



EVALUACIÓN REGIONAL SOBRE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Entendiendo las necesidades de información y
comunicación de las personas refugiadas y migrantes
en la Situación de Venezuela

Noviembre 2019



RESPUESTA A
VENEZOLANOS
Plataforma de Coordinación
para Refugiados y Migrantes
de Venezuela

Esta evaluación se realizó como un ejercicio conjunto de múltiples actores que forman parte del grupo de trabajo CwC/C4D de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V) y plataformas nacionales de coordinación interagencial.

Un reconocimiento especial a las personas refugiadas y migrantes de Venezuela y de otras nacionalidades, y a las comunidades de acogida en toda la región, que ayudaron a difundir la encuesta en sus redes y dedicaron tiempo para responder la encuesta.

El ejercicio fue dirigido de manera conjunta por:



Organizaciones participantes¹:

Aldeas infantiles SOS, Asociación de Inmigrantes Profesionales de la Educación (ASOIPE), Comité de Derechos Humanos de Orellana (CDHO), Comité Permanente por la Defensa de los Derechos Humanos (CDH), Corporación El Minuto de Dios, Corporación Opción Legal, Cruz Roja Argentina, Cruz Roja Ecuatoriana, Cruz Roja Panameña, Cruz Roja Peruana, Doe Um Sorriso, Encuentros - Servicio Jesuita de la Solidaridad, Funcoverd, Fundación Música para la Integración, HIAS, Oficina Nacional para la Atención de Refugiados (ONPAR), Migrant Support Network of Guyana, OIM, PAHO, Pastoral de Movilidad Humana Arquidiócesis de Panamá, Personería, Plan International, PROSA, RET Internacional, UNAIDS, UNICEF, War Child y otras organizaciones comunitarias de base en la región.

¹ Los nombres de las organizaciones no se han traducido y se dejan como se incluyeron originalmente en la encuesta.

CONTENIDO

01	Introducción	4
	Contexto regional	4
	Involucrando a las comunidades: ¿por qué es importante?	7
	Desafíos	7
	Acerca de la evaluación	7
02	Resumen ejecutivo	11
03	Hallazgos claves	14
	Demografía	14
	Movimientos	16
	Acceso a medios de comunicación	18
	Acceso a teléfonos móviles	19
	Acceso al Internet	23
	Acceso a la radio	27
	Acceso a la televisión	28
	Acceso a los medios escritos	29
	Canales de comunicación, fuentes y necesidades de información	30
	Canales de comunicación y fuentes de información	31
	Fuentes y canales de información confiables	32
	Necesidades de información	34
	Comunicación con organizaciones humanitarias	38
	Comunicación dentro de las comunidades	42
04	Recomendaciones	47
	Anexos	49



01 INTRODUCCIÓN

Contexto regional²

La compleja situación actual en la República Bolivariana de Venezuela (en adelante Venezuela) ha llevado al mayor movimiento de personas en la historia reciente de América Latina y el Caribe. A partir de octubre de 2019, hay alrededor de 4.5 millones de personas refugiadas y migrantes de Venezuela, 3.7 millones solo en la región. Además del número sin precedentes de personas refugiadas y migrantes de Venezuela que se establecen en toda la región, algunos países de América Central y de Suramérica también reciben un número significativo de personas refugiadas y migrantes de la región, así como de países extra continentales.

² Información de diferentes documentos de comunicación de la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela.

En este contexto, un número preocupante de personas permanecen indocumentadas debido a diversos factores, incluidos procedimientos y restricciones administrativas, largos períodos de espera y altas tarifas de solicitud, entre otros. Las personas refugiadas y migrantes que no pueden regularizar su situación se encuentran en mayor vulnerabilidad a todas las formas de explotación y abuso, violencia y discriminación, trata y tráfico, y a recurrir a mecanismos negativos de supervivencia. Personas con necesidades específicas, entre otros niños y niñas no acompañados/as y separados/as, adultos/as mayores, personas viviendo con discapacidad, padres/madres solteros/as, mujeres embarazadas, sobrevivientes de violencia basada en género, personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas, personas que viven con condiciones médicas graves, incluidas las enfermedades no transmisibles, crónicas y el VIH/SIDA, entre otras, enfrentan mayores riesgos de protección.

Los tipos de necesidades de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela, y de otros contextos, en los países de tránsito y destino pueden considerarse dentro de las siguientes áreas:

- Necesidades humanitarias de emergencia, incluido el acceso a servicios básicos (albergue, agua y saneamiento, alimentos, salud, apoyo psicosocial, artículos no alimentarios, educación).
- Necesidades de protección, incluido el estado regular predecible, el asilo y la documentación, la información sobre el acceso y la disponibilidad de servicios y derechos.
- Necesidades de integración socioeconómica, incluido el acceso al mercado laboral y medios de vida viables, integración social y cultural y el reconocimiento de títulos académicos, títulos y habilidades en los países de acogida.

UN VISTAZO AL PRRM REGIONAL

Proyección de población 2020

Venezolanos/as en destino

5.54 M

Venezolanos/as pendulares*

2.09 M

Retornados/as

0.68 M

Personas con necesidades

Venezolanos/as en destino

3.82 M

Venezolanos/as pendulares

0.50 M

Retornados/as

0.35 M

Comunidad de acogida

1.49 M



*Movimientos pendulares: movimientos de población temporales y generalmente repetidos, que pueden representar un patrón de movimiento entre Venezuela y otro país. PRRM 2020 <https://r4v.info/es/documents/details/72254>

R4V - Plataforma Regional de Coordinación Interagencial

La Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V) es una estructura de coordinación convocada por el ACNUR y la IOM para dirigir y coordinar la respuesta de personas refugiadas y migrantes de Venezuela. La Plataforma involucra a muchas organizaciones internacionales, organizaciones no gubernamentales, sociedad civil, organizaciones religiosas, agencias de las Naciones Unidas, donantes e instituciones financieras que están trabajando de manera conjunta para fortalecer la respuesta operativa en apoyo de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela que han salido y continúan saliendo de su país, buscando acceso a derechos y servicios básicos, protección, así como la autosuficiencia y la integración socioeconómica. Esta misma estructura se replica a nivel nacional y subregional, donde los mecanismos de coordinación (plataformas nacionales y subregionales), en estrecha colaboración con los gobiernos de acogida, están implementando las actividades. Estas intervenciones se incorporan en el Plan de Respuesta para Refugiados y Migrantes (PRRM) que tiene como objetivo complementar las intervenciones de las autoridades gubernamentales nacionales y locales, apoyándolas para cumplir con sus responsabilidades. El PRRM sirve para recopilar la respuesta integral a las personas refugiadas,³ migrantes, apátridas, nacionales de terceros países y personas retornadas de Venezuela, independientemente de su condición de refugiado/a o situación migratoria en el país de acogida respectivo. Como tal, atiende las necesidades de aquellas personas en situación pendular, en tránsito, así como las que se encuentren en los países de destino, sin distinción y discriminación. Además, el PRRM aborda las necesidades de las poblaciones de acogida afectadas en los países relevantes.

Para garantizar que las necesidades humanitarias, de protección e integración de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela y de las comunidades de acogida afectadas, se identifiquen, planifiquen y cumplan, las Plataformas Regionales y Nacionales de R4V establecieron grupos de trabajo⁴ enfocados en la Educación, Comunicación, Integración Socioeconómica, Manejo de la Información, Espacios de Apoyo, Comunicación con las Comunidades/Comunicación para el Desarrollo (CwC/C4D) y Violencia Basada en Género (VBG), entre otros.

Grupo de Trabajo Regional CwC/C4D⁵

Creado en el marco de la R4V, el Grupo de Trabajo CwC/C4D ha sido clave en la implementación de la Evaluación Regional sobre Necesidades de Información y Comunicación. El grupo de trabajo interagencial, co-liderado por UNICEF y la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (FICR), se creó para proporcionar coordinación regional sobre la comunicación con las comunidades, iniciativas de divulgación y participación para fortalecer las prácticas de rendición de cuentas con las poblaciones afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) a nivel interagencial, en un esfuerzo por incluir a las poblaciones afectadas en todas las etapas del ciclo de programas, maximizar los recursos entre los socios y evitar la duplicación de esfuerzos.

3 Para los fines de este documento, cualquier referencia a “personas refugiadas” se entenderá que incluye a las personas solicitantes de asilo.

4 En 2020, la R4V estará compuesta por grupos sectoriales centrados en Educación, Seguridad Alimentaria, Salud, Transporte Humanitario, Integración, Artículos no Alimentarios, Nutrición, Protección (incluida la Protección de la Infancia, la Violencia Basada en Género, la Trata y Tráfico de personas), Alojamiento, agua y saneamiento y grupos de trabajo temáticos sobre las Intervenciones Basadas en Efectivo (CBI por sus siglas en inglés), los Espacios de Apoyo y sobre Comunicación con Comunidades/Comunicación para el Desarrollo (CWC/C4D por sus siglas en inglés).

5 Las organizaciones que integran el grupo de trabajo son: CARE, BID, FICR, IOM, NRC, Plan International, RET, RIADIS, Save The Children, ONU MUJERES, UNAIDS, UNESCO, UNFPA, ACNUR, UNICEF, PMA, World Vision.

El grupo también busca la coordinación en torno al establecimiento de mecanismos de retroalimentación a través de herramientas y canales comunes a fin de mejorar el compromiso y la participación de la comunidad a lo largo de la respuesta y garantizar que las personas refugiadas y migrantes de Venezuela sean consultadas sobre la manera en que se proporciona la asistencia y el acceso a la información que las empodera. Finalmente, cuando se considera relevante, el grupo trabaja con otros grupos sectoriales para apoyar sus actividades y garantizar que la respuesta sea informada en su totalidad mediante consultas comunitarias, considerando las necesidades, prioridades y preferencias de las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida.

Involucrando a las comunidades: ¿por qué es importante?

La importancia de establecer buenos canales de comunicación con las comunidades afectadas ha sido reconocida como vital para garantizar que las comunidades estén informadas sobre sus derechos y la asistencia disponible y, se comprometan a utilizar la asistencia que reciben para responder a sus necesidades y preferencias.

La implementación de mecanismos de comunicación sólidos e inclusivos, incluido el establecimiento de sistemas de retroalimentación y rendición de cuentas, les da a las personas el poder de hacer oír sus voces en base a sus prioridades, necesidades de información, garantizando que todas las voces de la comunidad, con un enfoque de edad, género y diversidad, sean escuchadas y tomadas en consideración a momento de planificar e implementar las respuestas.

Conocida como la Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad (CEA, por sus siglas en inglés), Comunicación con las Comunidades (CwC) y Comunicación para el Desarrollo (C4D) por diferentes organizaciones, la práctica de establecer comunicación bidireccional o de doble vía es una forma de servicio y empoderamiento tan importante como otras intervenciones sectoriales, ya que permite a las organizaciones humanitarias establecer una relación confiable con las poblaciones afectadas. Pone a las personas en el centro de la respuesta, permitiéndoles tomar un papel central en el apoyo que reciben al comunicar sus necesidades, prioridades y preferencias, y también dar forma a la manera en que reciben información oportuna y potencialmente vital a través de canales de comunicación de su elección para poder tomar decisiones en cualquier etapa del proceso. Esto es clave para contribuir a la rendición de cuentas y la transparencia.⁶

Desafíos

Como se menciona en este documento, el entorno de constante cambio y los requisitos legales en los países de la Situación de Venezuela, a menudo son complejos y tienen un impacto directo en nuestra comunicación dentro de las comunidades. Resulta muy difícil actualizar constantemente la información y hacerla accesible a todos los grupos comunitarios con un enfoque de edad, género y diversidad. Existen aún más desafíos para llegar a aquellos en una situación irregular y/o sobrevivientes de explotación y abuso. La falta de recursos en términos de personal especializado en CwC/C4D y fondos para implementar las actividades, a nivel regional y nacional, contribuyen a la capacidad limitada

⁶ Algunos de los marcos y compromisos globales e internacionales que abarcan el principio de rendición de cuentas de las organizaciones humanitarias a las poblaciones y comunidades afectadas (incluidos los componentes específicos de comunicación y participación comunitaria) son: el Gran Acuerdo de la Cumbre Humanitaria Mundial (WHS, por sus siglas en inglés), el Comité Permanente Interagencial (IASC, por sus siglas en inglés), los Compromisos de la AAP, la Política del IASC sobre Protección en la Acción Humanitaria, Nota de orientación preliminar EDG del IASC - Protección y rendición de cuentas a las poblaciones afectadas en el ciclo del programa humanitario (HPC, por sus siglas en inglés), Norma Humanitaria Esencial sobre Calidad y Rendición de Cuentas, Manual Esfera: Carta Humanitaria y Normas Mínimas en Respuesta Humanitaria, Objetivos de Desarrollo Sostenible 2015 (Objetivos 5 y 16).

para responder adecuadamente a las necesidades emergentes. A lo largo del informe observaremos desafíos específicos en todas las secciones y algunas recomendaciones a considerar para mejorar nuestras intervenciones en la región.

Acerca de la evaluación

El objetivo de la Evaluación sobre Necesidades de Información y Comunicación en el contexto de la Situación de Venezuela era crear una línea de base común para comprender las necesidades de información y comunicación de los diferentes grupos de la población. Los aportes proporcionados por las personas refugiadas y migrantes guiarán y mejorarán nuestras estrategias, intervenciones y herramientas para la comunicación con las comunidades en 2020.

Se han llevado a cabo varias iniciativas en la región para recopilar información sobre las necesidades de comunicación y las fuentes de información utilizadas por las personas refugiadas y migrantes; sin embargo, no fueron ejercicios independientes (por ejemplo, parte de diagnósticos participativos generales), coordinados entre los actores en el terreno y no fueron llevados a cabo de manera estructurada y sistematizada en todos los países.

El objetivo de este ejercicio es llevar a cabo una evaluación con preguntas básicas en los países involucrados en la respuesta a la Situación de Venezuela para poder analizar la información, comparar tendencias y medir el impacto en toda la región. Servirá para recopilar datos basados en evidencia para ayudar a desarrollar herramientas para compartir información, evitar la creación y duplicación de herramientas y mejorar el acceso a la comunicación y la información para personas refugiadas y migrantes.

Fue la primera vez que se realizó una evaluación simultánea en el contexto de esta emergencia, o se centró en las necesidades de información y comunicación de las personas refugiadas y migrantes en toda la región. Las preguntas cubren los canales utilizados, el acceso a la información, las necesidades, preferencias, fuentes confiables y cómo las personas desean interactuar con los actores humanitarios y la manera como reciben información de las estructuras comunitarias. Esta evaluación nos permite ver las diferentes necesidades de las personas refugiadas y migrantes con un enfoque en la edad, el género y la diversidad.⁷ La metodología y las herramientas se desarrollaron y contextualizaron utilizando diversas fuentes para la evaluación de las necesidades de información y comunicación, como: “Comunicación con las Comunidades Afectadas por Desastres (CDAC)”⁸, Comunicación con las Comunidades⁹ de ACNUR, evaluaciones de Internews, entre otras.

