación de la propuesta comunicativa desarrollada

### Actividad 1

Para evaluar la estrategia de comunicación de riesgo, se realizó una encuesta interna semiestructurada en formato digital, compuesta por 6 preguntas con opciones de selección múltiple con única respuesta a los cinco funcionarios del Consulado de Colombia en San Francisco, con el fin de conocer su opinión referente a la estrategia de comunicación de riesgo. Estos fueron los resultados:

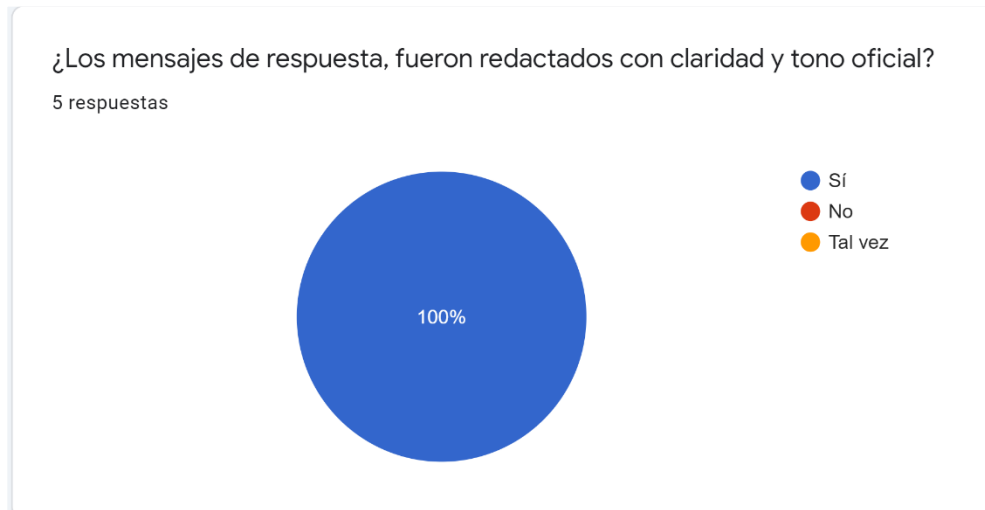
- **Pregunta 1**



*Figura XVI.* Resultados de la encuesta estrategia de comunicación. Pregunta 1

De los 5 funcionarios encuestados, el 100% afirman que la estrategia fue creada teniendo en cuenta el contexto de la comunidad.

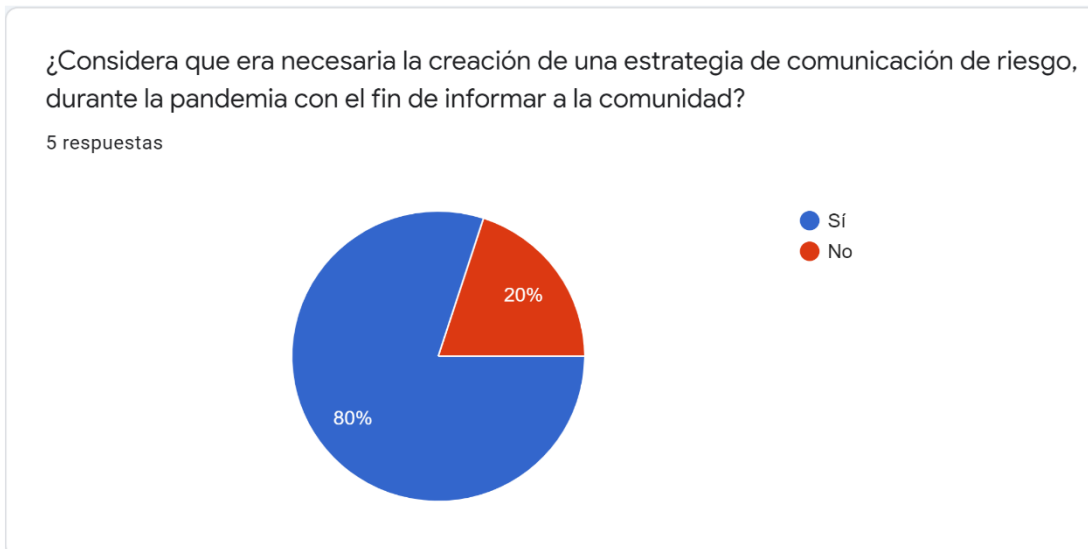
- **Pregunta 3**



*Figura XVII.* Resultados de la encuesta estrategia de comunicación. Pregunta 3.

