



LUCHA

CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

la próxima víctima
puedes ser **tú**

Análisis de la trata de personas en Colombia
Año 2008

Línea Gratuita de Información: 01 8000 52 20 20



Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

Libertad y Orden



OIM Organización Internacional para las Migraciones

PRESENTACIÓN.



LUCHA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS

La siguiente víctima puedes ser tu !!!

La Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas 01 8000 52 20 20 se constituye en una herramienta para facilitar las labores de prevención, asistencia y remisión de casos de trata de personas, permitiendo fortalecer la respuesta nacional ante esta problemática creciente en los últimos años. Esta línea telefónica fue implementada en el año 2003 gracias a la gestión de la OIM y la financiación de la Embajada Real de los Países Bajos, entidad que brindó recursos para su funcionamiento hasta el año 2006; a partir del mes de octubre del año 2007, la línea fue transferida al gobierno nacional, específicamente al Ministerio del Interior y de Justicia, quien en su calidad de secretaria técnica del Comité Interinstitucional para la Lucha contra la Trata de Personas aporta los recursos económicos necesarios para la sostenibilidad de la línea en concordancia de lo establecido en la Ley 985 de 2005.

Adicionalmente, la OIM desarrolló y proveyó el software para la captura de información sobre las llamadas recibidas por los agentes de la Línea y éste es el principal insumo para los análisis periódicos de los datos recopilados. A partir de ese momento, la línea empezó a operar como un mecanismo de prevención de la trata de personas, financiado por el Ministerio del Interior y de Justicia pero administrado por la OIM.

Para el año 2008, la funcionalidad de la línea fue garantizada como uno de los objetivos del convenio de cooperación marco CM 060 de ese mismo año, firmado entre el Ministerio del Interior y de Justicia y la OIM. En desarrollo del convenio, la OIM se encargó de la recepción y remisión a las autoridades competentes de posibles casos de trata de personas, capacitar permanente a los y las operadores de la línea gratuita en técnicas de entrevistas, atención a usuarios y

modalidades y formas de operar de la trata de personas, y de la producción de reportes trimestrales sobre el funcionamiento de la línea y las principales tendencias de la trata de personas en Colombia.

Gracias a la gestión del equipo de trabajo de la línea nacional, se ha logrado prevenir a cientos de colombianos evitando que sean víctimas de la trata de personas; por este mecanismo se ha brindado orientación e información oportuna para emprenderviajes al exterior y se ha apoyado a las autoridades competentes en la remisión de información para buscar la ruptura de las redes de trata de personas.

A pesar de existir algunas investigaciones sobre la temática de trata de personas, bases de datos para la captura de información sobre los casos de trata de personas- RITRA-; y la recién establecido Sistema Nacional de Información sobre Trata de Personas; aún continúa siendo muy escasa la información sobre este delito. De ahí la importancia de la línea nacional gratuita contra la Trata de Personas, ya que además de cumplir con su función principal de prevención sobre el tema, los reportes se han constituido en un importante insumo de información sobre la temática.

Es así como durante el año 2008 se presentaron cuatro boletines trimestrales con información captada a través de la línea nacional gratuita contra la Trata

de Personas. Estos boletines contienen información general sobre el número total de llamadas, el tipo de llamadas recibidas, zonas de mayor uso de la línea, género de las personas que hacen uso de la línea, entre otros aspectos. Todos los boletines pueden ser consultados en la página web www.tratadepersonas.gov.co

El presente trabajo pretende mostrar los resultados obtenidos gracias a la línea en el

año 2008, donde se recibieron un total de 10.115 llamadas de las cuales el 6.67% (n=675) estuvieron directamente relacionadas con la temática de la trata de personas. Se trata de una compilación de los boletines producidos por la OIM en coordinación con el Ministerio del Interior y de Justicia, con la información recopilada a través de las llamadas entrantes a la línea contra la trata de personas. Gracias a la información obtenida por los operadores, fue posible remitir a las autoridades competentes un total de 38 posibles casos concretos de trata de personas.

Esperamos de esta forma que los datos que encuentran en esta publicación, les sirva para contar con información actualizada sobre las últimas tendencias sobre el fenómeno en el país, y así, poder orientar sus políticas y acciones para responder adecuadamente en aras de beneficiar a la población colombiana vulnerable frente a este delito.

BOLETÍN INFORMATIVO No. 5



Actividad del Call Center entre Enero y Marzo de 2008

INTRODUCCIÓN

Colombia es un país en el cual se han presentado numerosos casos de trata de personas y, al igual que muchos otros países de Latinoamérica y el Caribe, Colombia constituye un territorio de origen, tránsito y destino para víctimas de trata de personas, que tiene además un creciente problema de trata interna y tráfico ilícito de migrantes¹.

Por ello, el Comité Interinstitucional para la lucha contra la Trata de Personas se conformó para desarrollar e implementar una estrategia nacional para la prevención, investigación y respuesta contra este fenómeno, involucrando a todas las instituciones nacionales que han venido ejecutando actividades en estos ejes con la colaboración de agencias de cooperación internacional, como la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) y la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), siendo esta última quien administra la línea gratuita nacional contra la trata de personas 01 8000 52 20 20, con el apoyo técnico y financiero del Ministerio del Interior y de Justicia, entidad de orden nacional que asumió la nacionalización de la línea en el año 2007.

Este quinto boletín es el resultado de la gestión del equipo de trabajo de la línea nacional, cuyos miembros disponen sus esfuerzos para prevenir a colombianos y colombianas de este flagelo y facilitar información de primera mano para aquellas personas que desean

¹ Fuente: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito – UNODC. www.unodc.org

Línea Gratuita Nacional Contra la Trata de Personas

Tus sueños de viajar hacia otros lugares, pueden convertirse en tu peor pesadilla. Por eso, si recibes una oferta para estudiar, trabajar o contraer matrimonio en otra ciudad de Colombia o del exterior, asegúrate de su veracidad antes de tomar una decisión.

Llama gratis a la Línea Nacional 01 8000 52 20 20 y agentes especializados te brindarán la mejor orientación.

saber cómo viajar hacia otras ciudades de Colombia o el exterior sin correr algún riesgo.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
REPORTE DE LLAMADAS	4
Tipificación de llamadas relacionadas con trata de personas	4
Distribución de las llamadas según ubicación geográfica.....	5
Distribución de las llamadas recibidas desde fuera de Colombia	6
COMPARACIÓN TRIMESTRAL DEL FLUJO DE LLAMADAS	7

Gráficos y tablas

Gráfico 1. Distribución del tipo de llamadas recibidas (Enero a Marzo de 2008)	5
Gráfico 2. Distribución de llamadas por departamento de procedencia.....	6
Gráfico 3. Proporción de llamadas procedentes desde fuera de Colombia.....	7
Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia a, b	6



Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia



OIM Organización Internacional para las Migraciones

La Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas 01 8000 52 20 20 opera en virtud al convenio CM060, suscrito entre el Ministerio del Interior y de Justicia y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM.

Producción del Boletín: **Oscar David Díaz Sotelo**

Coordinador Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas (OIM)

Revisión técnica: **Catalina Quintero Bueno**

Coordinadora Programa contra la Trata de Personas (OIM)

Ángela Ospina De Nicholls

Secretaría Técnica Comité Interinstitucional de Lucha contra la Trata de Personas (Min. Interior y de Justicia).

REPORTE DE LLAMADAS

Desde el lanzamiento de la línea nacional en el año 2003 hasta el mes de marzo de 2008, nuestros operadores recibieron y atendieron un total de 39.326 llamadas. En el período comprendido entre el 1 de Enero y el 31 de Marzo de 2008, fueron recibidas y atendidas 2.789 llamadas, de las cuales el 6.74% (n=188) correspondieron a llamadas referentes a la temática de trata de personas, proporción que resulta relativamente baja teniendo en cuenta los reportes de períodos anteriores (que superan el 10%). Cabe anotar que pese a las diferentes estrategias de comunicación y sensibilización frente al tema, hechas por diferentes organismos de orden territorial, nacional e internacional, aún existen temores e indecisiones de las personas para denunciar o suministrar información detallada acerca de víctimas de la trata de personas, o bien, de las redes delictivas en las diferentes modalidades al respecto. Sin embargo, es destacable el hecho que una alta proporción de llamadas (57.55%, n=1.605) corresponden a usuarios que desean se les brinde orientación y se les suministre información precisa sobre cómo viajar sin riesgos, qué medidas de prevención deben adoptarse y cómo detectar una posible situación de trata de personas o tráfico ilícito de migrantes.

Por otra parte, el 35.71% (n=996) corresponde a llamadas no clasificadas, las cuales (importante recordar) se entienden como