La “Evaluación Regional sobre Necesidades de Información y Comunicación para la Situación de Venezuela” se llevó a cabo en quince países: Argentina, Aruba, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Curazao, República Dominicana, Ecuador, Guyana, México, Panamá, Perú, Trinidad y Tobago y Uruguay. Este ejercicio dirigido por el ACNUR y la FICR se realizó en el marco de la coordinación interagencial, con la participación de personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida y diferentes actores humanitarios, incluidas ONG nacionales e internacionales, organismos de las Naciones Unidas, Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Federación Internacional, organizaciones religiosas, comités de derechos humanos, organizaciones de personas refugiadas e instituciones estatales, entre otros. Fue un esfuerzo conjunto entre el Grupo de Trabajo CwC/C4D de la Plataforma Regional y las Plataformas Nacionales, liderando la fase de implementación, coordinando

7 Nota conceptual “Evaluación sobre Necesidades de Información y Comunicación – Situación de Venezuela”, Grupo de Trabajo CwC/C4D de la R4V, agosto de 2019.

8 <http://www.cdacnetwork.org/tools-and-resources/i/20140721173332-ihw5g>

9 Comunicación con las Comunidades de ACNUR, Unidad de Innovación, <https://www.unhcr.org/innovation/communicating-with-communities/>

esfuerzos con los diferentes miembros que los integran. Fue una interacción positiva entre las organizaciones involucradas en la plataforma, con planificación estructurada y evaluaciones complementarias conjuntas.

El ejercicio se implementó en varias etapas: 1) Realización de una revisión de documentos; 2) Desarrollo y prueba de las herramientas; 3) Recopilación de datos; 4) Revisión, análisis y presentación de los datos. La población objetivo eran personas refugiadas y migrantes de Venezuela y de otras nacionalidades, en destino (que residen en países de acogida) o en tránsito en países afectados principalmente por la Situación de Venezuela, actores humanitarios, autoridades locales y comunidades de acogida. El Grupo de Trabajo Regional CwC/C4D llevó a cabo una capacitación en línea con puntos focales y se organizaron otros a nivel local para revisar las herramientas y la metodología con los/as encuestadores/as antes de comenzar el proceso y llevar a cabo las encuestas y los grupos focales de discusión. Se identificó y priorizó al personal con experiencia en recopilación de datos y trabajo de protección para llevar a cabo este ejercicio. La observación también fue un aspecto importante del proceso de evaluación.

Las herramientas se desarrollaron en un proceso consultivo, diseñado y revisado con los actores regionales y nacionales. Estas incluyeron: 1) Encuesta principal realizada con encuestadores (encuesta principal); 2) Encuesta auto-administrada en línea (encuesta en línea); 3) Entrevistas con personas informantes clave (KII, por sus siglas en inglés); y 4) Grupos Focales de Discusión (GFD). Con la excepción de los grupos focales de discusión, las herramientas fueron diseñadas usando la herramienta KOBO con un navegador de Internet en un teléfono móvil o tableta. Las herramientas también estaban disponibles sin conexión.

Se realizó un ejercicio piloto en Colombia antes de iniciar la evaluación, que ayudó a ajustar las herramientas y probarlas en tiempo real con personas refugiadas y migrantes. Los comentarios sobre las herramientas también se recopilaban e integraron para reflejar los diferentes contextos y perfiles de la población entrevistada. Este fue un aspecto importante de la evaluación, ya que en el contexto de la Situación de Venezuela, las personas tienen un alto grado de movilidad, por lo que hubo necesidad de diferentes iteraciones de la herramienta y de cambiar significativamente las que se adoptaron de otros contextos.

Una planificación detallada de tres meses, con plazos, fue establecida e implementada por actores regionales y nacionales. Se brindó orientación sobre el número mínimo de entrevistas y GFD que se realizarán en cada país. Sin embargo, todas se realizaron de acuerdo con sus capacidades y recursos existentes. No todas las ubicaciones dentro de cada país con presencia de personas refugiadas y migrantes fueron parte de esta evaluación. En muchos países, el número de entrevistas realizadas no es representativo del número de personas refugiadas y migrantes. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que la información recopilada sirve como una indicación y los resultados no son representativos de la situación general en cada país.

Puede consultar todas las herramientas utilizadas en la evaluación en:

<https://r4v.info/es/working-group/236?sv=39&geo=0>



Herramientas de la evaluación

- Cuestionario de la encuesta principal
- Encuesta auto-administrada en línea
- Cuestionario de las entrevistas con personas informantes clave
- Guía para las GFD
- Formulario de sistematización de GFD



Las personas refugiadas y migrantes de Venezuela cruzan el puente Simón Bolívar, uno de los siete puntos de entrada regulares en la frontera entre Colombia y Venezuela. Foto: ACNUR/Siegfried Modola

02 RESUMEN EJECUTIVO

La Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V), en coordinación con las plataformas nacionales y subregionales, ha llevado a cabo una **Evaluación sobre Necesidades de Información y Comunicación interagencial regional en el contexto de la Situación de Venezuela**. Este ejercicio fue priorizado para comprender las necesidades de información y comunicación de diferentes grupos de población de personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida. Tener datos basados en evidencia ayudará a desarrollar mejores herramientas para compartir información, evitar la duplicación de iniciativas y, en general, mejorar el acceso a la comunicación y la información para personas refugiadas y migrantes.

Este esfuerzo de colaboración y de múltiples actores incluyó consultas con grupos específicos, entrevistas directas a través de enumeradores, observación, discusiones de grupos focales, una encuesta autoadministrada en línea, revisión de datos e información, **en quince países afectados por la Situación de Venezuela. Más de 3.400 personas refugiadas y migrantes de Venezuela, personas refugiadas y migrantes de otras nacionalidades, comunidades de acogida e informantes clave participaron en la evaluación**. Hubo una participación equitativa de mujeres y hombres, 2.5% de los cuales viven con discapacidades. En general, la población entrevistada tiene altos niveles de alfabetización y reside principalmente con los miembros de su familia donde fueron entrevistadas.

La mayoría de las personas que participaron acceden a la información y se comunican a través de teléfonos móviles, la mayoría posee un teléfono inteligente (76%), utilizando principalmente aplicaciones de mensajería y redes sociales como WhatsApp y Facebook. A pesar de este hallazgo, también se observó a través de discusiones de grupos focales y al triangular la información sobre el acceso al Internet, que un número considerable de personas no tiene acceso a un teléfono móvil, con diferencias entre los países y dependiendo de si están en tránsito o en destino. Las personas utilizan principalmente su teléfono móvil para comunicarse con familiares y amigos, y acceder a información en el Internet. Las personas refugiadas y migrantes experimentan desafíos para acceder a los paquetes de plan de datos debido a varios factores, como la falta de documentación o la documentación vencida, la falta de un estatus regular en el país y las limitaciones financieras.

La mayoría de las personas encuestadas en el destino tienen acceso al Internet; sin embargo, todavía hay una brecha para muchos, especialmente para aquellos en tránsito a pesar de los esfuerzos realizados por diferentes organizaciones para garantizar que los puntos de acceso y las conexiones Wi-Fi gratuitas sean accesibles para las personas más necesitadas. Todavía hay acceso limitado en algunos puntos a lo largo de las rutas. Se están priorizando los esfuerzos para mejorar la conectividad y la calidad del servicio en áreas clave en zonas de tránsito y lugares con altas concentraciones de personas venezolanas. Sin embargo, se necesitan más recursos. La mayoría de las personas entrevistadas no tienen acceso a la radio, la televisión o los medios escritos; no obstante, mencionan a algunos de ellos como sus canales de información preferidos.

Las personas priorizan diferentes medios de comunicación/información dependiendo de la información requerida. Si bien la comunicación cara a cara con familiares, amigos/as y actores humanitarios es una de las fuentes de información más confiables, especialmente para aquellas personas en tránsito, generalmente los principales canales de comunicación y fuentes de información son las redes sociales y WhatsApp, para mantenerse en contacto con la familia y amigos/as, y para buscar información. Internet y la televisión son otras de las

principales fuentes de información. Esto difiere de las fuentes y canales de comunicación más confiables, ya que muchos participantes destacaron la desinformación y la información falsa compartida a través de los grupos de Facebook y WhatsApp como una preocupación.

Las necesidades de información siguen siendo considerables y giran en torno al acceso a los derechos y procedimientos legales, dónde encontrar asistencia, acceso a empleos y oportunidades de medios de vida, salud y educación, entre muchos otros. La mayoría de las personas encuestadas se sienten desinformadas, a pesar de los numerosos esfuerzos e iniciativas implementadas por los actores humanitarios y los gobiernos para mejorar el acceso y la calidad de la información.

La mayoría de los y las entrevistados/as en la encuesta principal tuvieron contacto con actores humanitarios. Sin embargo, no todas las personas que participan en la evaluación general saben a quién contactar y dónde obtener información y asistencia. Esto limita la interacción y la confianza hacia los actores humanitarios, ya que algunos mencionaron que carecen de información sobre sus mandatos y servicios prestados. Los mecanismos de reclamos y retroalimentación no existen en la mayoría de los lugares donde se realizó la evaluación (es decir, áreas de tránsito, lugares de asistencia), lo que limita la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, su participación en el ciclo de programación y la comunicación bidireccional.

La comunicación dentro de las comunidades también es limitada en la mayoría de los países. Las redes sociales son los canales principales donde las personas pueden encontrar redes de protección virtual que ayudan a abordar las necesidades urgentes de protección. La comunidad venezolana se caracteriza por tener redes sociales fuertes que la mayoría de las veces son percibidas por las propias personas venezolanas por operar a una velocidad más rápida que las instituciones y los actores humanitarios en el terreno.

Los esfuerzos a nivel regional, nacional y local deben centrarse en:

- La necesidad de una mayor participación y participación comunitaria de las personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida en todas las intervenciones que afectan sus vidas.
- Promoción y expansión de iniciativas conjuntas entre agencias para evitar la duplicación de esfuerzos.
- Mayor provisión de información y materiales actualizados y confiables, utilizando canales adecuados en relación con el perfil de la población y las necesidades de información, permitiendo el acceso a través de los canales de comunicación de su elección (WhatsApp y Facebook). Esto debería coordinarse como parte de una estrategia de CwC.
- Uso de canales populares utilizados y reducción de los enfoques de arriba hacia abajo de las organizaciones humanitarias para iniciativas de intercambio de información.
- Crear y fortalecer los mecanismos existentes de denuncia y retroalimentación basados en la comunidad, incluida la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA) y las denuncias de fraude.
- Se deben fortalecer los esfuerzos continuos de creación de capacidad y promoción en relación con el acceso a la comunicación dentro de las comunidades y la conectividad.
- Inversión y financiación sostenidas en la participación de la comunidad para garantizar que se adopten las recomendaciones y proporcionar a las comunidades la oportunidad de determinar qué asistencia reciben, haciendo que la respuesta sea relevante y eficiente.

Se pueden consultar los detalles y más información en el panel de evaluación:

<https://r4v.info/es/working-group/236?sv=39&geo=0>



A photograph of two women, one older and one younger, looking at a smartphone together. The older woman is leaning over the younger woman's shoulder. They are both smiling. The background is slightly blurred, showing other people in a public setting. The entire image has a light blue tint.

70%
de las personas
encuestadas
tienen acceso a
un teléfono móvil

79%
de las personas*
tienen acceso al
Internet

Solo
29%
de las personas
en tránsito
tienen acceso a
Wi-Fi

**WhatsApp,
Facebook y
Televisión**
son las principales
fuentes de información

Solo
1
persona de
cada 2 se siente
informada**

* personas establecidas en el país donde fueron entrevistadas

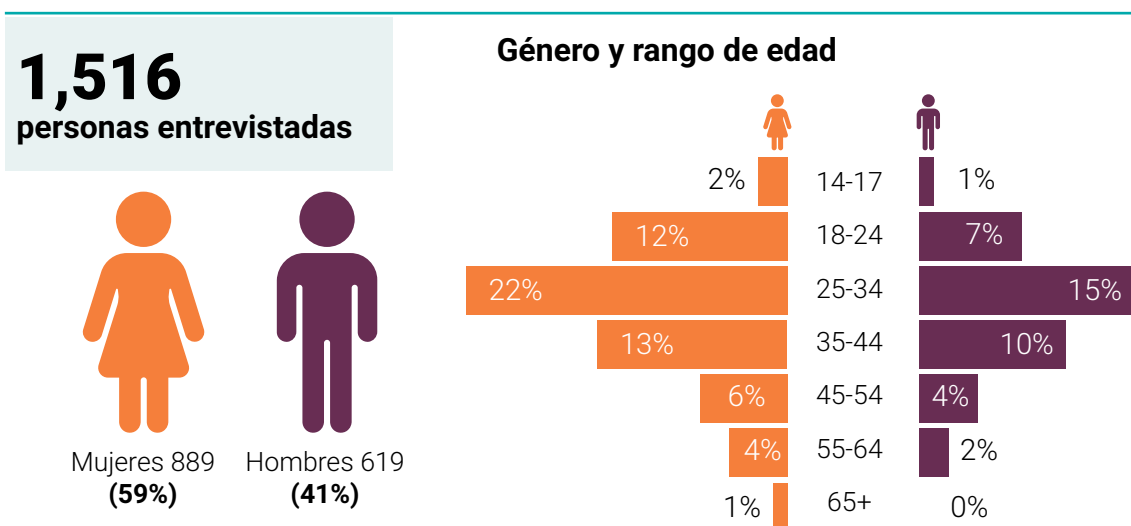
** 51% de las personas sienten que están informadas sobre sus derechos y la asistencia disponible, 42% no se sienten informadas, 6% no saben si están informadas, 1% prefieren no responder esta pregunta.

Foto: ONU Mujeres/Tico Angulo

03 HALLAZGOS CLAVES

Demografía

Durante el período comprendido entre el 5 de agosto y el 15 de septiembre de 2019, se entrevistó a un total de **3,085 personas en 15 países de la región: 1,516 personas fueron entrevistadas a través de una encuesta principal realizada con enumeradores (encuesta principal), 1,492 personas entrevistadas a través de una encuesta autoadministrada (encuesta en línea) y 77 entrevistas con personas informantes clave (KII). Además, se llevaron a cabo más de 30 grupos focales de discusión (GFD) con más de 330 personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida** con diferentes grupos de población en estos países.