El 100% de los encuestados consideran que los mensajes fueron claros y con tono oficial.

- **Pregunta 6**



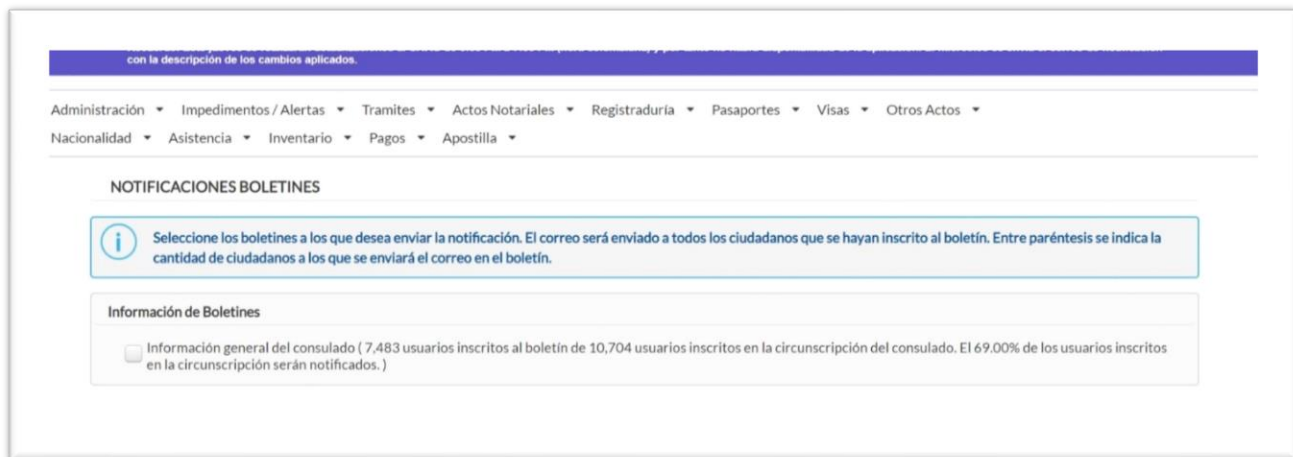
*Figura XVIII.* Resultados de la encuesta estrategia de comunicación. Pregunta 6.

De los 3 de los 5 funcionarios encuestados, afirman que si era necesaria la creación de una estrategia de comunicación de riesgo durante la pandemia por COVID-19, representado esto como el 80%, mientras que 2 de ellos consideran que no fue necesaria, es decir un 20% afirma que no era necesario la creación de la estrategia.

Teniendo en cuenta los anteriores resultados, se concluye que el diseño de la estrategia fue efectiva en la comunicación establecida con los connacionales. Sin embargo, dos funcionarios afirmaron que no consideraban necesaria la construcción de una estrategia de comunicación de riesgo porque eran escépticos al proceso.

## Actividad 2 y 3

Para evaluar los boletines mensuales y guías de atención a los colombianos en el exterior, se recurrió a la información compilada por el Sistema Integral de Tramites al Ciudadano, SITAC, plataforma que contiene todos los correos electrónicos de los ciudadanos colombianos residentes en el exterior.



The screenshot displays the SITAC web interface. At the top, there is a blue navigation bar with the text "con la descripción de los cambios aplicados." Below this, a horizontal menu lists various services: Administración, Impedimentos / Alertas, Tramites, Actos Notariales, Registraduría, Pasaportes, Visas, and Otros Actos. A second row of menu items includes Nacionalidad, Asistencia, Inventario, Pagos, and Apostilla. The main content area is titled "NOTIFICACIONES BOLETINES" and contains an information box with a blue border and an 'i' icon. The text inside reads: "Seleccione los boletines a los que desea enviar la notificación. El correo será enviado a todos los ciudadanos que se hayan inscrito al boletín. Entre paréntesis se indica la cantidad de ciudadanos a los que se enviará el correo en el boletín." Below this is a section titled "Información de Boletines" which includes a checkbox and the text: "Información general del consulado ( 7,483 usuarios inscritos al boletín de 10,704 usuarios inscritos en la circunscripción del consulado. El 69.00% de los usuarios inscritos en la circunscripción serán notificados.)"

Fuente: Sistema Integral de Tramites al Ciudadano SITAC, Cancillería de Colombia.