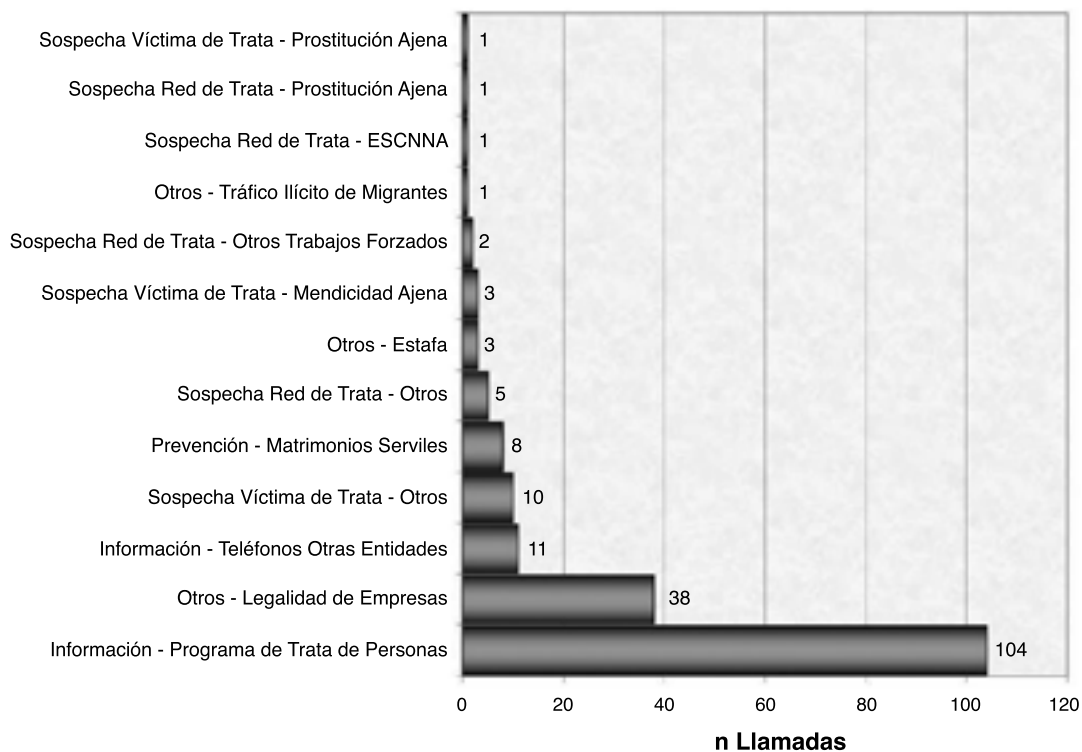
aquellas llamadas realizadas por usuarios que no poseen información suficiente sobre la finalidad de la línea y consultan o brindan datos que exceden la dimensión del trabajo de la misma (por ejemplo: solicitar información sobre operación de las aerolíneas o de aeropuertos, números telefónicos de otras entidades, antecedentes disciplinarios de personas, denuncias por otros delitos no relacionados con trata de personas, y otros afines). Para estos casos, los operadores orientan al usuario para que acuda a la entidad que podría brindarle ayuda. También se categorizan de este modo las llamadas devueltas por los operadores a aquellos usuarios que dejan un mensaje en el buzón automático y con quienes no es posible establecer comunicación efectiva.

Comparativamente con el período anterior (Octubre a Diciembre de 2007), el número de llamadas recibidas por la línea se incrementó en un 22.3% (n=622).

Tipificación de llamadas relacionadas con trata de personas

Con respecto a las llamadas directamente relacionadas con trata de personas, se han creado distintas categorías para clasificar los principales motivos por los cuales los usuarios han acudido a la línea, las cuales, junto con las respectivas cifras para el período comprendido entre Enero y Marzo de 2008, se evidencian en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Distribución del tipo de llamadas recibidas (Enero a Marzo de 2008).



En éste se aprecia que la mayor proporción de las llamadas (55.32%) corresponde a usuarios que solicitan información general acerca del programa de trata de personas, de la OIM o de los trámites que debe seguir para salir del país.

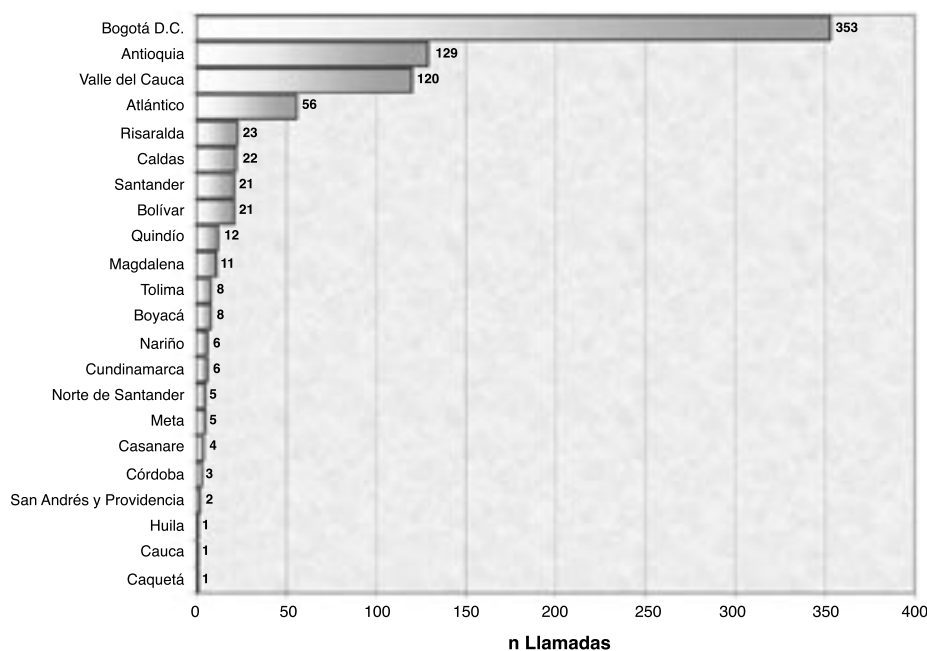
Esta categoría es seguida por llamadas para verificar la legalidad de empresas, o bien, suministrar información acerca de empresas que aparentemente no funcionan bajo los parámetros legales y realizan actividades ilícitas, constituyendo posibles redes de trata o de tráfico ilícito; las llamadas bajo esta categoría constituyen el 20.21%. Posteriormente, se clasifican aquellas llamadas en donde se exponen casos que corresponden a otros delitos y en los que es posible brindar datos de otras entidades que puedan asumirlos, cuya representatividad es del 5.85%.

El 18.62% restante, corresponde a las demás clasificaciones, relacionadas con información sobre víctimas o potenciales víctimas de trata de personas, tráfico ilícito de migrantes y estafa.

Distribución de las llamadas según ubicación geográfica

Debido a la amplia cantidad de zonas desde las cuales los ciudadanos se han comunicado con la línea, éstos se agrupan en los diferentes departamentos del país. De las llamadas hechas al interior de Colombia, en el siguiente gráfico podrá distinguirse la ubicación geográfica de los usuarios.

Es importante destacar que en el 70% de las llamadas no se conocía la procedencia de la llamada; lo anterior, se debe a que una gran cantidad de usuarios no informan la ciudad o municipio desde el cual se están comunicando, o bien, la información de las llamadas que entran al buzón automático es insuficiente para poder determinar la ubicación geográfica. En el caso de departamentos de origen de llamadas conocidos, la mayor representatividad corresponde a Bogotá D.C. (43.15%), seguida por Antioquia y Valle del Cauca (15.77% y 14.67% respectivamente) y por Atlántico, también con una importante proporción del 6.85%. Evidentemente el mayor

Gráfico 2. Distribución de llamadas por departamento de procedencia

número de llamadas corresponde a las ciudades con mayor número de habitantes, por lo cual es importante calcular las tasas de incidencia de llamadas, según la población de estudio, para hacer más preciso el indicador. En la siguiente tabla, se pueden detallar las tasas de uso de la línea nacional.

Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia^{a, b}

Departamento	Tasa de uso ^c
Bogotá D.C.	8,22
Valle del Cauca	3,90
S. Andrés y Providencia	3,22
Atlántico	2,81
Risaralda	2,24
Caldas	1,74
Antioquia	1,71
Quindío	1,32
Casanare	1,13
Bolívar	0,96
Santander	0,85
Magdalena	0,73

^a: Numerador: Número de llamadas efectivas recibidas.

^b: Denominador: Total de la población según Censo 2005.²

^c: Tasa calculada por 100.000 habitantes.

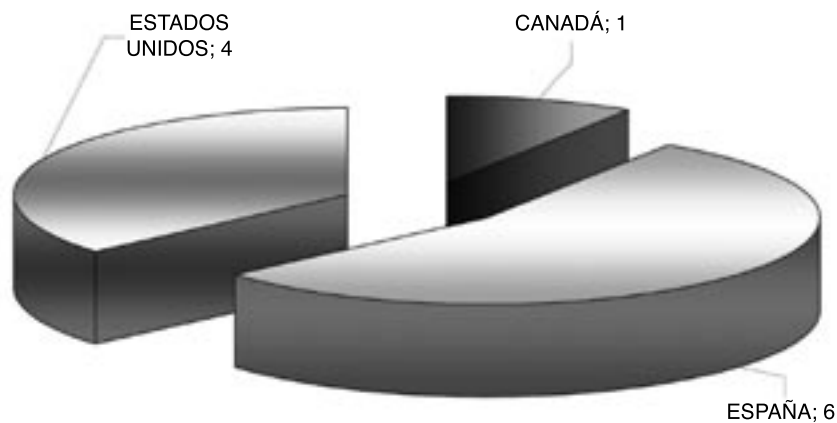
La tabla anterior indica que la mayor tasa de uso de la línea corresponde a Bogotá D.C., donde por cada 100.000 habitantes de la ciudad, aproximadamente 8 hacen uso de la línea. Para este período, Valle del Cauca es el segundo departamento en el cual la población acude más a la línea, con una tasa de aproximadamente 4 por cada 100.000 habitantes, seguido por San Andrés y Providencia y Atlántico, con tasas de uso aproximadas de 3 por cada 100.000 habitantes.

Distribución de las llamadas recibidas desde fuera de Colombia

En el siguiente gráfico se evidencia la proporción de las llamadas hechas por usuarios residentes o viajeros fuera del país a la línea nacional. Cabe destacar que la proporción con respecto al total de las llamadas es mínima (<2%) y que ninguna de estas llamadas corresponde a casos o información relativa a trata de personas, sino a temáticas relacionadas con temas de prevención de migración irregular.

² Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. <http://www.dane.gov.co>

Gráfico 3. Proporción de llamadas procedentes desde fuera de Colombia



COMPARACIÓN TRIMESTRAL DEL FLUJO DE LLAMADAS

Según los datos registrados en los trimestres Octubre a Diciembre de 2007 y Enero a Marzo de 2008, la mayor proporción de llamadas correspondió, en ambos casos a aquellas categorizadas como de orientación e información general. La segunda causa en ambos

períodos también fue coincidente y correspondió a información sobre legalidad de empresas; sin embargo, la tercera causa en el primer período referenciado fue con respecto estafa con una representatividad del 7.1% y en este, las correspondientes a remisión a teléfonos de otras entidades, con una representatividad del 8.5%.

BOLETÍN INFORMATIVO No. 6

Actividad del Call Center
entre Abril y Junio de 2008



Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

Línea Gratuita Nacional Contra la Trata de Personas



OIM Organización Internacional para las Migraciones

La Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas 01 8000 52 20 20 opera en virtud al convenio CM060, suscrito entre el Ministerio del Interior y de Justicia y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM.