Países

Brasil: 243

Colombia: 241

Ecuador: 336

Perú: 216

Cono Sur: 109

Argentina: (87), Uruguay (14), Chile (8)

América Central y del Norte: 135

Costa Rica: (61), Panamá (21), México (4)

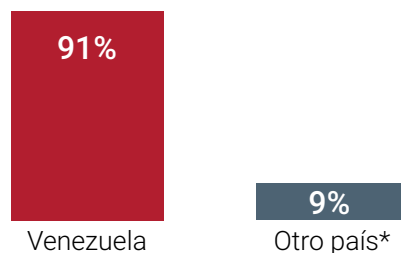
Región del Caribe: 236

Guyana (228), República Dominicana (49),

Trinidad y Tobago (5), Aruba (3)

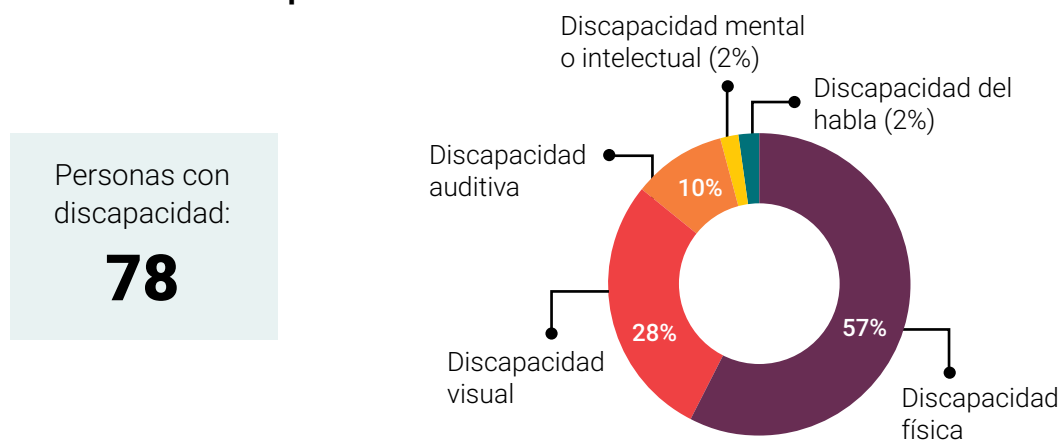


País de origen

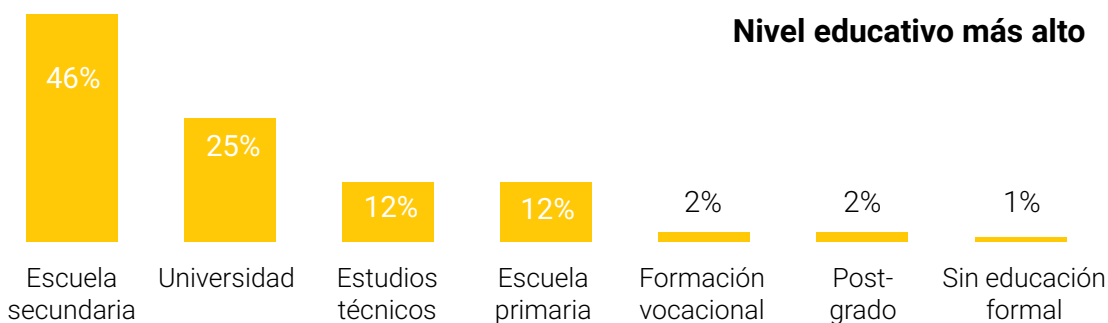


La mayoría de las personas entrevistadas (91%) indicaron a **Venezuela como su país de origen**. El 9% restante de la población incluye personas pertenecientes a la comunidad de acogida de cada país, personas refugiadas de otras nacionalidades y personas que transitan por otros países hacia los diferentes países encuestados.

Personas con discapacidad



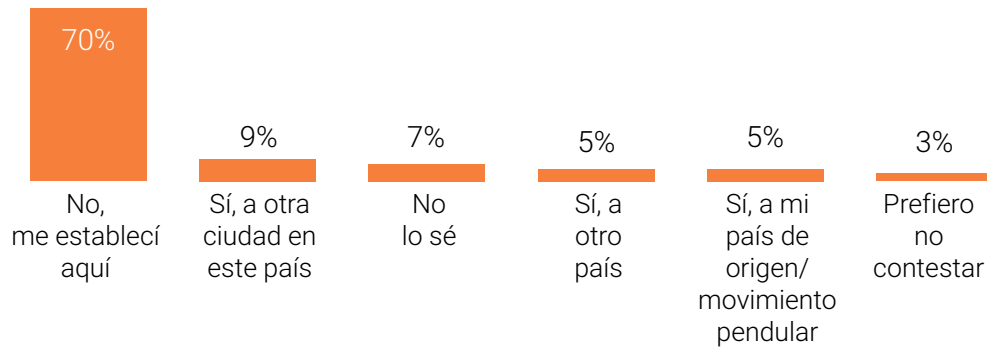
El 2.5% de las personas entrevistadas (78 personas en total) han indicado que viven con discapacidad, y la mayoría de estas (57%) reportando discapacidades físicas. El 35% de las personas que viven con discapacidad indican que tienen una discapacidad visual o auditiva que será importante tener en cuenta por razones de accesibilidad a la información.



La mayoría de las personas entrevistadas tienen altos niveles de alfabetización. El 46% de las personas entrevistadas a través de la encuesta principal ha completado la escuela secundaria y el 27% tiene un título universitario. En la encuesta en línea, el 39% de las personas indicó que tenía un título universitario y el 22% había completado estudios de secundaria. El 12% y el 16% de las personas respectivamente informan que han completado estudios técnicos. En toda la región, solo 14 personas entrevistadas informaron que no podían leer ni escribir, 11 mujeres y 3 hombres.

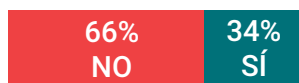
Movimientos

¿Se encuentra en tránsito en este momento?

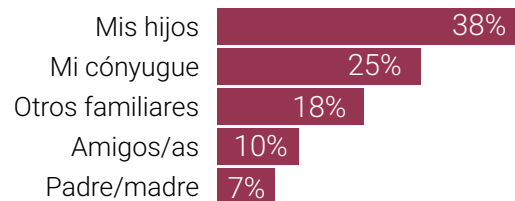


La **mayoría de las personas entrevistadas (70% o 1,084 personas) indicaron que están en el destino en el país donde fueron entrevistadas**. Este resultado se refleja también en la encuesta en línea donde un porcentaje aún mayor (78%) informa haberse establecido en el país donde fueron entrevistadas. De aquellas en tránsito (31% o 454 personas en total), la mayoría de las personas ha estado en tránsito por menos de tres meses, lo que significa que todavía están en el proceso de llegar a su país o ciudad de destino.

¿Viaja solo?



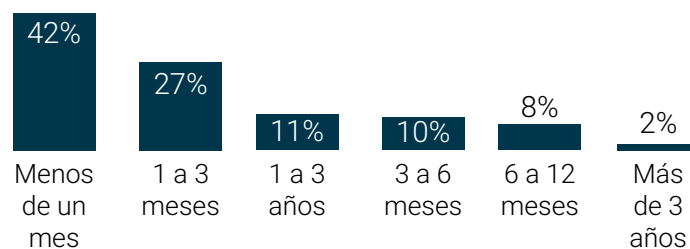
¿Quiénes viajan con usted?



454

personas entrevistadas que informaron que están en situación de tránsito

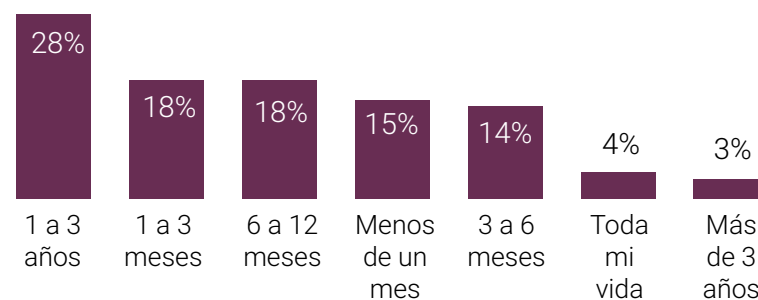
¿Hace cuánto dejó sus país de origen o residencia?



1,062

Personas entrevistadas que informaron que se encuentran en su destino

¿Cuánto tiempo ha estado aquí?

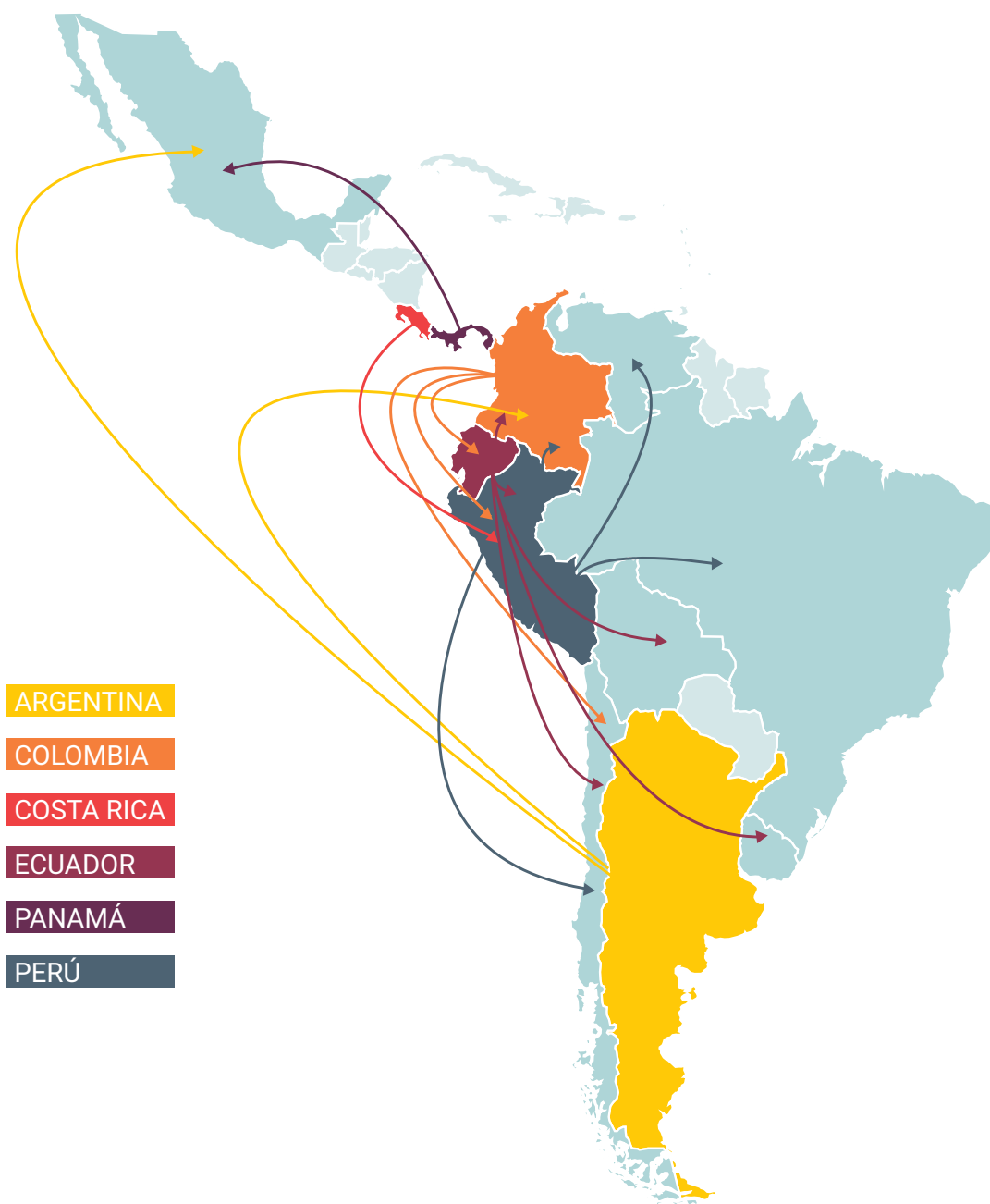


El 81% de la población de destino y el 66% de las personas en tránsito no están solas, **sino que viven o viajan con miembros de la familia, la mayoría viaja con miembros de su familia nuclear**. La mayoría de las personas en tránsito han comenzado recientemente su viaje, y más del 40% de las personas que indicaron que se encuentran en una situación de tránsito han abandonado su país de origen durante menos de un mes. De esas personas en destino, el 33% mayoritario ha estado en el país encuestado por menos de 3 meses, mientras que otra gran parte, el 32%, por menos de un año.

A continuación, una representación de los flujos de movimiento por la región.

158

Personas informaron que se encuentran en tránsito hacia otro país





Acceso a los medios de comunicación

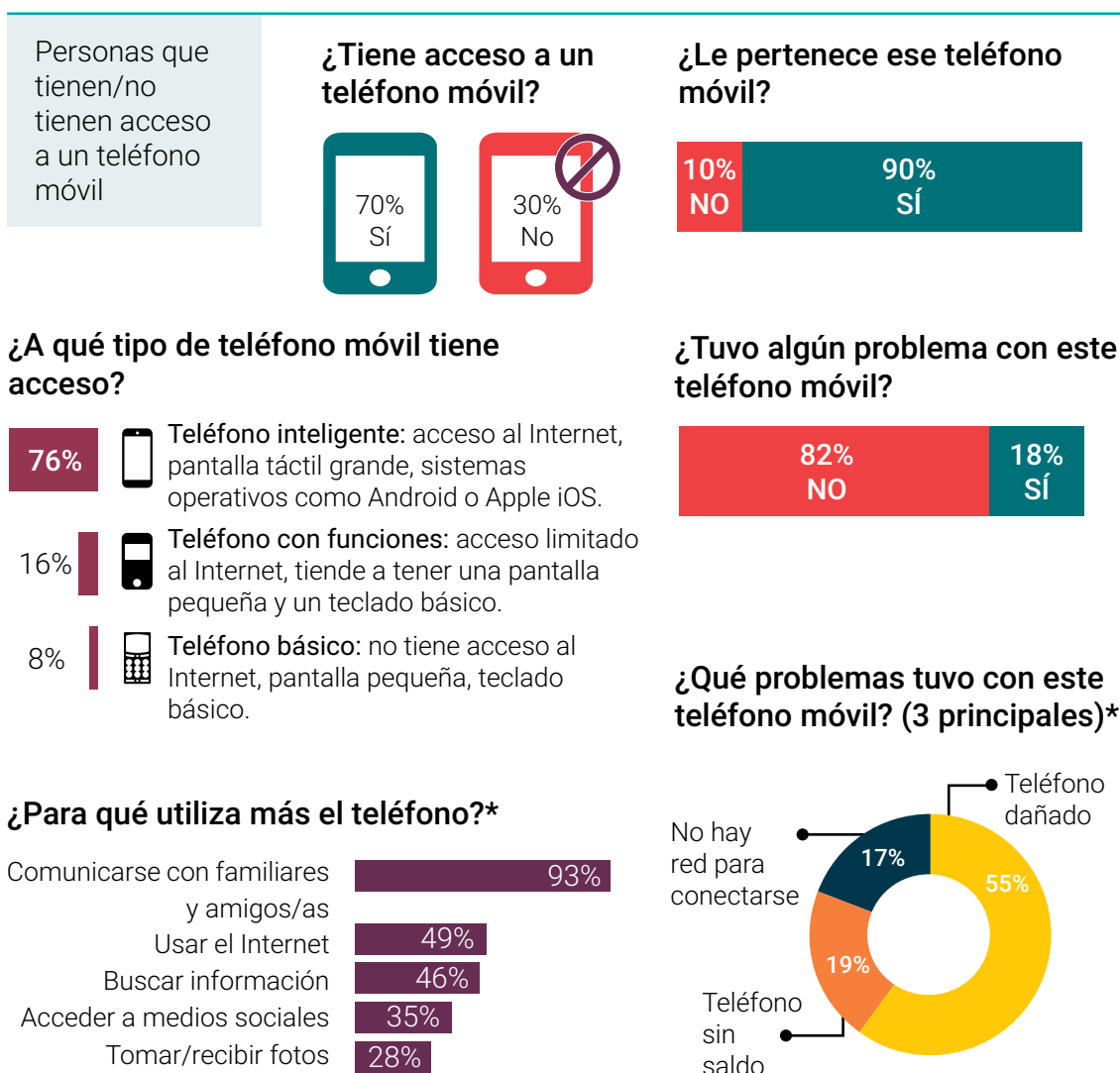
En esta evaluación, el acceso a la comunicación se centró en el uso del Internet, teléfonos móviles, radio, televisión y medios escritos. Esto se basa en la comprensión de los canales preferidos después de las evaluaciones iniciales, la prueba de la herramienta, entre otros. Los aportes se recopilaron a través de la encuesta principal, encuesta en línea, KII y GFD.