*Figura XIX.* Resultados SITAC, ciudadanos inscritos al boletín consular en toda la circunscripción.

Como se evidencia en el SITAC, 7,483 de 10,704 ciudadanos se encuentran inscritos al boletín, representando esto el 64.00% de los colombianos quienes reciben los boletines enviados por el Consulado de Colombia en San Francisco a cada uno de los correos electrónicos con el cual se registrar en el Sistema Integral de Tramites al Ciudadano.

- Boletín mensual enero y febrero

Boletines Enviados				
Oficina	Usuario que Envio	Fecha Notificación dd/mm/yyyy	Asunto	Cantidad Personas Notificadas
C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	07/02/2020	Boletín mensual enero 2020	7241
C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	02/03/2020	BOLETIN MENSUAL - CONSULADO SAN FRANCISCO	7336

Fuente: Sistema Integral de Tramites al Ciudadano SITAC, Cancillería de Colombia.

*Figura XX.* Resultados SITAC, ciudadanos que recibieron el boletín enero y febrero.

Según información de SITAC, 7.241 colombianos recibieron el boletín mensual de enero y 7,336 recibieron el boletín mensual de febrero en sus correos electrónicos.

- Guía de atención a colombianos en el exterior 1ra y 2da edición.

C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	20/03/2020	URGENTE VIAJEROS - BOLETIN INFORMATIVO CODIV / MARZO	7451
C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	25/03/2020	ATENCION- GUIA PARA COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR COVID19	7451

Fuente: Sistema Integral de Tramites al Ciudadano SITAC, Cancillería de Colombia.

*Figura XXI.* Resultados SITAC, ciudadanos que recibieron la guía de atención a colombianos en el exterior 1ra y 2da edición.

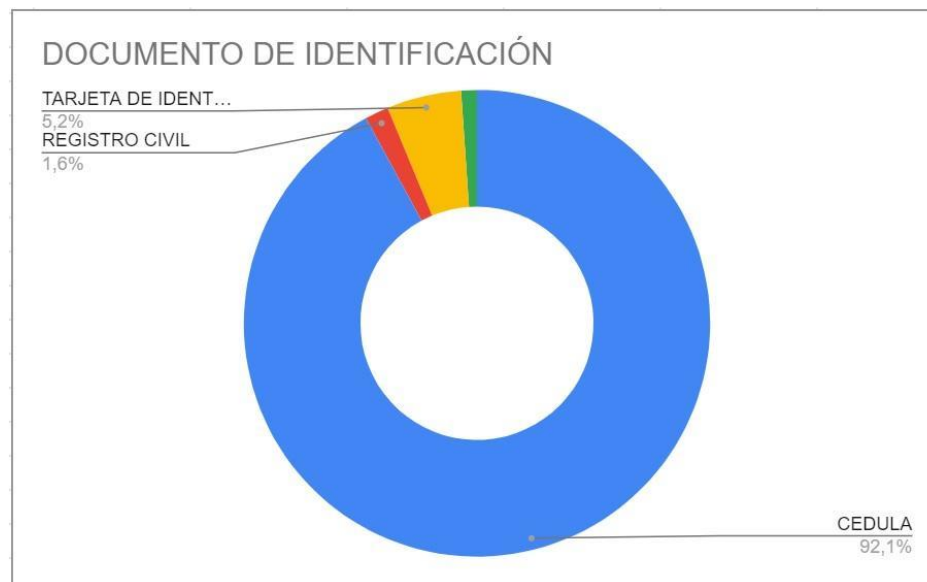
Según información de SITAC, 7.451 colombianos recibieron la guía de atención a colombianos en el exterior 1era edición y 7,451 recibieron la guía de atención a colombianos 2da edición en sus correos electrónicos.

Finalmente, se concluye que los boletines mensuales y las guías de atención a colombianos en el exterior se enviaron al 100% de los ciudadanos inscritos al Consulado de Colombia en San Francisco, además de ser estos la principal fuente de información para los ciudadanos. En ellos se les informó sobre balances de resultados, horarios de atención y ayudas económicas, medicas, alimentarias y de alojamiento durante el periodo de emergencia mundial por COVID-19.

#### Actividad 4

- Categoría documento de identificación

Como resultado de la matriz de seguimiento a los colombianos “varados” en el exterior, se obtuvo lo siguiente como resultado.