Producción del Boletín: **Oscar David Díaz Sotelo**

Coordinador Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas (OIM)

Revisión técnica: **Catalina Quintero Bueno**

Coordinadora Programa contra la Trata de Personas (OIM)

Ángela Ospina De Nicholls

Secretaría Técnica Comité Interinstitucional de lucha contra la Trata de Personas (Min. Interior y de Justicia).

INTRODUCCIÓN¹

“La trata de personas constituye dolorosa y creciente realidad, cada vez con consecuencias más graves e irreparables para las víctimas de esta modalidad delictiva, que se mantiene en la medida en que existe un mercado, un miserable negocio con seres humanos convirtiendo a las víctimas en objeto susceptible de ser incorporadas en transacciones de tipo comercial que atentan contra la dignidad humana, más aún, cuando se utiliza como materia de tan deleznable crimen a niños y niñas de corta edad. (...)

¹ Fragmento de la intervención del Fiscal General de la Nación, Luis Camilo Osorio Isaza (2003) en “El Estado Colombiano frente a la Trata”. www.fiscalia.gov.co.

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
REPORTE DE LLAMADAS	10
Tipificación de llamadas relacionadas con trata de personas	10
Distribución de las llamadas según ubicación geográfica	12
Distribución de las llamadas recibidas desde fuera de Colombia	13
Distribución de las llamadas según género.....	13
Gráficos y tablas	
Gráfico 1. Distribución del tipo de llamadas recibidas (Abril a Junio de 2008)	11
Gráfico 2. Comparación de la proporción de llamadas y tasas de uso de la Línea por departamento de procedencia.....	13
Gráfico 3. Distribución de llamadas por género.....	14
Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia a, b	12

Día a día se incrementan las cifras en Colombia, debido al conflicto armado interno y a la crisis económica y social, que traen consigo la falta de oportunidades y modo de subsistencia, lo cual hace que las personas sean más proclives a aceptar propuestas laborales que en el fondo, son un engaño para engancharlas a la red (...).

Las redes internacionales han refinado sus métodos desarrollando diversos medios tanto de reclutamiento como de las formas para obligar a sus víctimas a practicar la prostitución y otros trabajos de carácter forzado, crueles y degradantes como la servidumbre, el trabajo doméstico no remunerado y la mendicidad, entre los más comunes (...).

Teniendo en cuenta estos importantes apartes del discurso con respecto a la situación de nuestro país frente a la problemática de la trata de personas, es imperativo sensibilizar a la comunidad sobre la importancia de contar con suficiente información sobre formas de detección y prevención de factores de riesgo para ser víctima de dicho delito, acciones que han sido una de las esferas de trabajo más importantes de la Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas 01 8000 52 20 20.

Para la puesta en marcha de los ejes de la Estrategia Nacional Integral de Lucha contra la Trata de Personas, uno de los más importantes insumos es la información recopilada a través de la línea, la cual opera exitosamente gracias al esfuerzo conjunto de las entidades que conforman el Comité Interinstitucional de Lucha contra la Trata de Personas, el apoyo técnico y financiero del Ministerio del Interior y de Justicia y la gestión de la Organización Internacional para las Migraciones (OIM).

A continuación se detallan los resultados de la gestión de la línea nacional en el período de Abril a Junio de 2008.

REPORTE DE LLAMADAS

Desde el lanzamiento de la línea en el año 2003 hasta el mes de Junio de 2008, nuestros operadores recibieron y atendieron un total de **42.597** llamadas. En el período que corresponde al análisis de

este boletín, fueron recibidas y atendidas **3.271** llamadas, de las cuales el 6.11% (n=200) correspondieron a llamadas referentes a la temática de trata de personas, proporción ha descendido durante el primer semestre de 2008, comparativamente con el año anterior. No obstante, es destacable el hecho que una importante proporción de llamadas (38%, n=1.243) corresponden a usuarios que desean se les brinde orientación y se les suministre información precisa sobre cómo viajar sin riesgos, qué medidas de prevención deben adoptarse y cómo detectar una posible situación de trata de personas o tráfico ilícito de migrantes.

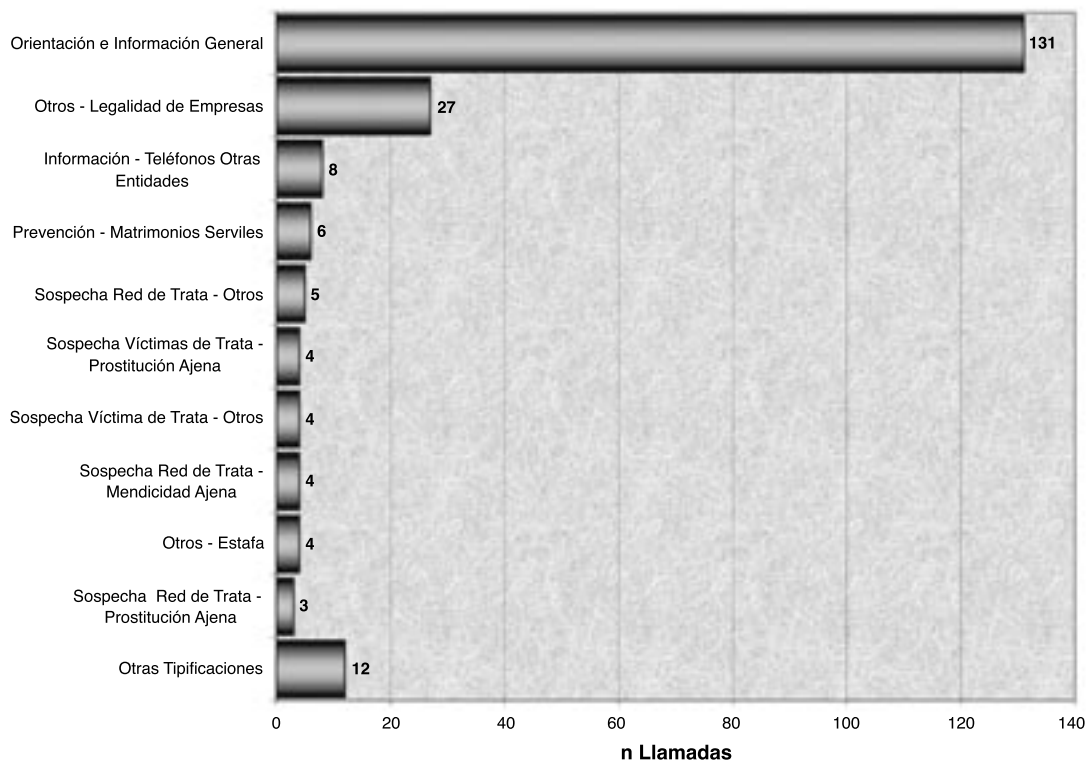
El 39.59% (n=1.295) corresponde a llamadas no clasificadas, las cuales (importante recordar) se entienden como aquellas llamadas realizadas por usuarios que no poseen información suficiente sobre la finalidad de la línea y consultan o brindan datos que exceden la dimensión del trabajo de la misma (por ejemplo: solicitar información sobre operación de las aerolíneas o de aeropuertos, números telefónicos de otras entidades, antecedentes disciplinarios de personas, denuncias por otros delitos no relacionados con trata de personas, y otros afines). Para estos casos, los operadores orientan al usuario para que acuda a la entidad que podría brindarle ayuda. También se categorizan de este modo las llamadas devueltas por los operadores a aquellos usuarios que dejan un mensaje en el buzón automático y con quienes no es posible establecer comunicación efectiva.

Comparativamente con el período anterior (Enero a Marzo de 2008), el número de llamadas recibidas por la línea se incrementó en un 14.73% (n=482).

Tipificación de llamadas relacionadas con trata de personas

Con respecto a las llamadas directamente relacionadas con trata de personas, se han creado distintas categorías para clasificar los principales motivos por los cuales los usuarios han acudido a la línea, las cuales, junto con las respectivas cifras para el período comprendido entre Abril y Junio de 2008, se evidencian en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Distribución del tipo de llamadas recibidas (Abril a Junio de 2008).



Así opera la Línea 01 8000 52 20 20:

Al atender una llamada, nuestros agentes escuchan activamente el relato del usuario o usuaria, indagando a profundidad sobre todos aquellos aspectos que pueden proporcionar datos claves para la detección de elementos que puedan constituir un riesgo para ser potencial víctima de la trata de personas u otro delito relacionado.

Según el tipo de información recibida, el agente encargado brinda la orientación

necesaria y la información suficiente para el usuario o usuaria y, al finalizar la llamada, los datos obtenidos de la misma son remitidos al coordinador de la línea nacional en la OIM, quien evalúa y analiza el contenido de la llamada para decidir si es pertinente remitir el caso a alguna otra instancia y retroalimenta al agente. De esta manera, se inicia un trabajo articulado entre diferentes entidades para hacer investigación y posterior seguimiento al caso. Es importante aclarar que la información de los usuarios se maneja con la ética y responsabilidad correspondientes, garantizando su confidencialidad y seguridad.

En el gráfico anterior, se aprecia que la mayor proporción de las llamadas (63%) corresponde a usuarios que solicitan información general acerca del programa contra la trata de personas de la OIM o de los trámites que debe seguir para salir del país. Esta categoría es seguida por llamadas para verificar la legalidad de empresas, o bien, suministrar información acerca de empresas que aparentemente no funcionan bajo los parámetros legales y realizan actividades ilícitas, constituyendo posibles redes de trata o de tráfico ilícito; las llamadas bajo esta categoría constituyen el 13%. Posteriormente y con una representatividad del 3.85% se clasifican aquellas llamadas en donde se exponen casos que corresponden a otros delitos y en los que es posible brindar datos de otras entidades que puedan asumirlos. El 20.15% restante, corresponde a las demás clasificaciones, relacionadas con información sobre víctimas o potenciales víctimas de trata de personas y estafa.

Distribución de las llamadas según ubicación geográfica

Es importante destacar que en el 76% de las llamadas no se conocía la procedencia de la llamada (6% más que en el período anterior); la categorización del valor “Sin dato” para la procedencia de las llamadas se debe a que una gran cantidad de usuarios no informan la ciudad o municipio desde el cual se están comunicando, o bien, la información de las llamadas que entran al buzón automático es insuficiente para poder determinar la ubicación geográfica.