Una niña conversa por videochat con su padre que está en Ecuador trabajando, mientras ella y su madre cargan su teléfono en una estación de carga durante su viaje. Foto: UNICEF

La mayoría de las personas entrevistadas acceden a la información y se comunican a través de teléfonos móviles, utilizando principalmente las redes sociales como WhatsApp y Facebook. Diferentes grupos de la población parecen priorizar diferentes medios de comunicación/información dependiendo de la información requerida. Por ejemplo, algunas personas adultas prefieren la comunicación cara a cara, las generaciones más jóvenes, independientemente de su género, usan más teléfonos móviles, las niñas, niños y adolescentes destacaron la música y el arte como una forma de comunicarse y recibir información, entre otros.

Acceso a teléfonos móviles

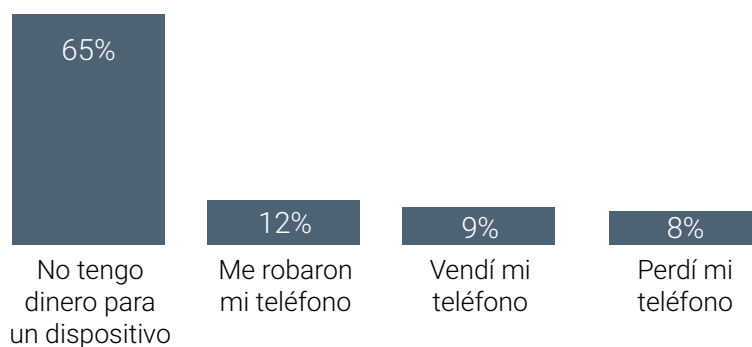
Uno de los resultados de la encuesta principal muestra que el **70% de las personas encuestadas tiene acceso a un teléfono móvil** y, de ese total, la mayoría posee un dispositivo (teléfono personal, 88.4%), el resto comparte un dispositivo con familiares o amigos/as. **La mayoría de las personas entrevistadas tiene acceso a un teléfono inteligente (76%)** o un teléfono con conectividad a Internet pero con un uso limitado de aplicaciones en línea (16%). En la encuesta en línea, de un total de 1,492 encuestas, las encuestadas respondieron que el 91% tiene un teléfono móvil personal.



* Pregunta de selección múltiple

Número de personas que tienen acceso a un teléfono

¿Por qué no tiene acceso a un teléfono?*

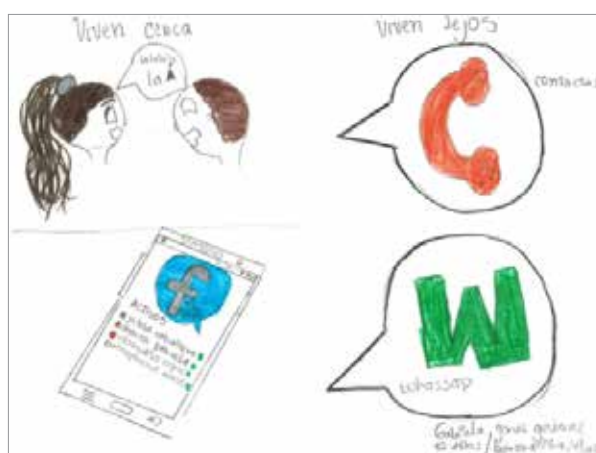
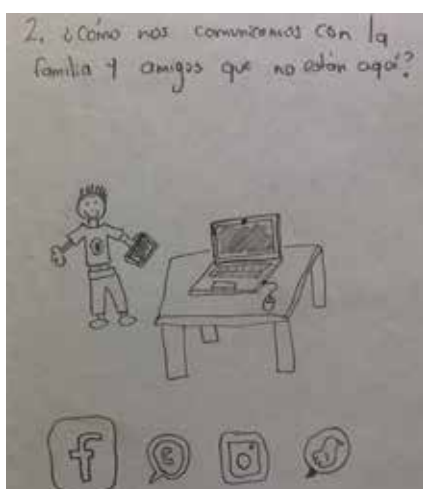


* Pregunta de selección múltiple

Los teléfonos móviles se utilizan principalmente para: 1) Comunicarse con familiares y amigos/as (37%); 2) Acceder y buscar información en el Internet (es decir, trabajo, estudios y transferencias de dinero) (37%); 3) Acceder a redes sociales como WhatsApp/Facebook/Twitter (14%); y, 4) Tomar fotos, mirar/publicar videos en YouTube, tomar/Enviar videos, jugar juegos, escuchar música (11%).

Las personas venezolanas que participan en GFD en la República Dominicana mencionaron que **WhatsApp les ayuda a acceder a la información**, es una forma preferida de comunicarse con muchas personas que tienen preguntas y replicarlas. Sin embargo, **no todos tienen un teléfono móvil para acceder a las redes sociales**; 1 de cada 10 personas no tiene un teléfono móvil. Los que usan Instagram, lo encuentran útil, ya que es más visual y la información permanece fácilmente accesible; sin embargo, no todas las organizaciones publican su información allí.

Los/as adolescentes en Medellín, Colombia, compartieron durante los GFD que todos tienen acceso a un teléfono móvil, 3 de 14 comparten un dispositivo con sus familiares y 11 de 14 tienen acceso a Internet. Diariamente usan WhatsApp (100%), Facebook (78%), Instagram (50%) y Twitter (28%). Todos tienen una dirección de correo electrónico, todos tienen acceso a un televisor y la mitad de ellos y ellas tienen acceso a la radio. La mayoría de estos/as adolescentes usan las redes sociales para comunicarse con amigos/as y familiares en el extranjero y en Colombia. Las mujeres venezolanas en Perú informaron en la encuesta principal que usan sus teléfonos para acceder a Internet, lo que les ayuda a mantenerse informadas.



Dibujos recopilados en las GFD en Colombia. Foto: ACNUR

Durante varios GFD realizados en agosto y septiembre de 2019 en Arequipa, Cusco, Lima, Tacna y Tumbes (Perú), donde participaron más de 80 personas venezolanas, se describieron los siguientes hallazgos claves:

- **La mayoría de las personas venezolanas** que llegaron en 2018 y principios de 2019 poseen teléfonos inteligentes (mientras que alrededor del 10% de las personas refugiadas y migrantes consultadas, comparten dispositivos entre familiares y compatriotas).
- La **capacidad** de estos teléfonos inteligentes es bastante **limitada**, por lo que se requiere una limpieza constante de aplicaciones e imágenes para mantener los dispositivos operativos.
- Por razones económicas, algunas de las personas venezolanas en Perú **tuvieron que vender sus dispositivos personales** ya sea en Venezuela o en áreas fronterizas de Colombia (Cúcuta) para financiar su viaje.
- Las personas refugiadas y migrantes en Perú generalmente compran **teléfonos móviles de segunda mano** sin ningún tipo de garantía. En línea con esto, muchas personas venezolanas informaron que descubrieron que los dispositivos usados estaban en una lista negra de dispositivos robados y, por lo tanto, bloqueados. La asequibilidad de los dispositivos y las listas negras de dispositivos están afectando negativamente la inclusión digital de personas refugiadas y migrantes de Venezuela en Perú.
- Hombres y mujeres entre 18 y 29 años compartieron que usan sus teléfonos móviles para acceder a YouTube para ver videos de compatriotas que dejaron su país antes que ellos/as y explicar los procedimientos legales para acceder a un estatus regular, otros lo usan para fines de entretenimiento y educación (por ejemplo, estudiar un idioma). También mencionaron que, a través de Facebook, son miembros de grupos de Facebook como *Venezolanos en Perú* y otros grupos similares.

Llamar y recibir llamadas de amigos/as y familiares, recibir noticias e información y **acceder a** los canales de **redes sociales** son los principales usos de los **teléfonos móviles** por parte de la comunidad venezolana en Perú.

Todas las personas venezolanas consultadas con acceso a servicios de conectividad mencionaron que **WhatsApp** y **Facebook Messenger**, en menor medida, son los principales canales de información y comunicación.

- Las llegadas recientes de venezolanos/as a Tumbes representan un cambio en el perfil socioeconómico de personas refugiadas y migrantes que Perú ha estado recibiendo a fines de 2018 y 2019. Personas con un nivel de escolaridad más bajo y con menos recursos económicos, **solo el 20% de personas refugiadas y migrantes recién llegadas consultadas en Tumbes tenía acceso a dispositivos móviles personales o compartidos.**

En el caso de las personas que no poseen un teléfono móvil, se debe a la falta de recursos para comprar uno (69%), les robaron y perdieron sus teléfonos (12% y 9%), o se vieron obligadas a vender sus teléfonos para utilizar el dinero para cubrir servicios básicos y necesidades familiares (10%). Las discusiones de grupos focales muestran que las personas que no poseen un teléfono móvil tienen acceso al dispositivo a través de un familiar, amigo/a o miembro de su comunidad.

En cuanto a la funcionalidad del dispositivo, la mayoría de las personas entrevistadas expresaron que no tienen problemas con sus dispositivos (82%). Otros no pueden acceder a Internet debido a la falta de redes gratuitas/abiertas y no tienen recursos para comprar crédito telefónico, o no tienen cargadores y no pueden comprar uno en este momento, y otros no tienen acceso a electricidad para cargar sus teléfonos (40%).

Registro de tarjetas SIM

Para aquellas personas que poseen un teléfono móvil personal, **el 61% tiene una tarjeta SIM registrada a su nombre en el país donde residen o transitan.** Este porcentaje es

muy similar a la encuesta en línea donde las personas encuestadas establecieron que la mayoría (57%) tiene una tarjeta SIM registrada a su nombre. Si bien esta es la mayoría de las personas, el 43% restante está en riesgo de no poder acceder a la comunicación móvil y, en particular, a la conexión de datos. Durante un GFD en Perú, un venezolano dijo que a veces ayuda a amigos y familiares en el país a obtener tarjetas SIM, ya que a menudo no tienen los documentos correctos o los recursos financieros suficientes. Es importante tener en cuenta que de acuerdo con la regulación de telecomunicaciones en Perú, los operadores de redes móviles (MNO, por sus siglas en inglés) pueden aceptar un pasaporte, una identificación de residencia de extranjero o cualquier documento emitido por la autoridad de migración para registrar tarjetas SIM a nombre de extranjeros. Sin embargo, los MNO aceptaban identificaciones nacionales venezolanas para completar el proceso de registro. Cuando las personas refugiadas y migrantes entraron en contacto con los operadores móviles, se dieron cuenta de que esas tarjetas SIM se habían registrado con los nombres de personas de nacionalidad peruana, lo que limitaba su capacidad para realizar cambios en sus líneas y presentar quejas.

Paquetes de datos

De las personas que tienen una tarjeta SIM, el 65% puede acceder a un plan de datos registrado a su nombre. Esto les da la oportunidad de acceder a Internet 3G, LTE. Sin embargo, la mayoría de las personas (54%) no pueden tener un plan registrado a su nombre y recurren a los nacionales del país para obtener este plan (es decir, Colombia). En el caso de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela en Perú, el plan más popular es el plan de 5 soles (USD 1.5) para uso mensual ilimitado de WhatsApp ofrecido por los diferentes proveedores de servicios. Los planes mensuales estándar de datos y minutos (29 soles, USD 9) representan una carga financiera para la mayoría de las personas venezolanas en Perú.

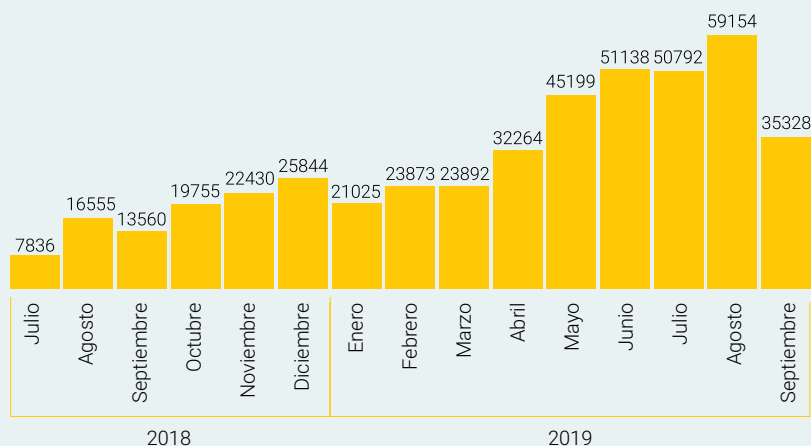
Durante los GFD en República Dominicana, hombres y mujeres de nacionalidad venezolana mencionaron que todos/as tienen teléfonos móviles con un número local y usan paquetes telefónicos de prepago. Seis de dieciocho tienen planes de datos. La falta de recursos financieros es lo que dificulta el acceso a esos paquetes o mantener activos esos planes telefónicos. Además, confirman que las personas venezolanas solo pueden acceder a los planes de datos cuando tienen un estado migratorio regular; con un pasaporte solo puede

Las personas tratan de llamar a familiares para darles noticias sobre su viaje.
Foto: Revista Cruz Roja/Media Luna Roja/Erika Piñeros

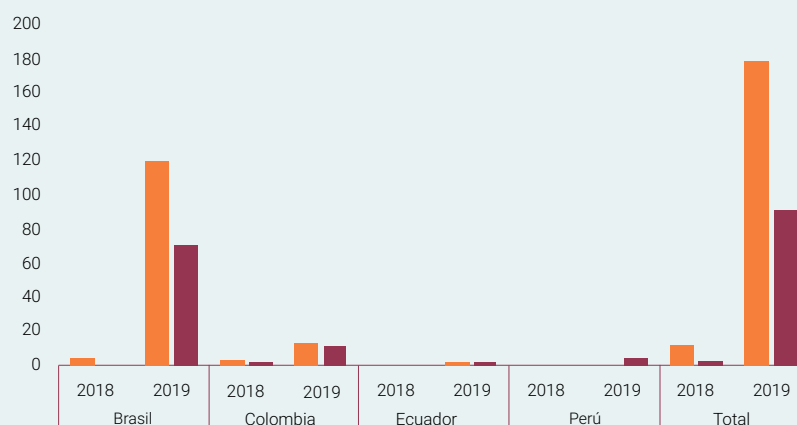


Estos cuadros muestran la cantidad de llamadas telefónicas que el CICR ayudó a las personas a hacer a su familia como parte de sus servicios de Restauración de Vínculos Familiares (RVF). Este servicio tiene como objetivo ayudar a las personas que no tienen un dispositivo o crédito telefónico a hablar con sus familiares a través de llamadas telefónicas gratuitas.

Número total de llamadas por mes



Servicios de Restauración de Vínculos Familiares



Fuente: Datos del CICR para servicios de RVF en la región: <https://familylinks.icrc.org/en/Pages/home.aspx>

acceder a datos prepago. Otro desafío que enfrentan las personas es cuando quieren comprar líneas con pasaportes vencidos.

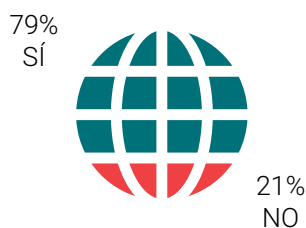
Durante el mes pasado, el número de llamadas telefónicas ha aumentado constantemente. La disminución repentina de los servicios prestados en septiembre se debe a un cambio en las condiciones de acceso a Ecuador que causó cambios considerables en los flujos en toda la región durante el último mes.