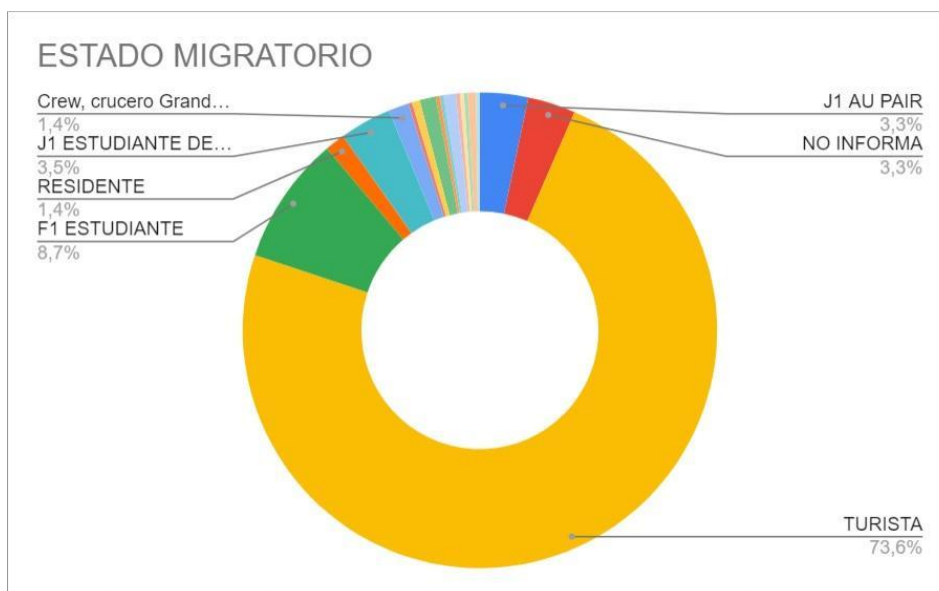


*Figura XXII.* Resultados de la matriz de seguimiento a colombianos “varados”. Categoría documento de identificación.

El 92,1% de los colombianos “varados” son mayores de edad, 5,2% menores de edad identificados con tarjeta de identidad y el 1,6% menores de edad con registro civil de nacimiento. Esto quiere decir que los colombianos que se encuentran en Estados Unidos en su mayoría son adultos.



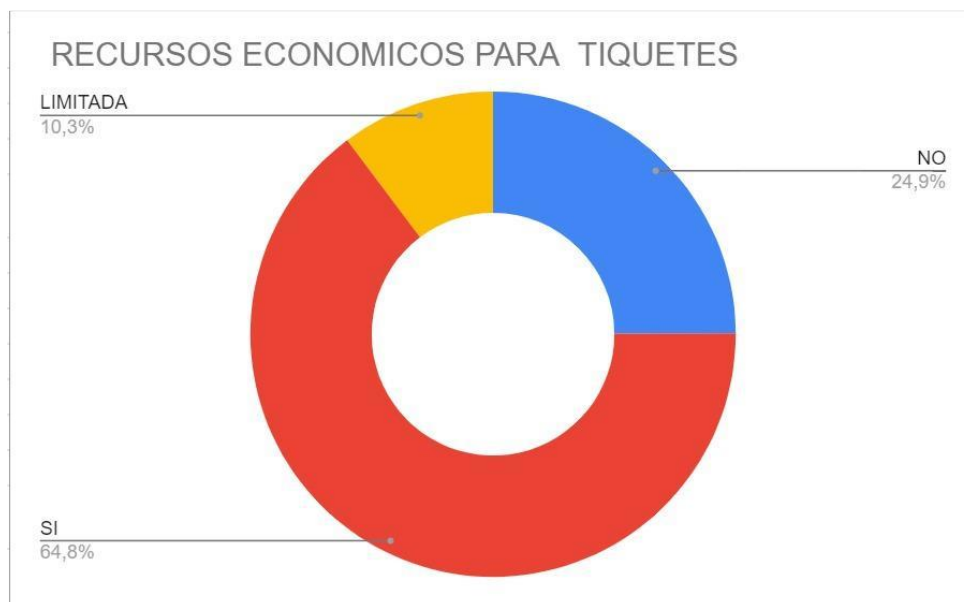
- Categoría estado migratorio



*Figura XXIII.* Resultados de la matriz de seguimiento a colombianos “varados”.  
Categoría estado migratorio.