En el caso de departamentos de origen de llamadas conocidos, la mayor representatividad corresponde a Bogotá D.C. (51.41%), seguida por Valle del Cauca y Antioquia (12.92% y 12.66% respectivamente) y por Atlántico, también con una importante proporción del 3.84%.

Los demás departamentos tienen una representatividad inferior al 2%. Cabe anotar que en los últimos tres trimestres, los mismos tres departamentos de origen se han mantenido constantes, variando en uno de los períodos el segundo y el tercer lugar.

Como se ha podido apreciar, el mayor número de llamadas corresponde a las ciudades con mayor número de habitantes, por lo cual es importante calcular las tasas de incidencia de llamadas, según la población de estudio, para hacer más preciso el indicador. En la siguiente tabla, se pueden detallar las tasas de uso de la línea nacional y en el Gráfico 2, una comparación entre las proporciones brutas de las regiones de procedencia de las llamadas y las tasas de uso de la línea en éstas mismas.

Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia^{a, b}

Departamento	Tasa de uso ^c
Bogotá D.C.	5,88
Quindío	3,93
Valle del Cauca	2,43
Caldas	2,17
Risaralda	1,89
Antioquia	1,74
Atlántico	1,38
Bolívar	0,96
Tolima	0,95
Santander	0,92

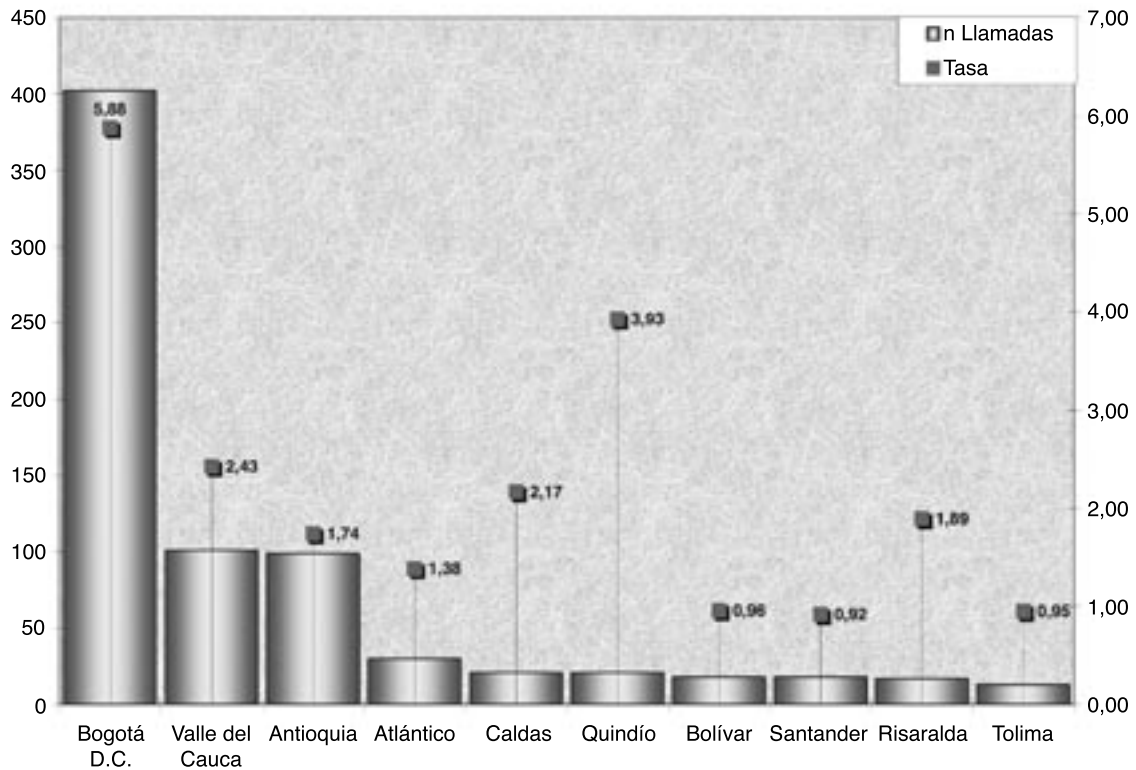
^a: Numerador: Número de llamadas efectivas recibidas.

^b: Denominador: Total de la población según Censo 2005.²

^c: Tasa calculada por 100.000 habitantes.

² Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. <http://www.dane.gov.co>

Gráfico 2. Comparación del número de llamadas y tasas de uso de la Línea por departamento de procedencia.



Estos datos concluyen que la mayor tasa de uso de la línea corresponde a Bogotá D.C., donde por cada 100.000 habitantes de la ciudad, aproximadamente hacen uso de la línea. Para este período, Quindío precede la lista, con una tasa de aproximadamente 4 por cada 100.000 habitantes, seguido por Valle del Cauca y Caldas, con tasas de uso aproximadas de 2 por cada 100.000 habitantes.

Distribución de las Llamadas recibidas desde fuera de Colombia

La proporción con respecto al total de las llamadas provenientes del exterior es mínima (<1%) y ninguna de estas llamadas corresponde a casos o información relativa a trata de personas, sino a temáticas relacionadas con temas de prevención de migración irregular.

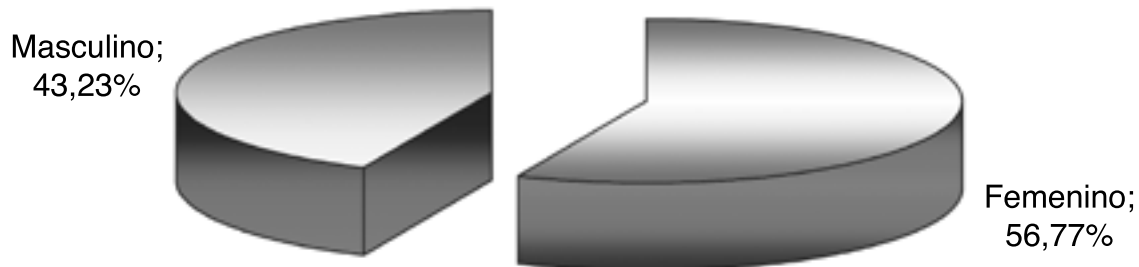
En total, 8 llamadas provinieron de Estados Unidos y de España, Inglaterra y Canadá, 1 llamada en cada caso.

Distribución de las Llamadas según género

Las llamadas entrantes en las cuales no fue posible registrar el género del usuario, ya sea porque correspondieron a mensajes almacenados en el buzón automático o porque fueron llamadas no clasificadas, representaron el 72%. De las llamadas restantes, la mayoría correspondieron al género femenino, como se evidencia en el siguiente gráfico.

Sabías que...

Gráfico 3. Distribución de llamadas por género.



Según el informe del Departamento de Estado de los Estados Unidos de América sobre Trata de Personas, Colombia es un país categorizado dentro de la Fila 1, es decir, es un país que cumple plenamente con las normas mínimas estipuladas en la Ley de Protección de las Víctimas de la Trata de Personas.

El informe completo lo podrás encontrar en <http://www.state.gov/g/tip/rls/tiprpt/2008>.

En correspondencia con estudios y reportes de víctimas y potenciales víctimas de la trata de personas en Colombia y otras regiones de América Latina, la mayor cantidad de denuncias y solicitudes de orientación son hechas por mujeres.

Para el caso particular de las llamadas recibidas por la Línea Nacional en el período de referencia de este boletín, el 55% de las llamadas recibidas para solicitar orientación e información general sobre trata

de personas, correspondió al género femenino. Las consultas sobre legalidad de empresas fueron significativamente mayores por las mujeres, con un 78% de representatividad; las llamadas tipificadas como *prevención de matrimonio servil, sospecha de víctima ó de red de trata* en varias modalidades, correspondieron en un 75% a usuarias mujeres.

Para información adicional, contacta a través del correo electrónico iombogotact@iom.int

BOLETÍN INFORMATIVO

No. 7

Actividad del Call Center entre Julio y Septiembre de 2008



Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia



OIM Organización Internacional para las Migraciones

La Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas 01 8000 52 20 20 opera en virtud al convenio CM060, suscrito entre el Ministerio del Interior y de Justicia y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM.

Producción del Boletín: **Oscar David Díaz Sotelo**

Coordinador Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas (OIM)

Revisión técnica: **Catalina Quintero Bueno**

Coordinadora Programa contra la Trata de Personas (OIM)

Ángela Ospina De Nicholls

Secretaría Técnica Comité Interinstitucional de lucha contra la Trata de Personas (Min. Interior y de Justicia).

Muchas personas contemplamos en nuestro proyecto de vida trabajar, estudiar o simplemente viajar para conocer nuevas personas, nuevas culturas y tener nuevas experiencias en otra ciudad de Colombia o del exterior. Pero hay que tener en cuenta que los delincuentes pueden aprovecharse de nuestros sueños para hacer de las suyas.

*No te dejes engañar; si tienes alguna oferta en la que tengas que te vayas a trasladar, infórmate adecuadamente antes de decidir. **Comunícate con la Línea 01 8000 52 20 20** y nuestros agentes especializados estarán atentos a escucharte y a brindarte la mejor orientación.*

Informarse es el primer paso para decir NO a la Trata de Personas.

Línea Gratuita Nacional Contra la Trata de Personas



CONTENIDO

ASÍ OPERA LA LÍNEA NACIONAL CONTRA LA TRATA DE PERSONAS	16
Estafa: no es, pero puede resultar siendo trata de personas	16
Después de una llamada, ¿qué pasa?	17
REPORTE DE LLAMADAS	18
Tipificación de llamadas relacionadas con trata de personas	18
Distribución de las llamadas según ubicación geográfica	20
Llamadas recibidas desde fuera de Colombia	21
Gráficos y tablas	
Gráfico 1. Tipificaciones de las llamadas recibidas según género (Julio a Septiembre 2008)	19
Gráfico 2. Comparación del número de llamadas y tasas de uso de la Línea por los primeros diez departamentos	21
Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia a, b	20

Así opera la Línea Nacional contra la Trata de Personas

A partir de esta edición, cada boletín incluirá una entrega especial sobre la operación de la Línea Gratuita Nacional 01 8000 52 20 20, en la cual se detallarán análisis de casos a partir de un reporte de llamada recibido durante el período y que dejará ver el papel protagónico de la Línea Nacional como uno de los componentes de la Línea Nacional como uno de los componentes de la respuesta frente a la Trata de Personas en nuestro país.