Acceso al Internet

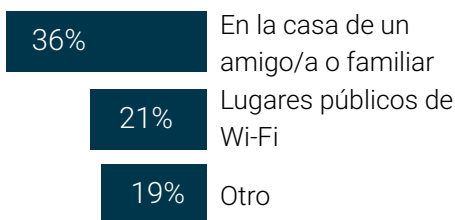
Para aquellas personas refugiadas y migrantes que están en el lugar de destino, el 79% tiene acceso al Internet, la mayoría de ellas a diario (75%), una vez por semana (17%) y otras tienen accesibilidad limitada (17%). Los resultados son consistentes en todos los géneros. En un GFD en Colombia, los/as adolescentes mencionaron que a pesar de su acceso a Internet, todavía hay una brecha para muchas personas venezolanas. Algunas están excluidos de la información y varias no tienen acceso ya que no tienen conexión a Internet. Otras tienen dificultades para comunicarse con sus familiares y amigos/as debido a los cortes de electricidad en Venezuela y el Caribe.

Número de personas que utilizan el Internet.

¿Utiliza el Internet?



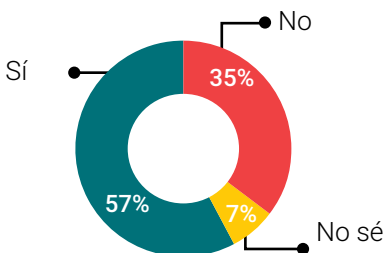
¿Desde que lugares accede a Wi-Fi?*



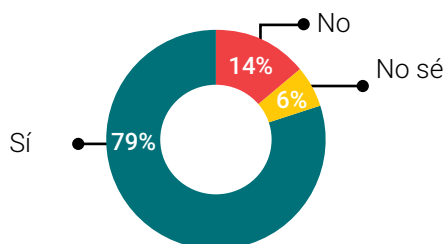
¿Con qué frecuencia utiliza el Internet?



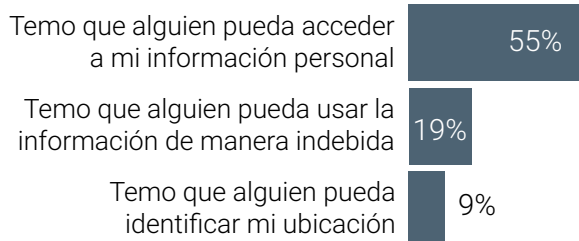
¿Ha sido difícil encontrar puntos públicos de acceso a Wi-Fi?



¿Se siente seguro/a para acceder a la información en línea?

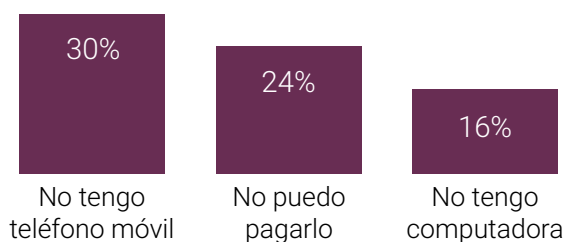


Razón principal de inseguridad



Número de personas que no utilizan el Internet.

¿Por qué no utiliza el Internet?*



* Pregunta de selección múltiple

Las personas entrevistadas indicaron que tienen acceso a Internet principalmente en los lugares donde residen (39%), espacios públicos como plazas públicas, edificios gubernamentales, restaurantes, bibliotecas (23%), organizaciones humanitarias e iglesias (10%) y otros. A veces, el acceso a Internet está incluido en su alquiler, o las personas que viven en la misma habitación o residencia se organizan para tener un contrato y compartir el costo (GFD en Colombia). Otras tienen acceso a Internet en sus teléfonos móviles y lo comparten con sus familiares. En Colombia, en algunos barrios de Medellín, muchas personas refugiadas y migrantes mencionaron que tienen acceso a puntos de acceso gratuito en espacios públicos como plazas públicas, oficinas y bibliotecas, todo proporcionado por el municipio. En Costa Rica, algunas de las personas encuestadas mencionaron que el único lugar con Wi-Fi gratuito disponible es en las cadenas de comida rápida. En el Caribe, las personas intentan encontrar puntos de acceso Wi-Fi gratuitos o utilizan la empresa VIVA, ya que es la más barata. En las zonas rurales del Caribe, el

acceso a Wi-Fi es limitado, sin embargo, encontramos situaciones similares en otras áreas de la región. Las personas refugiadas y migrantes de Venezuela en Perú expresaron dificultades para encontrar puntos de acceso Wi-Fi gratuitos en lugares públicos, lo que limita su capacidad para acceder a información confiable y vital.

En GFD con adolescentes en Colombia, los/as participantes mencionaron que van a cibercafés para acceder a Internet y poder hacer sus tareas. En vecindarios semiurbanos en el Norte de Santander, los miembros de la comunidad de personas colombianas y venezolanas desplazadas, refugiadas y migrantes mencionaron que sus hijos/as están expuestos a muchos riesgos al ir a cafés cercanos para hacer sus tareas ya que no tienen acceso a Internet en el vecindario debido a la falta de redes en el área.

La principal barrera para acceder a Internet es que no todas las personas venezolanas tienen un dispositivo para hacerlo (55%). Otras personas entrevistadas no tienen recursos para comprar datos o servicios de Internet, y otras no tienen acceso a electricidad (45%). La mayoría de las entrevistadas tienen dificultades para acceder a las redes públicas de Wi-Fi (58%) y aquellas que pueden acceder a ellas se sienten seguras cuando navegan en línea (79%). La razón principal para sentirse insegura es el riesgo de exposición a su información personal (65%), mal uso de esta información (22%) o que alguien encuentre su ubicación (13%), aunque las personas en general se sienten seguras cuando se comunican en línea (79%).

El acceso a Internet es una barrera para muchas personas. Sin embargo, a través de encuestas y GFD, las personas participantes también mencionaron que la calidad de la información encontrada o recibida es cuestionable.

“Hay mucha información en Facebook, pero es incorrecta o inexacta. Nos gustaría recibir información a través de las redes sociales, pero de fuentes confiables; información verdadera y precisa”.
(Encuesta principal, mujer venezolana en Perú).

Con la **creciente digitalización de los servicios para personas refugiadas y migrantes en la región**, específicamente en Perú y Chile, se pueden iniciar/completar varios procesos en línea, como la solicitud de asilo, la renovación del permiso de trabajo, la autorización de viaje (una vez reconocida como refugiada). La mayoría de las personas refugiadas y migrantes consultadas durante los GFD en los países no se sienten cómodas usando los servicios de conectividad para completar los procedimientos de regularización debido a la **falta de habilidades digitales**, lo que incluye no tener ni siquiera una cuenta de correo electrónico creada. Además, las personas refugiadas y migrantes deben monitorear constantemente sus solicitudes en caso de que se reciban comunicaciones de las autoridades. Se han reportado casos de personas refugiadas y migrantes que no acuden a las citas debido a la falta de acceso y/o confianza para usar los servicios de conectividad de manera segura. Como resultado, se ven obligadas a recurrir a terceros (cibercafés) para completar sus procesos a precios altos, lo que representa una carga financiera para ellas.

Además, para garantizar que las personas refugiadas y migrantes se mantengan en contacto con sus seres queridos, la Federación Internacional, el CICR y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja han establecido puntos de conectividad a lo largo de las rutas en virtud de su iniciativa de Restauración de Vínculos Familiares. En estos puntos, se ofrecen servicios de llamadas internacionales y nacionales, así como puntos de acceso a Wi-Fi y servicios de electricidad para cargar sus dispositivos personales.¹⁰ Algunos de

10 https://www.google.com/maps/d/u/0/viewer?mid=1F88RUoGLQ5_p0o7JOnJ4cJEFvEFvyn5K&ll=4.61968358500208%2C-74.1690103915073&z=14

Ejemplo de iniciativas relacionadas con la conectividad existentes en la región

Los Espacios de Apoyo es una iniciativa regional desarrollada en el marco de la R4V, que busca promover de manera coordinada y conjunta, una red de espacios donde las personas reciben información, orientación y servicios básicos que responden a sus necesidades urgentes. Se han identificado más de 90 Espacios de Apoyo en Colombia, Ecuador, Perú y Brasil, con más de 1,000 servicios mapeados en un mapeo de servicios regional.

Como parte de esta provisión integral de servicios de protección para personas refugiadas y migrantes de Venezuela, la conectividad ha sido identificada como un facilitador clave de la iniciativa de Espacios de Apoyo. En línea con el compromiso del ACNUR de mejorar el acceso a información vital para facilitar la inclusión digital de personas refugiadas y migrantes, el ACNUR está piloteando la provisión de conectividad a personas refugiadas y migrantes de Venezuela, a través de puntos de acceso Wi-Fi, en 12 Espacios de Apoyo claves en Colombia y Perú en 2019, totalizando una demanda estimada de más de 1,600 usuarios por día, con el fin de ampliar esta intervención en 2020.



estos servicios también se encuentran en los Espacios de Apoyo o están vinculados a ellos.

NetHope, el consorcio de ONG impulsado por la tecnología, continúa conectando oficinas del gobierno local, organizaciones humanitarias locales y comunidades afectadas en toda Colombia. Hasta la fecha, el equipo ha proporcionado conectividad Wi-Fi gratuita a más de 34 organizaciones con un total de 95 ubicaciones en todo el país. Los esfuerzos de conectividad de NetHope han conectado más de 150,000 dispositivos únicos desde el comienzo de sus operaciones de respuesta en diciembre de 2018. Las estadísticas de uso de estos 95 sitios indican que Facebook es la plataforma más visitada, seguida de YouTube y WhatsApp.¹¹ Otras iniciativas como esta se encuentran en la región apoyada por IOM, entre otros.

Para las personas refugiadas y migrantes en tránsito, el acceso a Internet es más limitado,

lo que corresponde al 71% de las personas que dijeron que no tienen acceso a él. Según lo expresado por las personas refugiadas y migrantes de Venezuela en Perú durante los GFD, los servicios de conectividad, no siempre confiables, están disponibles a bordo de la mayoría de los autobuses desde Colombia a Perú. Según lo mencionado por personas refugiadas y migrantes, en Ecuador, las terminales de autobuses cuentan con servicios gratuitos de conectividad de Internet proporcionados por las autoridades locales. Para aquellas personas que pueden acceder a Internet, los lugares principales son las casas de familiares o amigos/as (31%), cibercafés u otros (28%), espacios públicos (24%) y organizaciones (16%). Además, los niños, niñas y adolescentes y las personas mayores se destacan como aquellas con acceso limitado a Internet. De la encuesta principal se desprende que el 88% de los y las adolescentes en situación de tránsito, de edades comprendidas entre 14 y 17 años, no tienen acceso a Wi-Fi, mientras que entre las personas mayores (mayores de 55 años) solo el 15% ha accedido a Wi-Fi cuando se encuentran en situación de tránsito. Durante los GFD con hombres y mujeres de nacionalidad venezolana en Aruba, se indicó

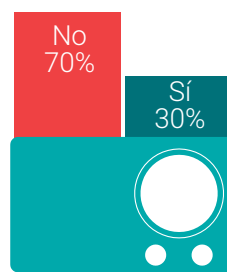
¹¹ Aunque el uso de WhatsApp es menor que otras plataformas, es importante tener en cuenta que esta aplicación tiene un menor consumo de datos. Por lo tanto, se supondría que WhatsApp es igual o más utilizado que Facebook en Colombia.

que no siempre pueden acceder a Internet/Wi-Fi gratis para comunicarse con familiares, amigos/as u obtener información, especialmente cuando están en tránsito o en caso de una emergencia. Los y las participantes recomendaron identificar fuentes confiables, crear puntos de acceso Wi-Fi en diferentes espacios públicos para facilitar la comunicación y crear espacios físicos que sean seguros y que brinden información confiable.

Acceso a la radio

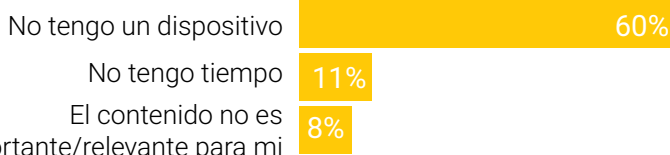
La mayoría de las personas entrevistadas no escuchan la radio (70%), principalmente porque no tienen un dispositivo (60%). Para aquellas que tienen acceso a la radio (30%), la escuchan en diferentes momentos del día y principalmente para noticias y debates (51%), música y entretenimiento (41%). Se accede principalmente a la radio en Colombia, Ecuador y Perú. Las personas venezolanas en Panamá mencionaron que escuchan el programa de radio de *Caracol Internacional: Venezuela Sin Fronteras*. En cuanto a otros canales de comunicación, estos resultados son homogéneos entre los géneros. Con respecto a la edad, los grupos de mayor edad, especialmente por encima de los 45 años, tienden a escuchar más la radio, con un 40% afirmando que la escuchan.

¿Escucha la radio?



Personas que no escuchan la radio.

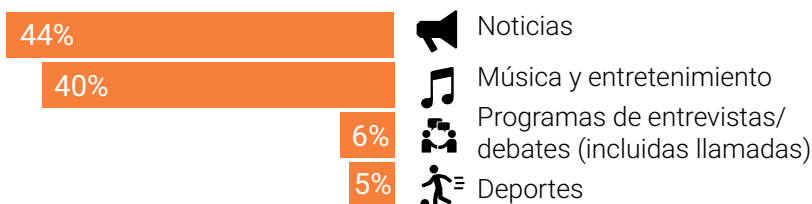
Razones para no escuchar la radio*



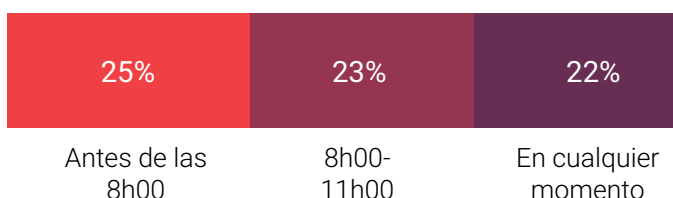
* Pregunta de selección múltiple

Personas que escuchan la radio

¿Qué es lo que más escucha en la radio?



¿En qué momento del día escucha la radio?



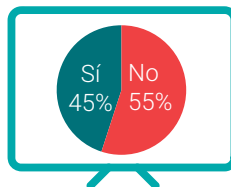
En los GFD en República Dominicana, los hombres y mujeres de nacionalidad venezolana mencionaron que apenas escuchan la radio o ven la televisión.

En las encuestas en línea, los datos son muy similares, con el 57% de las personas encuestadas que no escuchan la radio.

Acceso a la televisión¹²

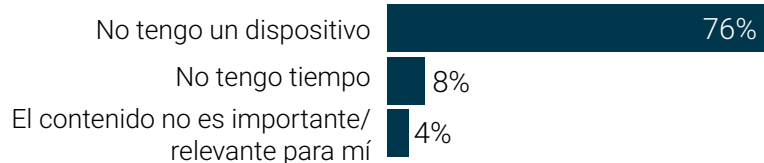
La mayoría de las personas entrevistadas (55%) no ven la televisión. Para aquellas que no acceden a ella, se debe a la falta del dispositivo (82%). En Panamá, grupos de jóvenes mencionaron que ven estaciones de noticias de televisión como *Telemetro*, *TVN* y *Canal 2*.

¿Ve la televisión?