El 73,6% ingresaron a los Estados Unidos como turistas, el 8,7% son estudiantes de tiempo completo, el 3,5% son estudiantes de intercambio por 6 meses, finalmente se presenta una igualdad del 3,3% entre visa J1 Au Pair y sin estatus migratorio, además del 1,4% entre la visa de residente y Crew o Waiver. Esto quiere decir que la mayoría de los colombianos entró a los Estados Unidos portando una visa de turismo.

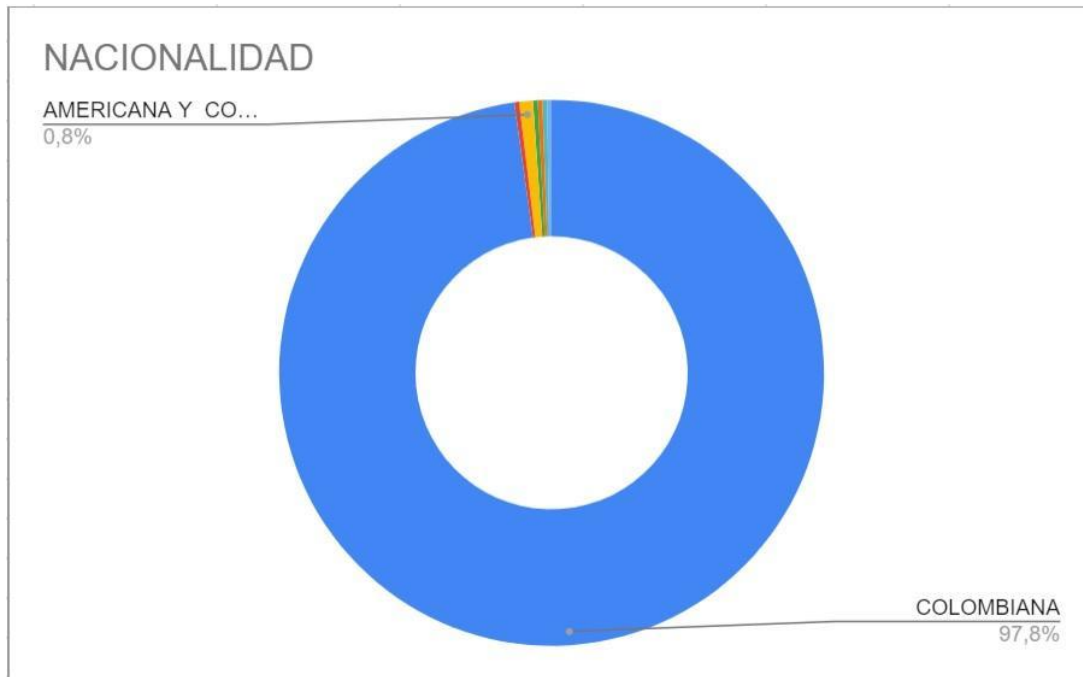
- Categoría recursos económicos para tiquetes



*Figura XXIV.* Resultados de la matriz de seguimiento a colombianos “varados”.  
Categoría recursos económicos para tiquetes.

El 64,8% de los ciudadanos tiene recursos económicos para comprar tiquetes de regreso, el 24,9% no y el 10,3% cuenta con recursos limitados. Esto quiere decir que la mayoría de la población colombiana que viaja al exterior se considera de clase media.

- Categoría nacionalidad



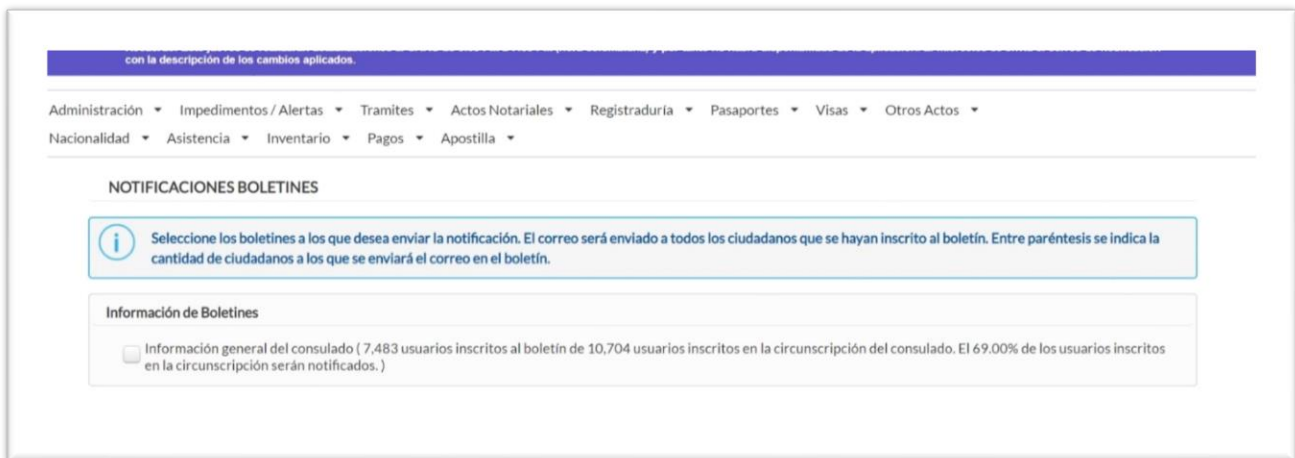
*Figura XXV.* Resultados de la matriz de seguimiento a colombianos “varados” categoría nacionalidad.