1^{ra} ENTREGA

Estafa: no es, pero puede resultar siendo trata de personas.

Diariamente, llamadas como la expuesta a continuación, son recibidas en la Línea Nacional y atendidas por nuestros operadores. Este es un ejemplo del reporte de llamada redactado por el operador a cargo; enseguida, el análisis que se puede dar a este caso.

Se comunica la señora Esmeralda Peláez¹ desde Bogotá; ella tiene 30 años de edad. Manifiesta que a través del señor Pablo Miranda, quien vive en Armenia y es el tío de una de sus amigas, estableció contacto con el señor Jean Phillipe de nacionalidad francesa y quien reside también en Armenia. Esmeralda se ha venido comunicando con el señor Miranda desde el 22 de Agosto de 2008, fecha en la cual él le manifestó "que tenía un contacto en la empresa E. P. de Colombia" (empresa multinacional muy reconocida en el país), con el señor Pedro Peñaranda, quien necesita 98 personas para trabajar en una planta nuclear en la Ciudad de Madrid (España)". Las personas oferentes se han negado a revelar el nombre de la planta. Según él, el perfil para este trabajo debe ser, para mujeres, trabajo en servicios generales y para hombres, en labores de seguridad. Desconoce el rango de edad que exigen.

Esmeralda comentó que el señor Peñaranda solicita a cada aspirante su pasaporte y 2 fotos, lo cual ella le envió a Jean Phillipe a la oficina de Correos Courier de Armenia para confirmar su postulación, luego él recogería el envío en esta oficina y así iniciaría el trámite de su visa con la empresa E. P. Para éste trámite, el hermano de Esmeralda (Joaquín), de 23 años de edad, quien también va a viajar, consignó \$5.500.000 (dinero que le exigieron por ser hombre) y ella pagó \$1.500.000 de los \$3.300.000 que solicitaban a cada mujer. A Esmeralda le aclararon que el valor de los tiquetes, los deben pagar cuando estén laborando en España (no les han informado a quien ni de qué forma los deben pagar, ni su costo).

Desconoce si el contrato laboral lo firman antes o después de viajar; sólo le han dicho que éste es por un año y que tendrían un ingreso mensual de 2.000 Euros, y que al llegar a Madrid vivirían en una casa que se ubica cerca de la planta nuclear, donde deben pagar tanto su alimentación como vivienda, por ende deben llevar dinero para esos gastos. Expresa que a ella y a su hermano los tiene muy preocupados el no tener información concreta, sobre todo en cuanto a lo relacionado con el viaje, además de los continuos cambios de fechas para realizar el mismo, ya que estaba programado inicialmente para el 28 de Agosto de 2008, pero fue aplazado supuestamente porque no habían aprobado la visa de una de las personas que viajarían junto con ellos.

¹ Este reporte corresponde a una llamada real recibida el 9 de Septiembre de 2008. Los nombres de las personas, empresas y lugares a los que se hace mención en este reporte fueron modificados por razones éticas y de seguridad.

La información obtenida por el operador, para poder redactar este reporte de llamada, obedece no sólo a la información que brinda la persona que llama en primera instancia, sino a otros elementos clave que el operador indaga en la llamada, tales como:

- País y ciudad de destino.
- Motivo por el cual decide viajar al exterior.
- Recursos para efectuar el viaje.
- Contactos en el país de destino.
- Antecedentes de viajes al exterior (propias o de alguien cercano, indagando cómo fue la experiencia si es procedente).
- Nombre de la empresa ó persona que está ofreciendo el plan, trabajo, intercambio, etc., junto con dirección, teléfono y página Web de la empresa.
- Medio por el cual obtuvo información sobre esta empresa ó persona, o bien, motivo por el cual la empresa ó persona le ha contactado.
- Certeza de información acerca de la legitimidad de la oferta y por qué medios se ha hecho verificación previa.
- Actividades que se realizarán en el país de destino.
- Fecha tentativa de viaje y tiempo de permanencia en el exterior.
- Sitio de alojamiento y condiciones económicas del viaje (subvenciones, créditos, becas, salarios, condiciones, etc.).

Después de una llamada, ¿qué pasa?

Los operadores de la Línea Nacional son permanentemente capacitados y entrenados sobre trata de personas y delitos relacionados, haciendo énfasis en los análisis de caso y en habilidades comunicativas y de entrevista; por ello, están en plena capacidad de analizar todas y cada una de las variables indagadas en la llamada para poder brindar orientación e información adecuadas a quien decide hacer uso de la línea. Para este caso puntual, el operador, de forma conjunta con el coordinador de la Línea Nacional y posterior a la labor de análisis, concluyeron lo que se enuncia a continuación:

- ▶ Las personas están siendo engañadas en cuanto a la finalidad del viaje, ya que una empresa grande y de carácter multinacional, como la mencionada en el caso, no hace convocatorias laborales a través de intermediarios, menos tratándose de vacantes laborales en el exterior. Además, los trámites de visado para cualquier país, debe hacerlo la persona interesada en viajar personalmente y el pago de los derechos consulares se hace según las indicaciones de cada consulado y no a través de terceros.
- ▶ En la ciudad de Madrid (España) o cerca de ella, no hay planta nuclear alguna.
- ▶ No existe claridad sobre la legitimidad de la oferta de trabajo, teniendo en cuenta las inconsistencias encontradas en la información que les suministraron a las personas involucradas.

Desbaratan una red de trata y detienen a un reclutador en Iguazú. Detuvieron a un hombre que llevaba niñas y mujeres a una provincia de Buenos Aires, donde funcionaban cuatro prostíbulos. Dos menores fueron rescatadas en la noche del pasado 8 de octubre en los allanamientos realizados por la Policía Federal.

La red desarticulada captaba a mujeres de distintas provincias del norte de Argentina y las derivaban a la capital de ese país, con engaños de posibles trabajos y buena paga.

Fuente: Noticias Misiones Online. <http://www.misionesonline.net>

- Finalmente, estas personas pueden estar siendo víctimas de estafa y, por la información con la que se cuenta, podrían ser potenciales víctimas de trata de personas, ya que les están pidiendo que entreguen sus pasaportes (lo cual puede prestarse para que los retengan una vez se efectúe el viaje), están pagando una alta suma por trámites consulares y tiquetes y les están indicando que deben firmar un contrato laboral y pagarían la deuda de los tiquetes una vez estén en España, desconociendo el monto total de los mismos.

Por supuesto, este volumen de información, generalmente, no es conseguido tan sólo con una llamada por parte del usuario o usuaria de la línea. Para poder contar con la mayor cantidad de información posible, nuestros operadores solicitan los datos de contacto de la persona que llama, siempre que sea posible, para poder establecer contacto posteriormente y ampliar detalles sobre el caso expuesto. Una vez extraídas las conclusiones pertinentes, se brinda la información necesaria y la orientación a los usuarios y usuarias para evitar ser víctimas de estos delitos y sensibilizar sobre la importancia de informarse adecuadamente antes de tomar decisiones.

Con la información recopilada en la llamada, se recomendó a las personas involucradas llevar este caso ante las autoridades competentes y, con el propósito de complementar la denuncia, el coordinador de la Línea Nacional hace remisión del reporte de la llamada a las autoridades para que estén enteradas al respecto y, de este modo, facilitar su seguimiento.

REPORTE DE LLAMADAS

Desde el lanzamiento de la línea en el año 2003 hasta el mes de Junio de 2008, nuestros operadores recibieron y atendieron un total de **44.715** llamadas. En el período que corresponde al análisis de este boletín, fueron recibidas y atendidas **2.118** llamadas, de las cuales el 6.66% (n=141) correspondieron a llamadas referentes a la temática de trata de personas. Si bien es cierto que con respecto al mismo

período en el año anterior, la proporción de llamadas ha disminuido en cerca del 35%, es importante resaltar que la actual estrategia de comunicación ha sensibilizado a la población general sobre la problemática de la trata de personas, por lo cual las llamadas que se reciben en la línea corresponden a usuarios con inquietudes sobre las modalidades de la trata de personas y la necesidad de identificar posibles factores de riesgo en sus propósitos de viaje.

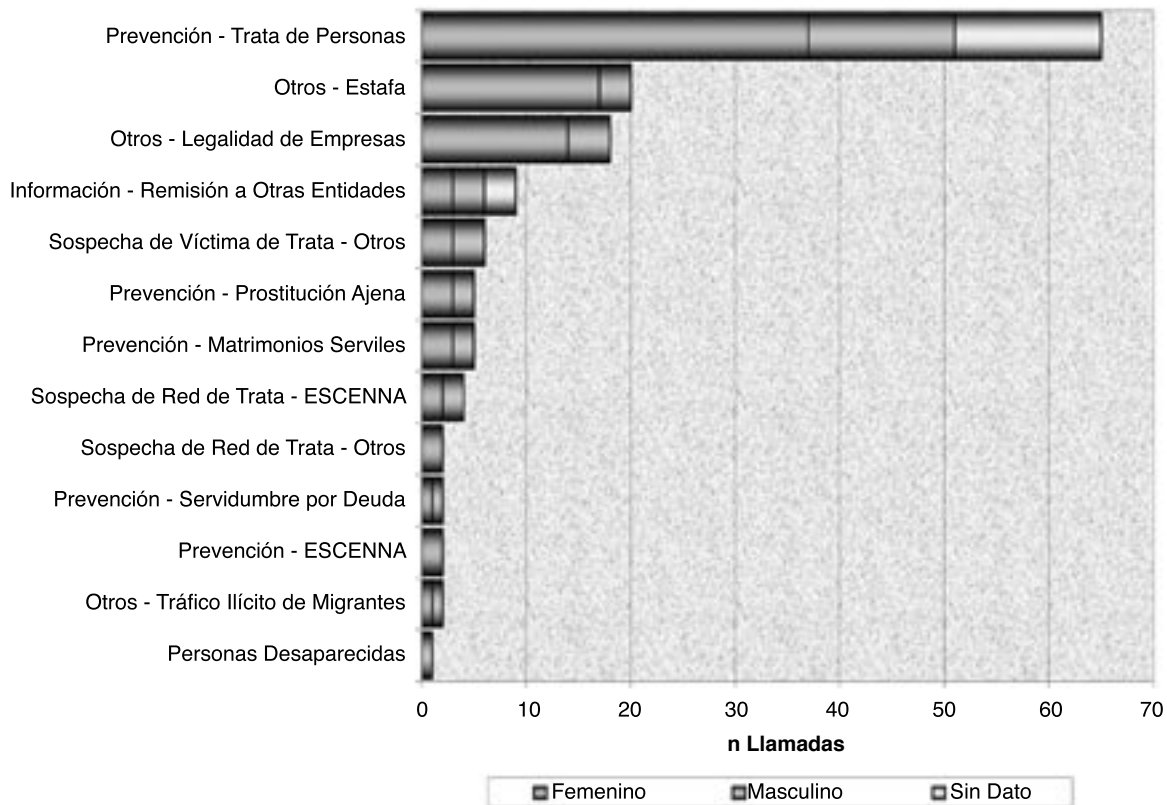
El 40% del total de registros de llamadas (n=1.414), correspondió a llamadas no clasificadas, las cuales (importante recordar) se entienden como aquellas llamadas realizadas por usuarios que no poseen información suficiente sobre la finalidad de la línea y consultan o brindan datos que exceden la dimensión del trabajo de la misma (por ejemplo: solicitar información sobre operación de las aerolíneas o de aeropuertos, números telefónicos de otras entidades, antecedentes disciplinarios de personas, denuncias por otros delitos no relacionados con trata de personas, y otros afines). También se categorizan de este modo las llamadas devueltas por los operadores a aquellos usuarios que dejan un mensaje en el buzón automático y con quienes no es posible establecer comunicación efectiva.

