



Convenio 1938-2025

## Estrategia de comunicaciones Retornos

E-cards de envío por WhatsApp para entablar una comunicación bidireccional, reforzar el acompañamiento institucional y recordar el papel del Convenio en el proceso.



## TABLA DE CONTENIDOS

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	3
3. Público objetivo .....	3
4. Enfoque estratégico .....	3
5. Mensajes enviados .....	4
5.1. e-card de bienvenida y orientación inicial .....	4
5.2. e-card de recordación y acompañamiento .....	5
(semanas posteriores al retorno)	

## 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de la implementación del Convenio 1938-2025, suscrito entre la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (UARIV) y el Comitato Internazionale per lo Sviluppo dei Popoli (CISP), se desarrolló la línea 6 de apoyo a procesos de retorno a Colombia para personas víctimas del conflicto armado que residen en el exterior pero desean retornar al país.

Dicha línea contó con una estrategia de comunicaciones orientada a fortalecer el acompañamiento integral a víctimas del conflicto armado que retornan al país luego de un proceso de movilidad internacional. Las piezas comunicativas estabas orientadas a fortalecer el proceso de seguimiento, orientación y readaptación, buscando generar vínculos de confianza, garantizar el acceso oportuno a información institucional y facilitar el relacionamiento directo entre las personas retornadas y el equipo del Convenio. La propuesta de comunicaciones se diseñó bajo tres principios fundamentales:

### **Acompañamiento continuo**



Desde el momento previo al retorno hasta la instalación en la ciudad de asentamiento.

### **Accesibilidad y cercanía**



WhatsApp

Privilegiando canales de comunicación utilizados por la población objetivo, por ejemplo WhatsApp que es de mensajería instantánea y ampliamente usada.

### **Recordación y contactabilidad**



Las e-cards enviadas buscaban recordar el apoyo del Convenio al beneficiario y dar los datos de la dirección del Convenio para cualquier requerimiento necesario durante el proceso.

## 2. OBJETIVO

Fortalecer la comunicación bidireccional entre el equipo del Convenio 1938 y los beneficiarios de la línea Retornos mediante el uso de Ecards personalizadas vía WhatsApp como mecanismo de contacto, acompañamiento y recordación que permita a las víctimas retornadas conocer los canales institucionales disponibles para facilitar su proceso de readaptación e integración en el territorio nacional.

## 3. PÚBLICO OBJETIVO

Personas víctimas del conflicto armado colombiano que residen en el exterior y han manifestado su intención de retornar. La meta del Convenio es de 30.

## 4. ENFOQUE ESTRATÉGICO

La estrategia se concibe como un ciclo de comunicaciones en tres momentos, cada uno orientado a acompañar las etapas emocionales, logísticas y sociales propias del retorno:



### Momento previo al viaje

Asegurar información clara, oportuna y confiable que permita tender un puente comunicativo inmediato con el equipo del Convenio.



### Momento de retorno e ingreso al país

E-card con mensaje institucional de bienvenida y disponibilidad.



### Momento de readaptación

Envío de e-card para reforzar la sensación de apoyo, recordar que no se está solo y refrescar los datos de contacto del Convenio.

## 5. MENSAJES ENVIADOS

### 5.1. e-card de bienvenida y orientación inicial

Se diseñó y envió una pieza digital tipo e-card a través de WhatsApp, canal preferido por la mayoría de víctimas retornadas. Esta pieza incluía:

- Datos de contacto de la coordinación del convenio (correo, celular).
- Mensaje de bienvenida para generar confianza y reducir la incertidumbre asociada al proceso de retorno.
- Información sobre el acompañamiento que se prestaría desde el momento del retorno.



Modelo de e-card utilizado. Nótese que fueron personalizadas con el nombre del beneficiario, su país de procedencia y su municipio de retorno en Colombia.

## 5.2. e-card de recordación y acompañamiento (semanas posteriores al retorno)

Con el objetivo de reforzar el vínculo comunicativo y el acompañamiento emocional, se envió una segunda pieza tipo e-card semanas después del retorno. Su mensaje principal se centró en:

- Reafirmar que la persona retornada no estaba sola.
- Recordar que contaba con el Convenio 1938 para procesos de orientación, acompañamiento y seguimiento.
- Resaltar la disponibilidad del equipo para apoyar su proceso de readaptación e instalación en el país.

Esta segunda entrega cumplió una función clave de sostenimiento del vínculo, especialmente en un periodo en el que suelen presentarse desafíos emocionales y logísticos asociados al reasentamiento de los retornados.



Modelo de e-card utilizado. Nótese que son personalizadas con el nombre de cada uno de los beneficiarios para hacer más cercano e individualizado el mensaje.