El 97,8% tienen nacionalidad colombiana, el 0,8% tienen doble nacionalidad, es decir colombiana y americana, el otro porcentaje pertenece a personas de nacionalidad brasilera y mexicana.

Como resultado principal tenemos que la mayoría de los ciudadanos consultados en esta matriz son de nacionalidad colombiana, se encuentran como turistas en los Estados Unidos, también se estableció que el mejor canal de comunicación con la comunidad es el correo electrónico.

## Actividad 5

Para evaluar los boletines mensuales y guías de atención a los colombianos en el exterior, se recurrió a la información compilada por el Sistema Integral de Tramites al Ciudadano, SITAC, plataforma que contiene todos los correos electrónicos de los ciudadanos colombianos residentes en el exterior.



The screenshot displays the SITAC web interface. At the top, there is a blue navigation bar with the text "con la descripción de los cambios aplicados." Below this, a horizontal menu contains several categories: Administración, Impedimentos / Alertas, Tramites, Actos Notariales, Registraduría, Pasaportes, Visas, and Otros Actos. A second row of categories includes Nacionalidad, Asistencia, Inventario, Pagos, and Apostilla. The main content area is titled "NOTIFICACIONES BOLETINES". It features an information icon and a text box that reads: "Seleccione los boletines a los que desea enviar la notificación. El correo será enviado a todos los ciudadanos que se hayan inscrito al boletín. Entre paréntesis se indica la cantidad de ciudadanos a los que se enviará el correo en el boletín." Below this, there is a section titled "Información de Boletines" which contains a checkbox and the text: "Información general del consulado ( 7,483 usuarios inscritos al boletín de 10,704 usuarios inscritos en la circunscripción del consulado. El 69.00% de los usuarios inscritos en la circunscripción serán notificados.)".

Fuente: Sistema Integral de Tramites al Ciudadano SITAC, Cancillería de Colombia.

*Figura XXVI.* Resultados SITAC, ciudadanos inscritos al boletín consular en toda la circunscripción.

Como se evidencia en el SITAC, 7,483 de 10,704 ciudadanos se encuentran inscritos al boletín, representando esto el 69.00% de los colombianos quienes reciben los boletines enviados por el Consulado de Colombia en San Francisco a cada uno de los correos electrónicos con el cual se registrar en el Sistema Integral de Tramites al Ciudadano.

- Boletines especiales COVID-19

C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	16/03/2020	URGENTE - MEDIDAS ESPECIALES CORONAVIRUS	7441
C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	18/04/2020	BOLETIN COVID 19 #5 VIAJEROS	7466
C. SAN FRANCISCO	DIANA CAROLINA PAEZ GAMBOA	05/05/2020	Boletín Especial COVID-19 #6	7475

Fuente: Sistema Integral de Tramites al Ciudadano SITAC, Cancillería de Colombia.

*Figura XXVII.* Resultados SITAC, ciudadanos que recibieron los boletines especiales COVID-19, 1era, 2da y 3ra edición en sus correos electrónicos.

Según información de SITAC, 7441 colombianos recibieron el boletín especial COVID-19, 1ra edición; 7466 el boletín especial COVID-19, 2era edición y 7475 recibieron el boletín especial COVID-19, 3ra edición.

Finalmente, se concluye que los boletines especiales se enviaron a los correos electrónicos del 100% de los ciudadanos inscritos al consulado de Colombia en San Francisco, además de ser este el principal medio de información oficial con los ciudadanos. En ellos se les informó diferentes planes de emergencia desarrollados por el gobierno de Colombia y Estados Unidos, protocolos de comunicación para informarse con el consulado y medidas de prevención a contagios durante el periodo de emergencia mundial por COVID-19.

