

Encuesta revela que solo la mitad de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela se sienten informadas

Panamá, 30 de enero de 2020

Una encuesta regional para comprender las necesidades de información y comunicación de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela reveló que la mitad de ellas sienten que no tienen suficiente información sobre sus derechos y sobre dónde encontrar la asistencia disponible. El estudio fue realizado por más de 30 organizaciones en América Latina y el Caribe, en el marco de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V).

Los países de América Latina y el Caribe acogen a unos 3,9 millones de personas refugiadas y migrantes de Venezuela. Ante el aumento de estas cifras, y con necesidades crecientes y recursos limitados, las organizaciones humanitarias han aunado esfuerzos para comprender las necesidades, y al mismo tiempo apoyar los procesos de adaptación, que ponen a las personas en el centro de la respuesta.

El estudio pretende comprender cuáles son las preferencias y hábitos de comunicación de quienes se desplazan, para definir la mejor manera de llegar a las personas necesitadas y brindarles información sobre sus derechos y la asistencia disponible.

Según se evidenció en la encuesta, los principales canales de comunicación y fuentes de información para las personas refugiadas y migrantes de Venezuela son

WhatsApp y Facebook. Además, la comunicación cara a cara con familiares, amigos/as y actores humanitarios es considerada una de las fuentes de información más confiables, especialmente por quienes se encuentran en tránsito.

“Hay mucha información en las redes sociales, pero es incorrecta o inexacta. Nos gustaría recibir información a través de las redes, pero de fuentes confiables; información fidedigna y precisa”, dijo una mujer que participó en la encuesta en Perú.

Mientras que alrededor del 70 por ciento de los entrevistados dijo que tiene acceso a la información y a un teléfono celular, un número considerable - el 30 por ciento - no tiene acceso a un teléfono celular para comunicarse con amigos/as y familiares o para buscar información,



Dos mujeres venezolanas llaman por primera vez a sus familias después de que salieron de Venezuela. © Cortesía Revista Cruz Roja/Media Luna Roja/Erika Piñeros

con diferencias entre los países y dependiendo de si las personas están en tránsito o en su destino final.

Implementar mecanismos de comunicación sólidos e inclusivos, incluyendo el establecimiento de sistemas de retroalimentación y rendición de cuentas, es determinante para que información puntual y potencialmente vital se pueda compartir en los canales de comunicación preferidos, ayudando a las personas a tomar decisiones en cualquier etapa de su viaje. La confianza, la disponibilidad y la inclusión son criterios que se deben considerar para definir el enfoque correcto para establecer dichos mecanismos de comunicación.

Se necesita un mayor involucramiento y participación de las comunidades de personas refugiadas, migrantes y de acogida en todas las intervenciones que afectan sus vidas para garantizar que la asistencia responda a necesidades y prioridades reales.

El ejercicio fue liderado conjuntamente por ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, y IFRC, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, como parte del Grupo de Trabajo de Comunicación con las Comunidades/Comunicación para el Desarrollo de la Plataforma Regional R4V, co-facilitado por UNICEF, en coordinación con las estructuras interagenciales regionales y nacionales.

El informe está disponible aquí ([link](#))

Para más información sobre este tema, por favor contactar:

- Diana Medina, IFRC, diana.medina@ifrc.org, +507 6780 5395
- Olga Sarrado, ACNUR, sarrado@unhcr.org, +507 6640 0185