Estas llamadas no se tuvieron en cuenta dentro del proceso de análisis con el propósito de minimizar el sesgo y aumentar la confiabilidad de las cifras reportadas.

Tipificación de llamadas relacionadas con trata de personas

Con respecto a las llamadas directamente relacionadas con trata de personas, se han creado distintas categorías para clasificar los principales motivos por los cuales los usuarios han acudido a la línea. La distribución de las llamadas de acuerdo a su tipificación, discriminadas por el género de quien hace uso de la línea con sus respectivas cifras para el período comprendido entre Julio y Septiembre de 2008, se evidencian en el Gráfico 1.

Gráfico 1. Tipificaciones de las llamadas recibidas según género (Julio a Septiembre 2008)



La mayor proporción de llamadas alude a las personas que se comunican con la línea para exponer situaciones en las cuales requieren de la orientación de los operadores de la línea y asesorar para tomar una decisión respecto a ofertas concretas de viaje, trabajo, estudio o relaciones sentimentales, sin constituir casos confirmados de víctimas, potenciales víctimas o redes de trata de personas. La representatividad en esta categoría es del 46.1%

Las categorías que siguen a la primera, corresponden, en primera instancia, a llamadas en las cuales se exponen casos que si bien no constituyen trata de personas se encuentran factores de riesgo para este delito, aunque se encuentran evidencias de estafa a las personas, es decir, la aceptación de ofertas bajo ciertas condiciones en las cuales se coacciona a una persona a entregar dinero a terceras

personas o empresas con la promesa de obtener a cambio tiquetes aéreos y el trámite de visados y otros requisitos legales, sin obtener a cambio tales beneficios. Enseguida, se encuentra la categoría bajo la cual son tipificadas las llamadas de usuarios que manifiestan dudas sobre las acciones de una empresa intermediaria de viajes, turismo, intercambios u otro tipo de programas, en cuanto a su legalidad. La representatividad para estas categorías resultó ser de 14.18% y 12.77% respectivamente.

Las tipificaciones de llamadas en las cuales se brinda información sobre víctimas, potenciales víctimas o sospecha de redes de trata de personas o tráfico ilícito de migrantes tienen una representatividad que oscila entre el 1% y el 6.4%, lo cual corresponde al 27% del total de las llamadas recibidas.

En el gráfico también se puede observar la distribución por género en cada una de las categorías, encontrando que en la gran mayoría han acudido más mujeres que hombres, con una razón de 1.46 en promedio (esto quiere decir que por cada 3 mujeres, sólo 2 hombres hacen uso de la línea en relación a trata de personas). La distribución general según el género de los usuarios es de 59.44% (n=1.042) para las mujeres frente a 40.56% (n=711) para los hombres.

Distribución de las llamadas según ubicación geográfica

Es importante destacar que en el 35.69% de las llamadas no se conocía la procedencia de la llamada (40.3% menos que en el período anterior); a partir del mes de Julio se inició a captar en todos los registros la ubicación geográfica de procedencia, para minimizar la pérdida del dato en esta variable. La categorización del valor “Sin dato” para la procedencia de las llamadas se debe a que una gran cantidad de usuarios no informan la ciudad o municipio desde el cual se están comunicando, o bien, la información de las llamadas que entran al buzón automático es insuficiente para poder determinar la ubicación geográfica.

En el caso de departamentos de origen de llamadas conocidos, la mayor representatividad corresponde a Bogotá D.C. (58.81%), seguida por Antioquia y Valle del Cauca (13.29% y 11.75% respectivamente). Como se ha podido apreciar, el mayor número de llamadas corresponde a las ciudades con mayor número de habitantes, por lo cual es importante calcular las tasas de incidencia de llamadas, según la población de estudio, para hacer más preciso el indicador. En la siguiente tabla, se pueden detallar las tasas de uso de la línea nacional y en el Gráfico 2, una comparación entre las proporciones brutas de las regiones de procedencia de las llamadas y las tasas de uso de la línea en éstas mismas.

Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia^{a, b}

Departamento	Tasa de uso^c
Bogotá D.C.	11,71
Caldas	4,68
Valle	3,84
Risaralda	3,23
Antioquia	3,19
Atlántico	2,03
Santander	1,81
Amazonas	1,36
Bolívar	1,17
Tolima	1,03

^a: Numerador: Número de llamadas efectivas recibidas.

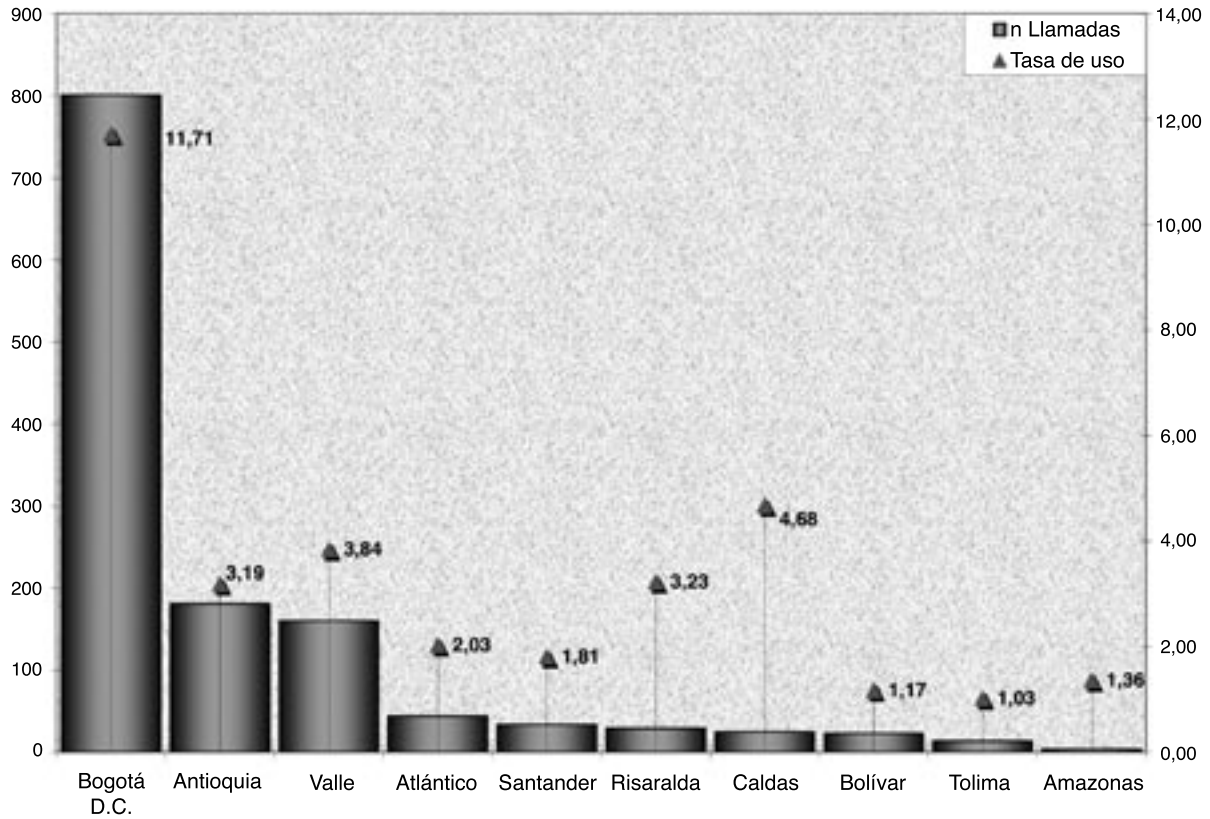
^b: Denominador: Total de la población según Censo 2005.²

^c: Tasa calculada por 100.000 habitantes.

Estos datos concluyen que la mayor tasa de uso de la línea corresponde a Bogotá D.C., donde por cada 100.000 habitantes de la ciudad, aproximadamente 6 hacen uso de la línea. Para este período, Quindío precede la lista, con una tasa de aproximadamente 4 por cada 100.000 habitantes, seguido por Valle del Cauca y Caldas, con tasas de uso aproximadas de 2 por cada 100.000 habitantes.

² Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. <http://www.dane.gov.co>

Gráfico 2. Comparación del número de llamadas y tasas de uso de la Línea por los primeros diez departamentos.



Llamadas recibidas desde fuera de Colombia

La proporción con respecto al total de las llamadas provenientes del exterior es mínima (0.51%) y ninguna de estas llamadas corresponde a casos o información relativa a trata de personas, sino a temáticas relacionadas con temas de prevención de migración irregular o

inquietudes acerca de procedimientos para la reagrupación familiar de colombianos residentes fuera del país. A diferencia de otros períodos, en este hubo un elevado número de llamadas procedentes del exterior (N=18), las cuales provinieron, en su orden, de Estados Unidos, (n=9) España (n=4), Canadá (n=3), Inglaterra y México (n=1 cada caso).