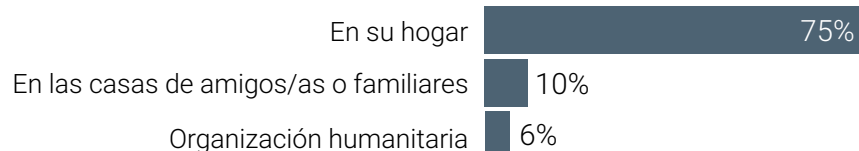
Personas que no ven televisión

Razones para no ver televisión*



Personas que ven televisión

¿Dónde ve principalmente la televisión?*



* Pregunta de selección múltiple

¿Qué ve en la televisión?*



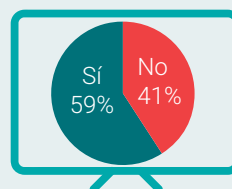
Se observó un resultado diferente de las personas entrevistadas en la encuesta en línea, quienes indicaron que la mayoría de ellas tienen acceso a la televisión (59%). Creen que la televisión es útil para saber qué está sucediendo en su país de origen (encuesta en línea, mujeres venezolanas en Arauca, Colombia).



Encuesta en línea

Personas entrevistadas

¿Ve la televisión?



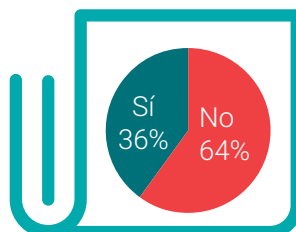
Para aquellas que tienen acceso a un televisor, lo ven desde el lugar donde residen, lo que corresponde al 75%. Principalmente ven noticias y debates, música y entretenimiento (dibujos animados, películas), telenovelas y deportes. Estos resultados no muestran variaciones notables cuando se desglosan por género o grupos de edad.

¹² Esta pregunta solo se hizo a personas que indicaron que estaban establecidas en el país donde fueron entrevistadas.

Acceso a los medios escritos¹³

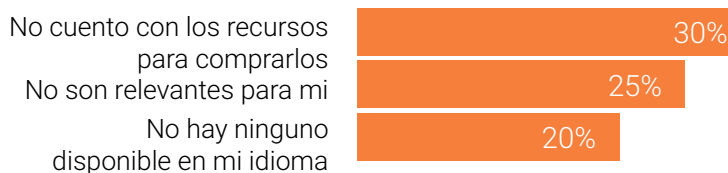
Un total de 64% de las personas entrevistadas no tienen acceso ni leen medios escritos, muy similar a la encuesta en línea (60%). Esto se debe principalmente a la falta de recursos para comprarlo (40%), no creen que sea relevante para ellos (33%) o no está disponible en su idioma (26%). De aquellos que tienen acceso a los medios escritos, leen principalmente periódicos impresos (62%), periódicos o revistas en línea (31%), revistas impresas o folletos (7%).

¿Lee los medios escritos?



Personas que no leen medios escritos

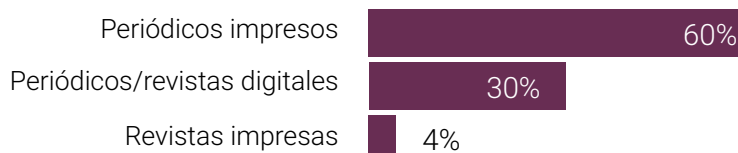
Razones para no leer medios escritos*



* Pregunta de selección múltiple

Personas que leen medios escritos

Por lo general, las personas leen



Durante las entrevistas, algunas de las personas encuestadas compartieron que “utilizan principalmente las redes sociales y leen los periódicos, pero sabiendo que estos últimos toman posiciones ideológicas que generan desconfianza” (Encuesta principal, venezolanos en Argentina).

En las GFD en República Dominicana, las personas de nacionalidad venezolana mencionaron que tienen acceso a la prensa digital, como *Listín Diario* y *Caraota*. En Panamá, los y las adolescentes mencionaron que leen periódicos como *La Prensa*.

Se observó durante las visitas a diferentes países, que la mayoría de las organizaciones tienen volantes, carteles y otros materiales impresos para su difusión a personas refugiadas y migrantes. Sin embargo, a veces se duplican, creando más confusión que orientación para la población. Todavía no hay suficiente coordinación en todos los lugares para elaborar conjuntamente material impreso.

¹³ Esta pregunta solo se hizo a personas que indicaron que estaban establecidas en el país donde fueron entrevistadas.



Canales de comunicación, fuentes y necesidades de información

Además de comprender más sobre el acceso a los canales y la información, la evaluación tuvo como objetivo crear una mejor comprensión de qué canales prefieren las personas y cuáles son los mejores para entablar una conversación con el fin de garantizar que tengan la oportunidad de participar en la asistencia que reciben. Para este propósito, la evaluación también se centró en comprender cuáles son los canales y fuentes de comunicación más confiables y menos confiables.

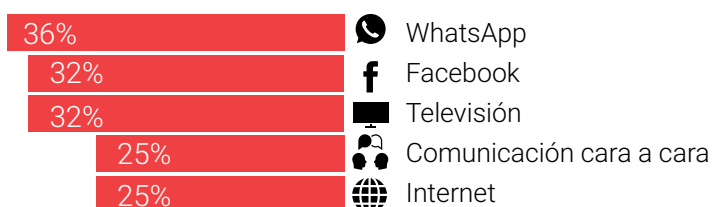
Una mujer que sostiene a su bebé recibe un folleto e información sobre el viaje de Cúcuta a Bucaramanga en un punto de asistencia en las afueras de Cúcuta. Foto: Revista Cruz Roja/Media Luna Roja/Erika Piñeros

Canales de comunicación y fuentes de información¹⁴

La población refugiada y migrante en toda la región está conectada y utiliza las redes sociales y las aplicaciones de mensajería como los principales canales de comunicación para mantenerse en contacto con familiares y amigos/as, pero también para acceder a la información. WhatsApp (36%) y Facebook (32%) se identificaron como dos de las tres principales fuentes de información. Internet, en general, también se menciona en las cinco principales fuentes de información (25%). La televisión es la tercera fuente de información más importante (32%), particularmente para las personas ya establecidas en el país.

La variación de estas preferencias no se observa entre géneros, pero se pueden encontrar diferencias entre los grupos etarios. Si bien los resultados de las generaciones más jóvenes están en línea con las tendencias generales, las personas mayores de 45 años no indican WhatsApp en las cinco principales fuentes de información preferidas. Para las personas mayores de 45 años, los principales canales para obtener información son: la televisión (32%), comunicación cara a cara (26%), el Internet (24%), Facebook (19%) y, por primera vez, entre los primeros cinco, la radio (19%).

¿Cuáles son sus principales canales para obtener información en este país?



En una evaluación realizada por UNICEF en 2018 en Tumbes, Perú,¹⁵ con 160 personas refugiadas y migrantes de Venezuela que estaban en tránsito, mencionaron a través de encuestas que los principales canales de información son las redes sociales, principalmente Facebook y WhatsApp (99%). En 2018 en Trinidad y Tobago, los participantes de GFD mencionaron también que usan las redes sociales como medio de comunicación, principalmente WhatsApp, y sugirieron este canal para actualizaciones rápidas. En los GFD en Colombia, los y las jóvenes mencionaron que usan WhatsApp y Facebook. La comunicación no siempre es fácil ya que existen dificultades con la electricidad y la conexión a Internet. Además, creen que a veces las personas de nacionalidad colombiana son las que comparten más información que las venezolanas. En Aruba, los y las venezolanos/as también mencionaron que los principales canales y fuentes de información son las redes sociales (es decir, WhatsApp) y los canales de noticias. Sin embargo, señalaron que la información recibida a través de estas fuentes no siempre es precisa y debe verificarse antes de compartirla.

El intercambio de información cara a cara es en general una de las cinco principales fuentes de información (25%). Si bien es muy importante para las personas en situación de tránsito, donde se ubica como la segunda fuente de información más importante (31%),¹⁶ se vuelve menos relevante a medida que las personas se establecen en un país (23%), donde se ubica como la quinta fuente de información más popular.

¹⁴ Los datos sobre fuentes y canales de comunicación preferidos se evaluaron mediante preguntas de opción múltiple con un máximo de tres respuestas. Los resultados se calculan en función del número total de personas encuestadas. Es posible que los totales no sumen el 100%.

¹⁵ Perfil de la población venezolana que ingresa al Perú con énfasis en el acceso a la información y las prácticas de protección.

¹⁶ 31% de las personas en una situación de tránsito dijeron que obtienen información al hablar directamente con las personas.

Estos datos se ven reforzados por los resultados de la encuesta en línea. La mayoría de las personas encuestadas en línea, establecidas en el país donde fueron entrevistadas, han identificado cuatro fuentes de información preferidas en línea (WhatsApp, Facebook, Internet e Instagram) y la televisión.

Fuentes y canales de información confiables¹⁷

Si bien las redes sociales y la televisión parecen usarse principalmente para encontrar información, las personas refugiadas y migrantes entrevistadas informaron que cuando se trata de confiar en la información recibida, **se prefiere a los familiares o amigos/as** (68%) y a las organizaciones humanitarias (34%). **Las redes sociales o las aplicaciones de mensajería tienen una clasificación más baja entre amigos/as**, esto también se confirma a través de los grupos focales realizados, donde muchos/as participantes hablaron sobre la información errónea y los anuncios de trabajo falsos que circulan en los grupos de Facebook y WhatsApp.

¿Quién le proporciona la información más confiable?



¿Cuáles son los canales de comunicación en los que menos confía al recibir información?



Se obtuvo un resultado similar al preguntar a las personas sobre canales de comunicación confiables. Facebook, WhatsApp, Internet y otras plataformas principales de redes sociales (así como la televisión) aparecen entre los canales de información menos confiables. **Existe un sentimiento general de desconfianza**, independientemente de la nacionalidad y el estado legal en el país, y las personas prefieren el contacto directo (cara a cara) y verificar la información recibida y compartida (encuesta principal, mujer ecuatoriana de la comunidad de acogida). Algunas personas de nacionalidad venezolana prefieren usar grupos de Facebook, aunque se considera la fuente menos confiable en algunos países, donde encuentran mayor información errónea (o “noticias falsas”).

En Colombia, los y las jóvenes en los GFD compartieron que el mejor canal de comunicación entre la población venezolana es la divulgada verbalmente. En particular, en la experiencia de Casa Loma, un espacio seguro donde adolescentes, y las/os jóvenes se reúnen y aprenden a través del arte, prefieren usar el diálogo y comunicarse a través de sus cuerpos, con teatro, danza, grafiti, música y lenguaje de señas. Aunque muchos/as no tienen acceso a los medios tradicionales de comunicación, encuentran otras formas alternativas de comunicación que los y las vinculan con las comunidades de acogida, pero les permiten traer algo de su lugar de origen.¹⁸

¹⁷ Los datos sobre fuentes y canales de información confiables se evaluaron mediante preguntas de opción múltiple con un máximo de tres respuestas. Los resultados se calculan en función del número total de encuestados/as. Es posible que los totales no sumen el 100%.

¹⁸ Casa Loma está compuesta por diferentes grupos de jóvenes que realizan actividades de prevención a través de las artes. Se encuentra en Medellín, Colombia, y uno de sus programas está financiado por la Unidad de Innovación del ACNUR.

Las personas de nacionalidad venezolana en Costa Rica mencionaron que para la mayoría la forma más confiable de recibir información es de otros/as connacionales. Por lo general, comparten información antes de su partida y sobre los procedimientos en Costa Rica. En Venezuela usaron Instagram y en Costa Rica, ven que las personas usan más Facebook (encuesta principal, mujer venezolana en Costa Rica). Los y las adolescentes, sin embargo, mencionaron que no quieren recibir información, ya que la crisis de Venezuela les ha causado cansancio emocional, pueden ver la tensión que produce en sus familias. En la República Dominicana, los y las venezolanos/as destacan que tener puntos focales en sus comunidades les ayuda a verificar si la información es confiable. Confían en la información que han compartido las organizaciones internacionales, las ONG y las instituciones públicas, las que se comparten en los canales de noticias de televisión (es decir, *Noticia al día*, *El Nacional*, *Caraota digital*, *La Patilla*) y sus amigos/as y familiares en Venezuela. También siguen a periodistas venezolanos/as que están fuera de Venezuela. Las fuentes menos confiables son aquellas compartidas verbalmente sin una fuente, o masivamente en WhatsApp o Facebook.

Durante un GFD en Lima, las personas refugiadas y migrantes de Venezuela de 18 a 29 años dijeron que recibirían y confiarían en la información de las organizaciones humanitarias, pero no saben cómo acceder a ellas. Confiarían en los canales oficiales proporcionadas por la Cruz Roja, por ejemplo, que brinda información sobre dónde encontrar ayuda médica, rutas seguras, dónde buscar albergue y acceso a Internet (Mujer, GFD en Lima, Perú).

La encuesta en línea confirmó los resultados anteriores. Las fuentes de comunicación más confiables parecen ser nuevamente familiares y amigos/as (62%) y organizaciones humanitarias (41%). La televisión, Facebook y WhatsApp se identifican además como los canales de comunicación menos confiables, a pesar de ser los tres canales principales identificados para recibir información.

A pesar de que estos son los canales más comunes para la comunicación, los y las jóvenes de la comunidad de acogida en Medellín, Colombia, mencionaron durante GFD que no confían en estos canales, en particular en la televisión y Facebook. Confián en WhatsApp para comunicarse con la comunidad venezolana, que creen que es confiable. Los y las jóvenes creen que es importante leer los comentarios en las redes sociales y corroborar la información con otras personas. No confían en las redes sociales cuando



Una mujer y su pareja buscan información sobre cómo continuar su viaje en Google. Foto: Cruz Roja de los Países Bajos / Arie Kievit

se trata de oportunidades de trabajo. Algunos de ellos y ellas tienen más de diez grupos en WhatsApp. Mencionaron que a veces hay grupos que comparten amenazas a través de folletos en WhatsApp, por lo que se difunde ampliamente. También hay imágenes de asesinatos y violencia en sus barrios, compartidos a través de las redes sociales.

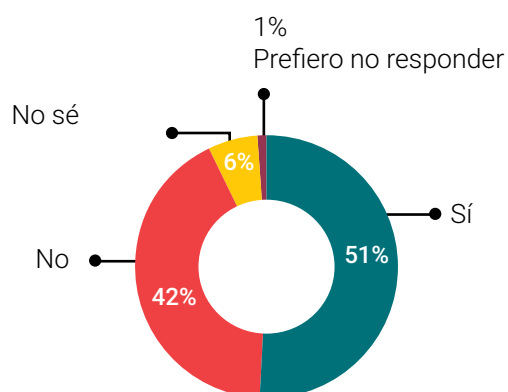
Necesidades de información

El 42% de las personas entrevistadas en la región dijeron que carecen de información sobre sus derechos o dónde encontrar asistencia (o no están seguros/as de si se sienten informados/as), lo que demuestra que la brecha de información que se debe llenar aún es considerable. Estos resultados se confirman aún más en la encuesta en línea en la que el porcentaje de personas que señalan una falta de información o no están seguros/as de si se sienten informados/as aumenta al 56% de las personas entrevistadas.

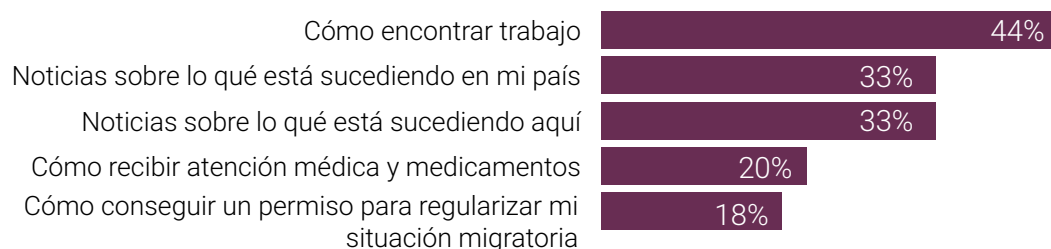
A pesar de los esfuerzos de las organizaciones humanitarias y las instituciones gubernamentales para difundir información relevante, **alrededor del 70% de las personas refugiadas y migrantes de Venezuela que participaron en GFD en Perú no se sintieron completamente informados/as sobre sus derechos en el país, los servicios disponibles y los procedimientos de migración.**

A las personas refugiadas y migrantes les gustaría obtener más información¹⁹ sobre cómo encontrar empleo (44%), seguido de la necesidad de información sobre las noticias de su país de origen y del país donde se encuentran (ambos 33%). La información sobre dónde encontrar atención médica (20%) y cómo regularizar su estado (18%) también se identifica como necesidades principales.