## Capítulo V

### Conclusiones y recomendaciones

Catástrofes naturales, epidemias, emergencias mundiales, por mencionar algunas pueden desatar crisis en la organización poniendo en peligro la credibilidad y confianza construida por años con el público, es por esto que, las instituciones deben estar preparadas para reaccionar ante dichos escenarios, generando la necesidad de informar a su comunidad durante el tiempo de calamidad por medio de estrategias comunicativas que permitan la identificación de canales de comunicación y creación de mensajes enfocados en el target.

Este proyecto fue creado y ejecutado con el fin de informar a los colombianos residentes en el exterior durante el periodo de pandemia por COVID-19. Además de potencializar los canales de comunicación digitales que tiene el Consulado, por medio de los cuales se notificó a la comunidad colombiana, utilizando información oficial y de soporte que socializara aquellas acciones lideradas por la institución y gobiernos, a partir de contenido atractivo que conservara los parámetros organizacionales de la comunicación.

Asimismo, fortalecer la construcción de confianza entre la entidad y los ciudadanos, facilitando a la comunidad un contacto cercano con los funcionarios minimizando la mala imagen que se le otorgaba a la entidad, todo esto es el resultado de la creación de una estrategia de comunicación compuesta de 5 actividades principales que guiaron el proceso y desarrollo de esta, evidenciando que el manejo efectivo de la información durante periodos críticos, puede ser una catapulta para la mejora y transformación de toda una organización, en cuanto a sus procesos y planes de comunicación.

Finalmente, los resultados obtenidos después de tres meses de la implementación de esta estrategia de comunicación de riesgo demuestran que la comunidad tiene en cuenta la información difundida por la entidad a la hora de tomar decisiones, también se refleja el posicionamiento de los canales oficiales de comunicación durante el periodo de riesgo, además se evidencia que la divulgación del contenido y el seguimiento a los mensajes que se generan, son relevantes en el afianzamiento de vínculos entre la institución y la comunidad, dando así exitoso cumplimiento a los objetivos trasados.

Se recomienda hacer uso de esta estrategia de comunicación de riesgo durante todo el tiempo de emergencia mundial, cumpliendo con los planes de comunicación establecidos, además de su actualización periódica respecto a mensajes oficiales enviados a la comunidad colombiana vía correo electrónico.

## Bibliografía

Acinas, M.<sup>a</sup> P. (2007) Información a la población en situaciones de emergencia y riesgo colectivo. *Scielo, Espacio abierto*, vol. 16 N 3.

Alarcón, Á & Prieto, E. (2016) Caracterización del proceso de preparación y respuesta de entidades territoriales de salud ante la introducción del virus Chikunguña, Colombia, 2014. *Revista de Salud Pública vol.18, n.3, pp.331-343*.doi 10.15446/rsap.

BBC News Mundo (2020) Coronavirus: China informa de un aumento pronunciado de casos y muertes por la enfermedad. *BBC News Mundo*. Recuperado de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-51487511>

Benoit, W. L. (1997). Image repair discourse and crisis communication. *Public Relations Review*, 23(2), pp. 177-186. doi.org/10.1016/S0363-8111(97)90023-0

Brennan, B., & Gutierrez, V. (2011). Guía para elaborar la estrategia de comunicación de riesgos. *OPS/OMS*. Washington, DC, EEUU.

California Department of Public Health (2020) *Covid-19 Health Care System Mitigation Playbook*. Recuperado de <https://www.cdph.ca.gov/Programs/CHCQ/LCP/CDPH%20Document%20Library/AFL-20-23-Mitigation-Playbook.pdf>

Castillo, A. (2004) Comunicación Empresarial e institucional, estrategia de comunicación. *Dialnet N° 17, 2004, págs. 189-207*.

Centro para el Control y la prevención de Enfermedades CDC (2008) *Estimaciones sobre enfermedades transmitidas por alimentos en los EE. UU. en el 2011*. Recuperado de <https://www.cdc.gov/spanish/Datos/EnfermedadesAlimentos/>

De-Marchi, B. (2009). La comunicación del riesgo: las lecciones del pasado y los desafíos del presente. In Moreno Castro, C. (Ed.) *Comunicar los riesgos. Ciencia y tecnología en la sociedad de la información* (19-36). Madrid: Biblioteca Nueva



Farre, J. (2005). Comunicación y Sociedad. Departamento de Estudios de Comunicación Social Universidad de Guadalajara. *Nueva Época*. Num 3, pp 95- 119. ISSN 0188-252X.