BOLETÍN INFORMATIVO No. 8

Actividad del Call Center entre
Octubre y Diciembre de 2008



Ministerio del Interior y de Justicia
República de Colombia

Línea Gratuita Nacional Contra la Trata de Personas



OIM Organización Internacional para las Migraciones

La Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas 01 8000 52 20 20 opera en virtud al convenio CM060, suscrito entre el Ministerio del Interior y de Justicia y la Organización Internacional para las Migraciones – OIM.

Producción del Boletín: **Gustavo Adolfo Romero Poveda**

Coordinador Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas (OIM)

Revisión técnica: **Linda Eriksson**

Oficial de Programas (OIM)

Ángela Ospina De Nicholls

Secretaría Técnica Comité Interinstitucional de lucha contra la Trata de Personas (Ministerio del Interior y de Justicia)

A lo largo del año 2008 la línea gratuita nacional contra la trata de personas recibió un total de 10.115 llamadas de las cuales 675 estuvieron directamente relacionadas con la temática de la trata de personas. Gracias a la información recopilada por los operadores del Call Center en cada una de estas llamadas fue posible remitir a las autoridades competentes un total de 38 casos de posibles víctimas de trata de personas, para que se adelantaran las investigaciones pertinentes por parte de las autoridades correspondientes.

No te dejes engañar; si tienes alguna oferta en la que tengas que abandonar tu ciudad o tu país, infórmate adecuadamente antes de decidir. Comunícate con la Línea 01 8000 52 20 20 y nuestros agentes especializados estarán atentos a escucharte y a brindarte la mejor orientación.

CONTENIDO

ASÍ OPERA LA LÍNEA GRATUITA NACIONAL CONTRA LA TRATA DE PERSONAS	24
El caso de María	24
REPORTE DE LLAMADAS	25
CLASIFICACIÓN DE LAS LLAMADAS RELACIONADAS CON TRATA DE PERSONAS	26
DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS SEGÚN UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	27
LLAMADAS RECIBIDAS DESDE FUERA DE COLOMBIA.....	28
Gráficos y tablas	
Gráfica 1. Porcentaje de llamadas recibidas en el trimestre octubre-diciembre de 2008	25
Gráfica 2. Distribución de las llamadas relacionadas con Trata de Personas según tipología y género	26
Gráfica 3. Distribución de las llamadas por departamento	27
Gráfica 4. Distribución de las llamadas internacionales	28
Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por departamento de procedencia.....	28

Así opera la Línea Nacional contra la Trata de Personas

La Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas juega un papel determinante toda vez que es una de las principales herramientas en la lucha contra la trata de personas en Colombia. Llamadas, como la

El Caso de María¹

transcrita a continuación, son recibidas en la Línea Nacional y atendidas por nuestros operadores a lo largo del año. Este es un ejemplo del reporte de llamada redactado por el operador a cargo.

Se comunica la señora Esmeralda Peláez de la ciudad de Bogotá, ya que desea orientación porque su hija María Peláez de 19 años hace un año conoció al señor Pablo Peñaranda de 22 años quien le ofreció trabajos contables en la ciudad de Caracas (Venezuela), exactamente en la casa del señor Michel (no reporta apellido), quien es un primo del señor Peñaranda y labora haciendo prestamos de dinero en la modalidad de "gota-gota". Esmeralda dice que María viajó en marzo de 2008 a escondidas de sus padres, pero aclara que el mismo día que viajó tuvo una comunicación con su hija en donde ella le contó que viajó de forma irregular junto con el señor Peñaranda, quien cubrió todos los gastos del viaje y lo único que le solicitó a María fue su contraseña de la cedula de ciudadanía. Ese día su hija no le brindó mas información y colgó, por lo tanto la señora Esmeralda optó por comunicarse con la mejor amiga de María, para ver si ella sabía algo sobre el viaje de su hija y efectivamente ella le contó que había observado que ella salió de la casa en taxi más o menos a las 12:00 a.m. o 1:00 a.m., pero que no sabía el destino de su viaje. Tiempo después la joven María se volvió a comunicar con Esmeralda y le contó que ella había salido de la casa en taxi y que luego tomó una flota hasta una ciudad fronteriza, donde abordó una lancha que atravesó durante 3 horas un río hasta llegar a Venezuela. Durante la conversación, la señora Esmeralda le preguntó a María qué le sucedía pues sintió que algo le pasaba, a lo que ella le contestó que el señor Peñaranda le había quitado sus papeles, la obligaba a hacer los oficios domésticos y además le decía a los vecinos que ella era su esposa, a pesar de no ser así. El señor Peñaranda además le dice a María que tiene una deuda de 600 Bolívares por los gastos del viaje y le dice también que no puede comunicarse con la policía, pues debido a que ella estaba como irregular en Venezuela, ellos la podían deportar a Colombia. Esmeralda le informa al operador de la Línea Gratuita Nacional contra la Trata de Personas que, preocupada por esta situación, empezó a preguntar a las amigas de María si sabían algo sobre el viaje que ella había hecho, dando así con una amiga de María, quien le informó que el señor Peñaranda también le había ofrecido a ella viajar a Venezuela para trabajar en Venezuela y que inicialmente todos los gastos iban a ser cubiertos por él, pero como ella rechazó la propuesta, su amiga María fue quien viajó. Esmeralda dice que su hija se comunica con ella esporádicamente y en ocasiones vía Internet, medio por el cual María le contó que podía salir a un café internet pero escoltada de cuatro hombres que la señora Esmeralda observaba a través de la cámara Web. Esmeralda dice que hasta la fecha María no sabe cómo van a obligarla a pagar la deuda, pero tiene mucho miedo de lo que le pueda pasar, por lo tanto solicita ayuda para el caso de su hija.

¹ Este reporte corresponde a una llamada real recibida el 9 de Septiembre de 2008. Los nombres de las personas, empresas y lugares a los que se hace mención en este reporte fueron modificados por razones éticas y de seguridad.

Llamadas como la expuesta evidencian componentes claves de la trata de personas tales como la movilización de la víctima hacia el exterior, con fines de explotación laboral doméstica, la retención de sus documentos y el cobro de una deuda a la víctima.

Casos como el de María son remitidos constantemente a las autoridades competentes, con el fin de que se adelanten las investigaciones correspondientes.

REPORTE DE LLAMADAS

Desde su lanzamiento en el año 2003 hasta el 31 de diciembre del año 2008, se han recibido y atendido un total de 48.770 llamadas en la línea gratuita nacional contra la trata de personas 01 8000 52 20 20 y durante el año 2008, fueron recibidas y atendidas un total de 10.115 llamadas, de las cuales el 6,67% (n= 675) están relacionadas con la temática de la trata de personas.

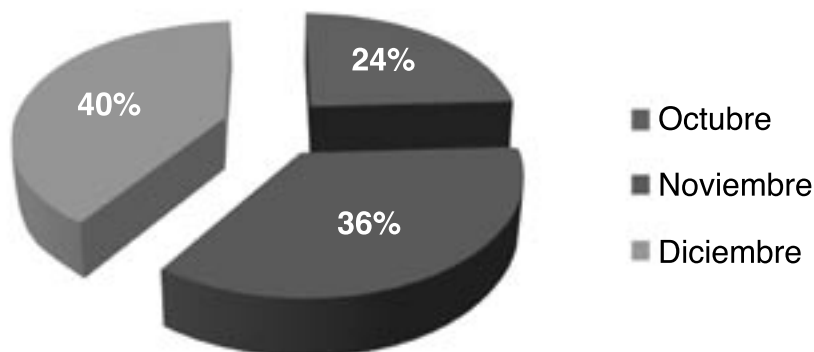
Específicamente para el periodo de tiempo objeto de este boletín, es decir entre los meses de Octubre-Diciembre de 2008, se recibieron en total 1937 llamadas, de las cuales 138 (7,12%) se relacionan con

trata de personas. El 39,08% de estas llamadas fueron catalogadas como *No Clasificadas*, es decir, aquellas llamadas en donde la información brindada excede la finalidad de la línea (por ejemplo: usuarios que llaman pidiendo información sobre números telefónicos de otras entidades, llamadas de broma realizadas por niños, llamadas equivocadas, llamadas que son desviadas al buzón automático, llamadas para denunciar otro tipo de delitos y otros asuntos afines). El 53,79% restante de las llamadas recibidas en la línea gratuita en el trimestre objeto de estudio corresponde a llamadas relacionadas con consultas de usuarios y solicitud de información sobre procesos migratorios como requisitos para viajar al exterior, convocatorias y descuentos en tiquetes aéreos.

Para minimizar el sesgo en el análisis correspondiente a la temática de trata de personas, las llamadas catalogadas como *no clasificadas* y las referentes a procesos migratorios, no fueron consideradas en el siguiente análisis. Comparativamente con el periodo inmediatamente anterior, Julio a Septiembre de 2008, las llamadas recibidas por el call center se redujeron en un 8,54% (n=181 llamadas).