¿Se siente informado/a sobre sus derechos, servicios y asistencia disponibles?



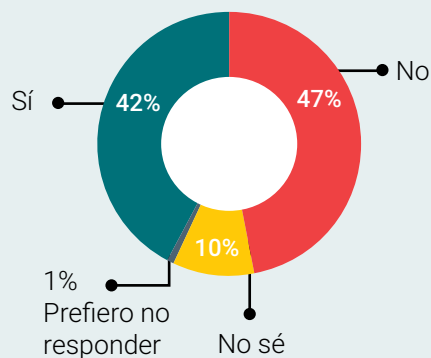
¿Sobre qué le gustaría tener más información?



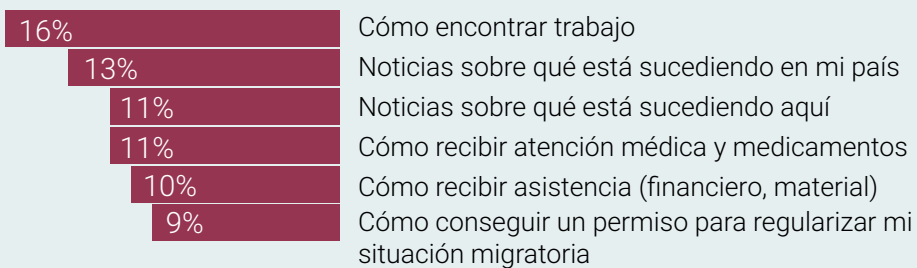
¹⁹ Los datos sobre las áreas en las que a las personas les gustaría obtener más información se evaluaron mediante una pregunta de opción múltiple con un máximo de 3 respuestas. Los resultados se calculan en función del número total de encuestados/as. Es posible que los totales no sumen el 100%.

 Encuesta en línea

¿Se siente informado/a sobre sus derechos, servicios y asistencia disponibles?



¿Sobre qué le gustaría tener más información?



A través de GFD y encuestas, las personas de nacionalidad venezolana priorizaron sus necesidades de información como:



Asistencia legal e información sobre el estado legal y la regularización.

En Aruba, los y las venezolanos/as adultos/as priorizan, a través de GFD, la necesidad de información sobre el estado legal (incluidos los procedimientos de asilo), los derechos de las personas refugiadas, dónde encontrar trabajo y cómo recibir apoyo (es decir, a largo plazo y durante el desempleo). En República Dominicana, les gustaría tener información sobre deportaciones y detenciones. Sesiones de información sobre cómo regularizar su situación, más información sobre el proceso de asilo (encuesta en línea, venezolano en Ecuador y venezolana en línea en Curazao), información sobre el proceso de asilo en el aeropuerto (GFD México) y reformas migratorias en discusión en Panamá. Algunas de las personas venezolanas que participaron en GFD en Costa Rica sienten que están en un limbo legal, ya que si son rechazadas en sus solicitudes de asilo, no podrán regresar a su país ya que sus pasaportes han expirado. La información en general sobre dónde encontrar asistencia legal también se mencionó como importante (hombre venezolano, GFD Perú).



Acceso a la salud, incluido el apoyo psicológico para niños y niñas. El estrés y el trauma están causando problemas de salud entre la población y no se sienten asistidas. Quisieran saber cuál es el tipo de asistencia médica que podrían recibir ya que muchas personas venezolanas se acercan a los centros de salud y son rechazadas, afirmando que solo pueden apoyarlas en algunas emergencias (encuesta en línea, hombre venezolano en Trinidad y Tobago), apoyo psicológico para las personas adultas, ya que la experiencia de desplazamiento es nueva y difícil para muchas personas (mujer venezolana, FGD en Lima, Perú).



Videos e información visual sobre la ruta. Dónde encontrar comida y ropa en lugares clave y dónde acceder a atención médica gratuita y dónde, por ejemplo, pueden dar a luz (mujer venezolana, GFD, Lima, Perú).



Acceso a integración, incluyendo cómo acceder a la formación profesional. Las páginas existentes no proporcionan la información necesaria y son muy confusas. Cómo abrir cuentas, esto proporcionará más seguridad y estabilidad (Encuesta en línea, mujer venezolana en México).



Acceso a la educación y temas relacionados como la validación de títulos universitarios o títulos técnicos.



Información sobre asistencia básica para comprender la asistencia básica que pueden recibir y si necesitan pagarla. Algunas personas han sido estafadas y perdieron dinero por otros connacionales cuando deberían haber recibido asistencia gratis (hombre venezolano, GFD Perú).



Redes de apoyo comunitario, actividades de divulgación en sus comunidades.

La información para las personas recién llegadas es muy importante y también necesaria (encuesta en línea, mujer venezolana en Colombia y encuesta principal, refugiada cubana en Panamá). Los hombres y las mujeres de Venezuela mencionaron en GFD que hay mucha desinformación y algunas personas aprovechan esto para robarles. Se han identificado algunos de estos casos de fraude en la asistencia.

En la misma línea, en la evaluación realizada por UNICEF en Tumbes, las personas refugiadas y migrantes mencionaron que sus necesidades de información se refieren principalmente a: 1) documentación y regularización, 2) requisitos para acceder a los servicios de salud y educación, 3) requisitos para acceder al mercado laboral, 4) validación de títulos universitarios, entre otros. Afirmaron que la mayoría de las personas entrevistadas no saben dónde obtener esta información (97%).

En los canales para recibir esta información,²⁰ personas entrevistadas mencionan fuentes en línea como WhatsApp (39%), una combinación de redes sociales (31%), televisión (31%), interacción cara a cara (28%) e Internet (17%).

¿Cuál sería la mejor manera de recibir información?



“Difundir información de una manera más amplia; hacer que llegue a todos y todas, a través de una entidad que abarque toda la información. En un espacio físico para acceder a ellos, como una embajada, por ejemplo”.
(GFD, hombres en Lima, Perú)

Durante siete GFD en Perú, se pidió a las personas que mencionaran si conocían alguna página/aplicación/plataforma de información en línea administrada por una organización humanitaria de confianza. De cada 100 personas involucradas en las GFD, ninguna mencionó que conocía o utilizaba alguna de las herramientas existentes.

Cuando se les preguntó acerca de sugerencias sobre cómo promover tales páginas o mejorar el acceso general a la información, especialmente para las personas recién llegadas al país, algunas participantes de GFD mencionaron buscar seguidores a través de personas famosas (personas influyentes) y a través de campañas de venezolanos/as. Algunas de las personas participantes también dijeron que les gustaría convertirse en “embajadores/as” de dicho proyecto y ayudar a compartir noticias e información en sus propias redes. En GFD realizados en Colombia con hombres venezolanos, algunos participantes mencionaron la idea de las mujeres como catalizadoras de la información. La mayoría de los hombres (casados con una mujer) dijeron que sus parejas estaban mejor conectadas que ellos, y compartieron y recibieron información sobre servicios en la ciudad o en otros lugares de interés.

²⁰ Los datos sobre los canales de comunicación preferidos para recibir información se evaluaron mediante una pregunta de opción múltiple con un máximo de tres respuestas. Los resultados se calculan en función del número total de personas encuestadas. Es posible que los totales no sumen el 100%.



Comunicación con organizaciones humanitarias²¹

Una parte importante de la evaluación se dedicó a comprender la manera en que la información fluye entre personas refugiadas y migrantes y los y las trabajadores/as humanitarios/as.

²¹ Las preguntas en esta sección de la encuesta únicamente se le hicieron a las personas refugiadas y migrantes.

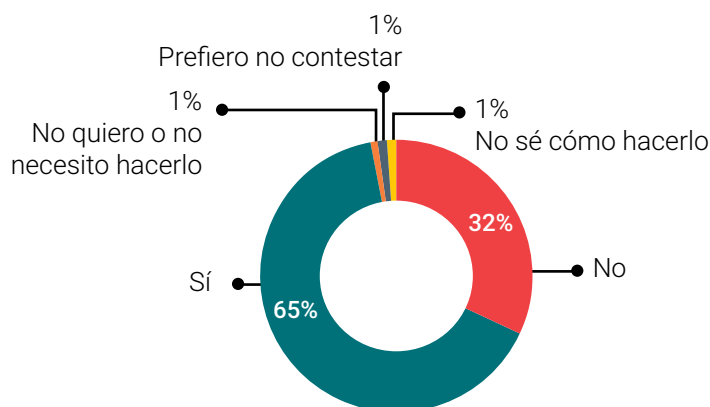
Un voluntario de la Cruz Roja Ecuatoriana ayuda a una mujer a realizar una llamada a su familia. Foto: Cruz Roja de los Países Bajos/ Arie Kievit

Un total del 65% de las personas refugiadas y migrantes entrevistadas tuvieron la oportunidad de hablar con un/a trabajador/a humanitario/a antes de la evaluación.²²

De las personas entrevistadas, el 90% ha tenido una interacción satisfactoria con los/as trabajadores/as humanitarios/as, lo cual es un resultado muy positivo. Solo el 3% de las personas entrevistadas no están satisfechas con la interacción con los/as trabajadores/as humanitarios/as. En Perú, un participante de un GFD mencionó que dejó de creer en las organizaciones humanitarias porque son percibidas como políticas y no están ayudando porque quieren, sino por interés político (hombre venezolano, GFD Perú). En México, los participantes de GFD mencionaron que la página de Facebook El Jaguar brinda la oportunidad de comunicarse con el ACNUR.

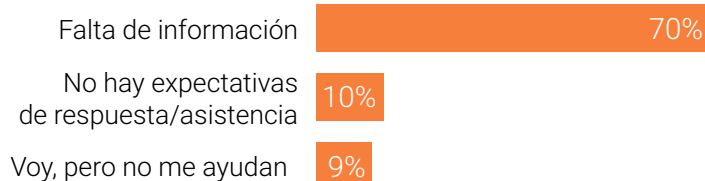
Un total del 70% de las personas refugiadas y migrantes sin ningún contacto previo con organizaciones humanitarias informan que la **falta de información o conocimiento sobre su trabajo** se debe a dicha falta de interacción. Entre otras causas, las más comúnmente mencionadas son la falta de presencia de actores humanitarios en las zonas rurales, la falta de tiempo y paciencia para las personas refugiadas y migrantes y la falta de apertura por parte de las organizaciones humanitarias para establecer contacto o recibir sugerencias, asesoramiento e información proporcionada en un idioma diferente (encuesta principal, adultos venezolanos en Brasil). La información limitada sobre las organizaciones humanitarias genera una falta de confianza hacia estos actores, la asistencia y los servicios que brindan, incluidas las instituciones gubernamentales. Es importante notar que el miedo a no recibir una respuesta positiva (10%), a no recibir ayuda cuando se le solicita (9%) o al miedo a ser excluido/a de los servicios (6%) también se mencionan como barreras para interactuar con organizaciones humanitarias. Para algunas de las personas participantes, era la primera vez que tenían acceso a un actor humanitario (encuesta principal, jóvenes venezolanos/as en Ecuador y Colombia).

¿Ha podido hablar directamente con los/as trabajadores/as humanitarios/as?



Personas que no tuvieron contacto con trabajadores/as humanitarios/as.

Barreras para hablar con trabajadores/as humanitarios/as*



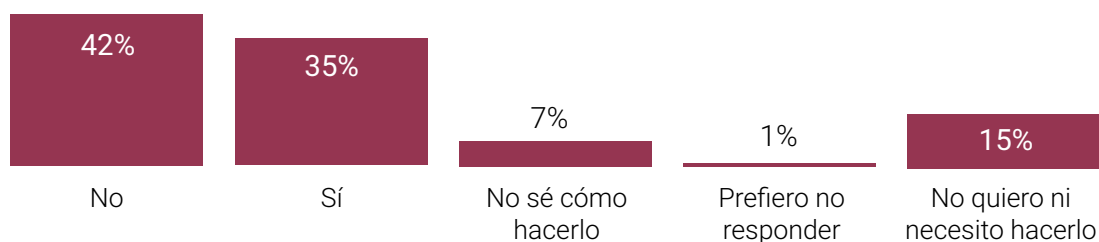
* Pregunta de selección múltiple

²² Este tema únicamente se investigó con las personas refugiadas y migrantes. No se les hizo esta pregunta a las comunidades de acogida.



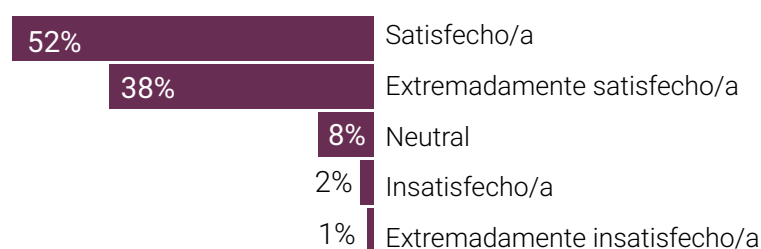
Foto ACNUR/Vincent Trameu

¿Puede presentar una queja o sugerencia a los/as trabajadores/as humanitarios/as?



Personas que han estado en contacto con trabajadores/as humanitarios/as.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con la información recibida?



Cuando se les preguntó si tienen la posibilidad de presentar una queja ante las organizaciones humanitarias, solo el 35% de las personas dijo que sí. El 42% de las entrevistadas dijo que no tenía la posibilidad de hacerlo y el 7% no sabía cómo hacerlo. El 15% de las personas dijeron que no necesitan hacerlo o que no quieren quejarse ante las organizaciones humanitarias. Los datos no muestran variaciones notables entre los géneros.

Algunas recomendaciones de la encuesta sobre cómo mejorar la comunicación con las organizaciones humanitarias son tener un acceso más amigable a la información y una interacción más directa (encuesta en línea, mujer venezolana, Arauca, Colombia). En Panamá, las personas de nacionalidad venezolana perciben que algunas agencias y organizaciones no son accesibles para las comunidades. En Aruba, a través de GFD, los hombres y las mujeres venezolanos/as establecieron que la comunicación con los/as trabajadores/as humanitarios/as es buena y otros que las organizaciones proporcionan información limitada y asistencia/respuesta adecuada (las personas van y vienen entre departamentos y organizaciones gubernamentales). La situación podría mejorar, si la información se pudiera dar en el plazo establecido por el/a trabajador/a y la persona beneficiaria, y las organizaciones pudieran desarrollar un boletín digital semanal o un boletín con información actualizada. Asimismo, eventos o sesiones informativas que informan a las personas sobre procedimientos legales, oportunidades de empleo, acceso a derechos, entre otros.