Gutiérrez Blanco, Vilma (2011) *Campaña de comunicación del Ministerio de Salud frente a la epidemia del virus A (H1N1), barrios Carlos Núñez y Enrique Bermúdez - 380. Distrito III de Managua. Nicaragua. Período diciembre 2010 y enero 2011.* Tesis de maestría, CIES UNAN-Managua.

Hanna, J. & Moon, S. (2020) Las primeras muertes por coronavirus en EE. UU. ocurrieron semanas antes de lo que se reportó. *CNN, en español*. Recuperado de <https://cnnespanol.cnn.com/2020/04/22/las-primeras-muertes-por-coronavirus-en-ee-uu-ocurrieron-semanas-antes-de-lo-que-se-reporto/>

National Research Council, Institute of Medicine, Board on Agriculture and Natural Resources, Food and Nutrition Board and Committee on the Review of the Food and Drug Administration's Role in Ensuring Safe Food (2010). *Enhancing Food Safety: The Role of the Food and Drug Administration*. National Academies Press. doi 10.17226/12892

Mejía, W. (2018) Casi dos siglos de migración colombiana a Estados Unidos. *scielo*. Vol. 24, N°. 98, 2018, págs. 65-101. doi.org/10.22185/24487147.2018.98.36

Ministerio de Salud (2020) Plan de Contingencia para responder ante Emergencia por COVID-19. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Documents/PLAN%20DE%20CONTINGENCIA%20PARA%20RESPONDER%20ANTE%20LA%20EMERGENCIA%20POR%20COVID-19.pdf>.

Organización Panamericana de la Salud (2011) Guía para la elaboración de la De La Estrategia de Comunicación de Riesgo. *De la teoría a la acción*. Recuperado de [http://www.msal.gov.ar/images/stories/ryc/graficos/0000000750cnt-2014-04\\_estrategia-comunicacion-riesgo.pdf](http://www.msal.gov.ar/images/stories/ryc/graficos/0000000750cnt-2014-04_estrategia-comunicacion-riesgo.pdf).

Urrea, J. (2016) ¿Por qué se va la gente de Colombia? *El Tiempo*. Recuperado de <http://blogs.eltiempo.com/politica-directa/2016/12/20/por-que-se-va-la-gente-de-colombia/>

Pont-Sorribes, C, Codina, L, Pedraza, R. (2009) Comunicación de riesgo y sistemas de información en la Web. *El profesional de la información*. V.18, núm. 4, pp 389-397. DOI: 10.345/epi.2009.jul.05.

Polo, S. & Serrano, E. (2019) La diáspora silenciosa: estudios sobre la tercera ola de migraciones colombianas al exterior (2005-2015). *Desafíos*. Universidad del Rosario vol. 31, núm. 1.

Reynolds, B. (2006) Crisis and Emergency Risk Communication Pandemic Influenza. U.S. *Centers for Disease Control and Prevention (CDC)* Recuperado de <https://emergency-origin.cdc.gov/cerc/resources/pdf/cerc-pandemicflu-oct07.pdf>

Rivera, J. (2011) Towards a new model of risk communication *Revista Ciencia, Tecnología y Sociedad*. Vol.15, pp 27-48.

Sheppard, Ben, Melissa Janoske, and Brooke Liu. Understanding Risk Communication. (2012) Theory: A Guide for Emergency Managers and Communicators, Report to Human Factors/Behavioral Sciences Division, Science and Technology Directorate, U.S. Department of Homeland Security. College Park, MD: *START*.

Tamayo, C. y Navarro, D. (2018). Cuando la razón no lo explica todo: acciones de ciudadanías comunicativas en contextos de conflicto armado o violencia desde una mirada transnacional. *Palabra Clave*, 21(4), 1107-1135. doi: 10.5294/pacla.2018.21.4.7

Taylor, D. (2020) How the Coronavirus Pandemic Unfolded: A Timeline. *The New York Times*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/article/coronavirus-timeline.html>

Velasco, J. C. (2009) Transnacionalismo migratorio y ciudadanía en mutación. *Dialnet*. Claves de Razón Práctica N 197.