Gráfico 1. Porcentaje de llamadas recibidas en el trimestre octubre-diciembre de 2008

Porcentaje de llamadas trimestre Octubre - Diciembre de 2008

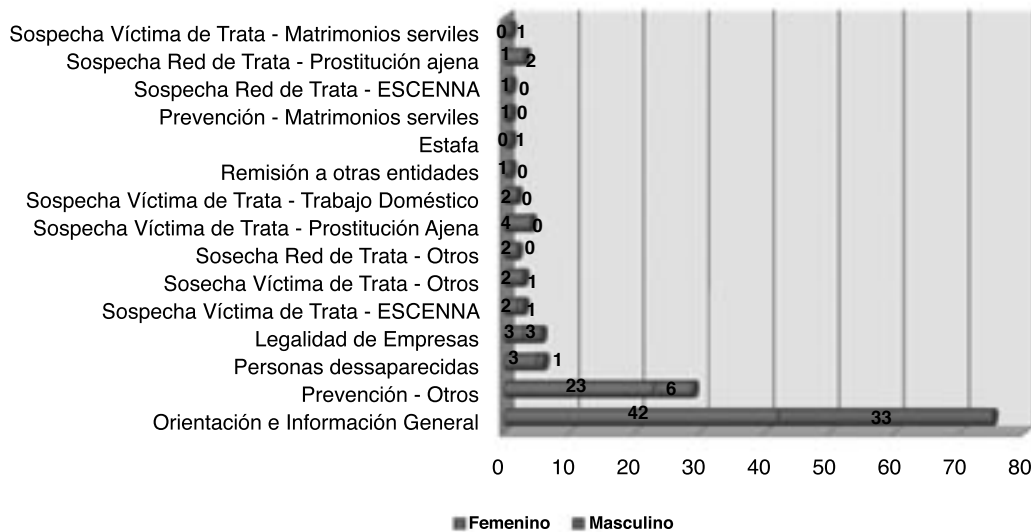


Tipificación de las llamadas relacionadas con Trata de Personas

Reconociendo que la trata de personas se presenta de diversas formas, se han creado unas categorías de análisis, con las cuales es posible clasificar las llamadas recibidas según el motivo por el cual los

usuarios acuden a la línea y a su vez determinar cuáles llamadas tienen elementos suficientes para poder remitir el caso a las autoridades competentes. Esta forma de tipificar las llamadas nos permite realizar un análisis de la forma en que afecta cada modalidad de la trata de personas tanto en hombres como mujeres de todas las edades.

Gráfico 2. Distribución de las llamadas relacionadas con Trata de Personas según tipología y género.



En el periodo de tiempo comprendido entre Octubre y Diciembre de 2008, el mayor número de llamadas relacionadas con trata de personas recibidas en la línea, corresponden a usuarios que solicitan a los operadores información general acerca del programa contra la trata de personas de la OIM, siendo las mujeres quienes más acudieron a la línea para obtener este tipo de información. Esta categoría es seguida por la de los usuarios que brindan información a los operadores sobre posibles casos de trata de personas o redes de trata de personas, pero la información que suministran no es suficiente para determinar si realmente son casos de trata de personas. En esta categoría también se contemplan las llamadas realizadas por aquellas personas que solicitan orientación de los operadores de la línea para tomar una decisión respecto a ofertas concretas de viajes, trabajos, estudios o relaciones sentimentales, sin llegar a constituir casos de víctimas,

potenciales víctimas o redes de trata de personas. La representatividad en esta categoría es del 21%.

La categoría correspondiente a Personas desaparecidas hace referencia a las llamadas de usuarios que nos brindan información sobre familiares, amigos, o casos conocidos de personas que desaparecen y de las cuales se tienen algunos indicios que pudieron haber sido víctimas de la trata de personas; es por esto que esta categoría se clasifica en las llamadas relacionadas con la trata de personas.

Del mismo modo, algunos usuarios acuden a la línea para obtener mayor información sobre la manera como opera la trata de personas y los riesgos que tienen ofertas de trabajo ofrecidas por empresas que aparentemente no funcionan bajo parámetros legales y realizan

actividades ilícitas, constituyendo posibles redes de trata o tráfico ilícito de personas.

Las llamadas catalogadas como sospechas de red de trata de personas estuvieron direccionadas con las modalidades explotación de la prostitución ajena y explotación sexual y comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA), dando como resultado que el 4,34% de las llamadas recibidas correspondieron a sospechas sobre redes de trata de personas. Las denuncias correspondientes a sospechas de víctimas de la trata de personas corresponden al 10,86% del total de las llamadas (n=15 llamadas).

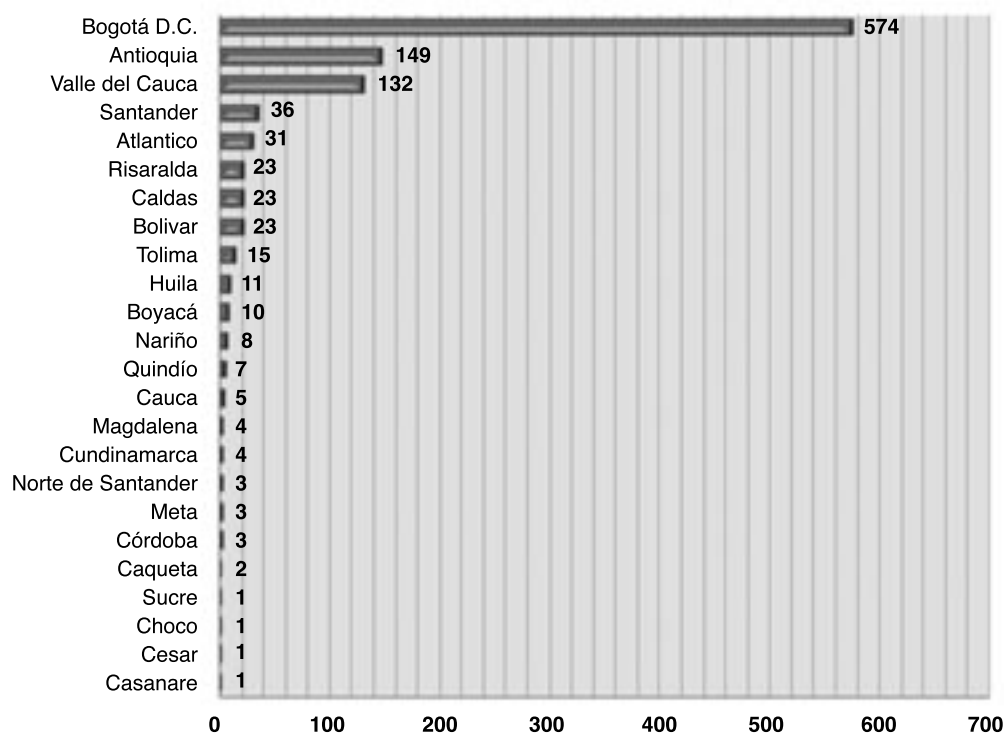
Como se puede observar en la gráfica 1, las mujeres fueron quienes acudieron más a la línea gratuita nacional contra la trata de personas en el periodo de estudio; mientras un 64% de las llamadas

relacionadas con trata de personas corresponden a llamadas del género femenino, el 36% restante corresponde a llamadas realizadas por el género masculino.

Distribución de las llamadas según ubicación geográfica

Debido a que las llamadas realizadas al interior del país proceden de múltiples municipios, estos se agrupan en los diferentes departamentos con el objetivo de hacer más entendible el análisis presentado. De las llamadas hechas al interior de Colombia, en el siguiente gráfico puede distinguirse la ubicación geográfica de los usuarios.

Gráfico 3. Distribución de las llamadas por departamentos.



Para el periodo de tiempo del presente reporte el número total de llamadas al interior del país fue de 1903; es importante resaltar que en el 43,77% de las llamadas cuya procedencia fue desde Colombia, los usuarios no suministraron la ciudad desde donde se estaban comunicando. En el caso del 56,22% restante de las llamadas, la mayor representatividad corresponde a Bogotá D.C. (30,16%), seguida por Antioquia (7,82%), Valle del Cauca (6,93%). Los demás departamentos tienen una representatividad inferior al 2% en el volumen de llamadas realizadas al call center.

En la siguiente tabla es posible detallar la tasa de uso de la línea nacional por departamento, calculada por cada 100.000 habitantes.

Tabla 1. Tasas de uso de la línea nacional por Departamento de procedencia^{a, b}

Departamento	Tasa de uso ^c
Bogotá D.C.	8,391670551
Antioquia	2,622188715
Valle del Cauca	3,171990364
Santander	1,838808983
Atlántico	1,431106532
Risaralda	2,562648397
Caldas	2,374218056
Bolívar	1,224059909
Tolima	1,098625839
Huila	1,087581989

^a Numerador: Número de llamadas efectivas recibidas.

^b Denominador: Total de la población según Censo 2005².

^c Tasa calculada por 100.000 habitantes.

La tabla anterior deja ver que la mayor tasa de uso de la línea correspondió a la ciudad de Bogotá D.C., donde por cada 100.000 habitantes aproximadamente 8 hacen uso de la línea. Para este periodo, los departamentos de Antioquia y Valle del Cauca tuvieron

² Fuente: Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE. <https://www.dane.gov.co>

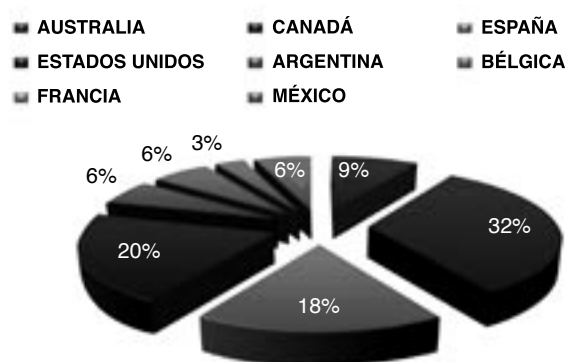
una tasa de uso de la línea de aproximadamente 3 personas por cada 100.000 habitantes. Sigue el departamento de Santander donde aproximadamente 2 personas por cada 100.000 habitantes acudieron a la línea en este periodo.

Llamadas recibidas desde fuera de Colombia

La proporción con respecto al total de llamadas provenientes del exterior es del 1,75 %, es decir que entre octubre y diciembre de 2008 los operadores de la línea gratuita nacional contra la trata de personas recibieron un total de 34 llamadas desde fuera del país. La gráfica 4 muestra el porcentaje de llamadas por país, del total de llamadas internacionales.

A diferencia de periodos anteriores, el número de llamadas internacionales recibidas fue mucho más elevado (casi el doble con respecto al trimestre anterior donde el total de llamadas desde el exterior fue de 18 y en este periodo fue de 34 llamadas).

Gráfico 4. Distribución de llamadas internacionales.



Para información adicional, contacta a través del correo electrónico iombogotact@iom.int

8000 52 20 20
01 8000 52 20 20
20 01 8000 52 20 20 01 8000
01 8000 52 20 20 01 8000 52 20
0 52 20 20 01 8000 52 20 20
01 8000 52 20 20 01 8000 52 20
0 20 01 8000 52 20 20
000 52 20 20 01 8000 52 20 20
01 8000 52 20 20 01 8000 52 20 20
01 8000 52 20 20 01 8000 52 20 20
000 52 20 20 01 8000 52 20 20
0 20 01 8000 52 20 20 01 8000 52 20 20