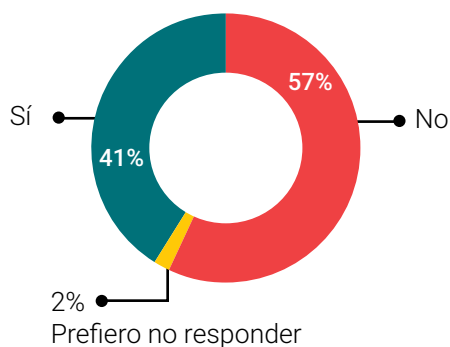
Los líderes y lideresas de la comunidad en República Dominicana mencionaron en GFD que existen formas efectivas de comunicación entre ellos y ellas y las organizaciones humanitarias a través de chats comunitarios que las organizaciones han establecido. En otros GFD con hombres y mujeres de nacionalidad venezolana, recomiendan tener presencia de organizaciones en los puntos de entrada, incluidos los puntos de información. Por ejemplo, Sandra, una mujer venezolana, compartió que "...deberían aumentar la cantidad de intercambio de información y tener presencia en puntos de entrada como aeropuertos. Es importante multiplicar la información sobre las organizaciones humanitarias, hacerlas más visibles".



Comunicación dentro de las comunidades

La evaluación también tuvo como objetivo recopilar información sobre la manera como las comunidades reciben información y se comunican con las comunidades donde están establecidas.

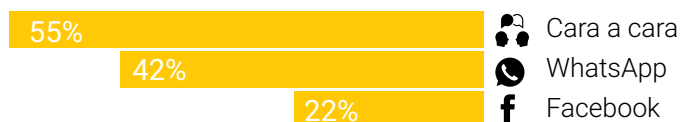
¿Recibe información de su comunidad en esta ciudad/barrio?



¿Es parte de algún grupo comunitario en esta ciudad/barrio?



¿Cómo recibe información de este grupo?



Encuesta en línea

¿De qué manera recibe información de este grupo?



La mayoría de las personas entrevistadas no reciben información de su comunidad en la ciudad o el barrio en el que se han establecido²³ (57%). Quienes tienen acceso a través de las estructuras de la comunidad reciben esta información principalmente cara a cara (55%), a través de las redes sociales como WhatsApp, Instagram, Twitter, Facebook (70%), eventos de la comunidad (11%) o de sus connacionales en las redes sociales o grupos comunitarios (9%).

En la encuesta en línea, la mayoría de las personas encuestadas mencionaron que la principal forma de recibir información de sus comunidades es a través de WhatsApp (57%), así como en persona (35%), Facebook (28%), de sus connacionales (26%) e Instagram (12%).

La mayoría de las personas entrevistadas, mujeres y hombres, no forman parte de ningún grupo comunitario o asociación en su barrio (88%). Este resultado es similar en todos los géneros, ya que las mujeres solo están un poco más conectadas con la estructura

23 La comunicación dentro de las comunidades solo se investigó con las comunidades de acogida o las personas en su país de destino, donde fueron encuestados/as.

de la comunidad (el 86% todavía dice que no son parte de ninguna asociación en su barrio). Algunas personas creen que no son tomadas en consideración, ya que solo están alquilando un lugar y no son invitadas a las reuniones de la comunidad. Otras, como en Aruba, creen que las estructuras comunitarias no brindan mucha información u orientación sobre cómo vivir en la isla (GFD con hombres y mujeres de Venezuela en Aruba). En Costa Rica, tanto los hombres como las mujeres venezolanas mencionaron que hay una falta de estructuras comunitarias definidas y que las redes comunitarias serían muy útiles para encontrar respuestas comunes a los problemas y garantizar el acceso a los derechos. En otros países, las personas venezolanas son parte de los grupos de WhatsApp o Facebook en sus comunidades o siguen a la diáspora venezolana en los diferentes países donde están alojadas. Un ejemplo positivo se encuentra en México, donde los y las participantes en GFD mencionaron que las personas venezolanas son parte de redes de apoyo y grupos comunitarios en ciudades como Querétaro, Aguascalientes, Cancún, Playa del Carmen y Ciudad de México. A través de estas redes, hay un flujo continuo de información para las personas que necesitan acceder a los servicios públicos en México.

La mayoría de las personas entrevistadas no conocen el mecanismo o sistema establecido para presentar una queja o hacer una sugerencia en sus comunidades.

Según los resultados de GFD realizados en Perú, la capacidad de las personas refugiadas y migrantes para proporcionar comentarios y contribuir activamente en un enfoque de programación inclusiva es muy restringida. En algunos países, hay buzones de quejas y sugerencias en comedores comunitarios, albergues, centros comunitarios y puntos de información y orientación (por ejemplo, ACNUR, Plan International, Consejo Noruego para Refugiados, Americares, entre otros). Otros tienen líneas telefónicas, líneas de ayuda y direcciones de correo electrónico disponibles para recibir sugerencias y quejas (por ejemplo, Colombia y Costa Rica). En la mayoría de los casos, las organizaciones que gestionan el espacio auditan las cajas de quejas. Pastoral Social, en el norte de Colombia, cuenta con un Comité dedicado, responsable de monitorear los buzones de quejas y sugerencias, dar seguimiento a la situación y brindar retroalimentación a la población afectada. En Perú, hay un mecanismo de buzón de quejas y sugerencias instalados en albergues, centros de orientación, CEBAF y en oficinas del ACNUR en todo el país (Lima, Tumbes, Tacna, Arequipa y Cusco). Este proceso es bastante reciente y se está expandiendo. Hasta ahora se han instalado 14 buzones de quejas y sugerencias y son completamente funcionales. Algunas organizaciones nacionales e internacionales, han priorizado el establecimiento de un mecanismo para la presentación de quejas y están trabajando para establecer pautas y procedimientos. Los carteles y pancartas se colocan en ubicaciones estratégicas y explican los mecanismos para la presentación de quejas establecidos y las formas de acceder a ellos (por ejemplo, el PMA en Colombia).



Entrevistas individuales con jóvenes de Venezuela y Colombia en Medellín, Colombia. Foto: ACNUR/Katie Drew

Las personas venezolanas mencionaron durante GFD en Colombia que la mayoría de los/as integrantes de la comunidad venezolana y de acogida creen que los mecanismos para la presentación de quejas no se conocen y no están disponibles para las comunidades y que los existentes no son eficientes. En Panamá, algunas personas venezolanas recibieron comentarios sobre sus quejas y sugerencias verbales, y otros no, pero no están al tanto de los sistemas para la presentación de quejas específicos establecidos. En otros lugares como el Caribe, las personas venezolanas expresaron que no tienen claros los mecanismos para la presentación de quejas de la comunidad, ya que solo se ha compartido con los líderes de la comunidad y no se ha socializado con el resto de los miembros. Recomiendan organizar talleres sobre promoción y canales de comunicación con organizaciones de base, usar espacios frecuentados por personas venezolanas (por ejemplo, iglesias) e identificar nuevos líderes y lideresas comunitarios en áreas no cubiertas por los existentes. Se debe establecer una comunicación directa con las comunidades, junto con diferentes tipos de mecanismos que sean confiables, participativos y accesibles para todos y todas. Esto debería incluir opciones para acceder a la información teniendo en cuenta que no todos/as tienen acceso a teléfonos móviles o computadoras. Deben establecerse y priorizarse mecanismos basados en la comunidad a través de líderes y lideresas y voluntarios/as comunitarios, junto con campañas y diferentes herramientas de difusión (incluidas las visitas domiciliarias).

Además, a través de encuestas en línea en Arauca, Colombia, las mujeres venezolanas sugirieron implementar mecanismos en forma conjunta en sus comunidades, entre personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida.

A partir de los comentarios de KII sobre cómo se comunican con las comunidades, el 53% de los actores declararon que incluyen personas refugiadas y migrantes al diseñar mensajes, material informativo, mensajes y herramientas que se compartirán con la comunidad. A la pregunta de si la organización que representan tiene un sistema o mecanismo para la presentación de quejas disponible para las personas que acceden a sus estructuras, el 66% dijo que sí, que existe un sistema. Un total de 80% usa una modalidad cara a cara, 12% tiene una caja de quejas, 6% usa el correo electrónico y 2% usa la línea telefónica gratuita.

Al diseñar y elaborar materiales, se observa que la mayoría de las veces estos materiales son diseñados por las organizaciones sin involucrar y consultar a las comunidades. Esto se lleva a cabo principalmente como comunicación unidireccional, sin un enfoque participativo ni estableciendo un proceso de consulta, ni recolectando comentarios de las comunidades. Algunos de los materiales no están contextualizados a la situación particular de las diferentes comunidades y áreas y se basan en las necesidades de las organizaciones. A pesar de esta observación general, algunas iniciativas coordinadas y conjuntas se llevan a cabo a través de las estructuras de coordinación interinstitucional en algunos de los países, un ejemplo mencionado a través de KII son los Espacios de Apoyo en Arauca, Colombia.

KII mencionó que el 47% de ellos coordina con otros actores las actividades relacionadas con la comunicación con las comunidades. Sin embargo, menos de la mitad de ellos coordinan el diseño de mensajes conjuntos (solo 48%). Algunas buenas prácticas incluyen mensajes de los Grupos de Trabajo de Protección (por ejemplo, la campaña Somos lo Mismo en las redes sociales de Panamá), material informativo y sesiones (por ejemplo, folletos), eventos comunitarios (por ejemplo, celebraciones del Día Mundial de los/as Refugiados/as), mensajes conjuntos, campañas contra la xenofobia, entre otros.

Uno de los desafíos identificados por KII es la falta de fondos para las iniciativas de CwC en sus diferentes organizaciones. Es importante considerar el principio de "acción sin daño" al diseñar e implementar cualquiera de las actividades, contextualizándolo a la situación en cada país.



Una madre con su hija en Rumichaca, Ecuador. Foto: Cruz Roja de los Países Bajos/Arie Kievit

04 RECOMENDACIONES



1. Las personas entrevistadas en encuestas y GFD observaron e identificaron **la necesidad de aumentar el compromiso y la participación de la comunidad durante todo el ciclo del programa**. Las comunidades expresaron que se las debería tener en cuenta en el diseño y desarrollo de las intervenciones. La participación en todos los niveles debe existir y ser promovida, interactuando con personas refugiadas, migrantes y comunidades de acogida y trabajando en conjunto. La implementación de iniciativas con enfoques comunitarios y de Edad, Género y Diversidad (EGD) es clave. Colocar a las comunidades en el centro de nuestras intervenciones, considerar sus necesidades específicas y permitir la comunicación bidireccional ayudará a reducir los riesgos de protección y garantizará su bienestar. Se deben promover iniciativas conjuntas de participación comunitaria para evitar la duplicación en las intervenciones, coordinar acciones, maximizar los recursos y evitar la fatiga de las comunidades. Ampliar e implementar iniciativas regionales entre agencias, como la iniciativa de Espacios de Apoyo e incluir centros de información en puntos de entrada, terminales de autobuses y lugares claves a lo largo de las rutas.



2. Las organizaciones humanitarias son una fuente confiable de información y, como resultado, **deberían trabajar para comprometerse más en los canales de comunicación elegidos, proporcionando múltiples canales para que las personas triangulen/corroboren la información. Se deben promover mejor las iniciativas** para tratar de tender un puente entre la popularidad de algunos canales y plataformas de comunicación con la disponibilidad de información confiable para las personas. También se necesita una mayor promoción de los medios de información existentes, como los grupos de WhatsApp y Facebook, páginas en línea y otras iniciativas, **reduciendo enfoques impuestos por las organizaciones humanitarias (por ejemplo, el desarrollo de aplicaciones)**. Es importante evaluar la mejor manera de aprovechar los canales de redes sociales preferidos, como parte de un ecosistema de comunicaciones más amplio que permita a las personas verificar la información a través de canales cara a cara y otros. Además, determinar si hay formas de desarrollar capacidades para que las personas puedan “verificar los hechos” en línea, posiblemente a través de la alfabetización en medios digitales y la promoción de fuentes confiables en línea.



3. Es necesario contar con **mensajes claves actualizados y coordinados y materiales de información** sobre el acceso a los derechos y servicios, y otras áreas temáticas prioritarias, en todos los países de la región, y ponerlos a disposición de los proveedores de servicios, personas refugiadas y migrantes y comunidades de acogida **a través de WhatsApp, Facebook y otras redes sociales**.



4. Existe la **necesidad de crear o fortalecer los mecanismos de retroalimentación abiertos existentes** para garantizar que las personas puedan ejercer su derecho a presentar quejas y hacer sugerencias a los actores humanitarios. Los mecanismos de retroalimentación deben implementarse a través de una comunicación cara a cara para garantizar

un espacio seguro para asuntos delicados, pero también incluir la comunicación digital, ya que las redes sociales e Internet a menudo se clasifican entre los canales de comunicación preferidos. Existe la **necesidad de establecer y monitorear mecanismos para la presentación de quejas y retroalimentación basados en la comunidad** en todos los países, incluida la Protección contra la Explotación y el Abuso Sexual (PSEA) y las denuncias de fraude.



5. **Se debe desarrollar un sistema de monitoreo de rumores para verificar la información**, ya que se han observado problemas de estafa, desinformación y rumores. Dicho sistema debe ser administrado por una organización humanitaria específica, confiable y neutral en la que las personas confíen y que no la vean como política. Todos los servicios deben ser proporcionados sistemáticamente de forma gratuita por todos los actores humanitarios.



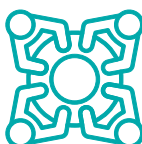
6. **Invertir en el fortalecimiento de habilidades digitales para personas refugiadas y migrantes, aumentando las tasas de alfabetización digital.** Dada la creciente digitalización de los procedimientos, los socios humanitarios deben evaluar la inversión en tales iniciativas para aumentar su capacidad de auto determinación y facilitar su inclusión digital.



7. **Se necesita el fortalecimiento continuo de capacidades en la participación y comunicación comunitaria dentro de las comunidades** en todos los sectores, no solo para el personal dedicado, sino también para el personal que trabaja en otros sectores. Se debe dar prioridad a lugares claves en las rutas de tránsito y en los países de destino, y se debe garantizar que cada punto de asistencia pueda contar con al menos un número básico de personal capacitado.



8. **Se deben fortalecer los esfuerzos de promoción con respecto al acceso a la comunicación y la conectividad**, asegurando un marco regulatorio más inclusivo, por ejemplo, estableciendo contactos con los reguladores para encontrar soluciones, acceso a la tarjeta SIM para garantizar que los paquetes de datos estén disponibles en todos los países.



9. Donde existan, **las estructuras de comunicación comunitarias dirigidas por las instituciones de la comunidad de acogida deben fortalecerse para garantizar que incluyan poblaciones de refugiadas y migrantes.** El fortalecimiento de los actores locales también debería ser de vital importancia para garantizar el alcance capilar de la información a través de instituciones locales de confianza. La organización humanitaria debe asociarse con entidades locales para fortalecer las capacidades e identificar áreas de colaboración.



10. **La inversión continua y el aumento de fondos dedicados a la participación de la comunidad son esenciales** para garantizar que las actividades se amplíen y las comunidades tengan mayores oportunidades de participación, a fin de dar forma a la asistencia y estar capacitados para determinar sus prioridades de una manera que no solo haga que la respuesta sea relevante, sino también **garantice que los recursos se asignen donde más se necesitan.**

ANEXOS

Todos los documentos señalados abajo están disponibles en línea.
Por favor visite: <https://r4v.info/es/working-group/236?sv=39&geo=0>

Cuestionario de encuesta principal

Cuestionario de encuesta en línea

Cuestionario KII

Documentos guía para grupos focales de discusión



**RESPUESTA A
VENEZOLANOS**

Plataforma de Coordinación
para Refugiados y Migrantes
de Venezuela

 r4v.info