UNHCR ACNUR
La Agencia de la ONU para los Refugiados

Perú

Evaluación de los Espacios de Protección

NOVIEMBRE 2025

© ACNUR | Jaime Giménez

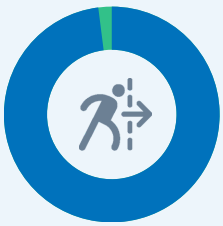
Del 17 al 20 de septiembre de 2025, ACNUR Perú llevó a cabo un Monitoreo Post-Distribución (PDM, por sus siglas en inglés) para evaluar los servicios brindados por ACNUR y sus socios en los Espacios de Protección (EdPs)* de Lima Metropolitana. El ejercicio se realizó en los tres EdPs con mayor demanda de servicios: Cercado de Lima (134 encuestas), San Martín de Porres (176 encuestas) y San Juan de Lurigancho (109 encuestas).

ENFOQUE METODOLÓGICO

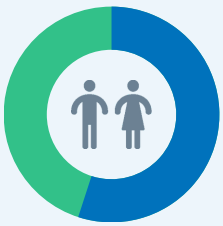
El PDM es una herramienta que permite evaluar el nivel de satisfacción de las personas usuarias con la asistencia proporcionada por ACNUR y sus socios.

La evaluación se realizó mediante un cuestionario estructurado aplicado por vía telefónica. De las 3.511 personas que acudieron a los EdPs durante agosto, se entrevistó a 419.

PERFIL
DE LA POBLACIÓN ENTREVISTADA



- **98%** de origen venezolano
- **2%** de origen colombiano



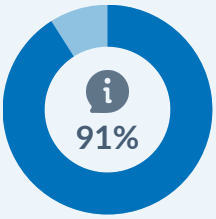
- **55%** de la población son mujeres
- **45%** de la población son hombres

- **58.9%** cuenta con un documento de residencia temporal y/o en proceso de regularización migratoria

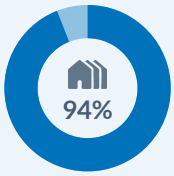
- **20.5%** reside en San Martín de Porres
- **18.4%** reside en San Juan de Lurigancho
- **9.1%** reside en Los Olivos
- En promedio, las personas entrevistadas llevan residiendo en Perú **al menos 4 años.**

CIFRAS CLAVE

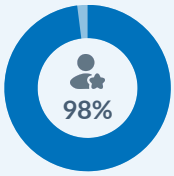
Todas las personas **afirmaron haber sido recibidas de manera cordial y respetuosa** en los EdPs durante su visita y/o cita programada.



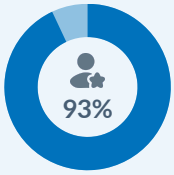
El **91% señaló que se les explicó de manera adecuada** el funcionamiento de los EdPs y los servicios disponibles al momento de la recepción y registro inicial. Asimismo, **el 96%** manifestó estar satisfecho con la atención recibida.



El **94% se mostró satisfecho con los espacios comunes** dentro de los EdPs, incluyendo salas de atención o espacios lúdicos para niños.



La información brindada por la Comisión Especial para los Refugiados (CEPR) fue calificada como **clara y fácil de comprender por el 98% de los consultados**.



El **93%** de las personas encuestadas valoró positivamente la gestión realizada por la Superintendencia Nacional de Migraciones (SNM).

*Los **Espacios de Protección (EdP)** son centros integrales que operan bajo el modelo de "*one-stop shop*", ofreciendo a las personas refugiadas acceso a servicios esenciales como orientación legal, salud primaria, gestión de casos, inclusión económica, protección infantil, así como trámites con la Comisión Especial para los Refugiados (CEPR) y la Superintendencia Nacional de Migraciones (SNM). Actualmente, los EdPs están ubicados en los distritos de Cercado de Lima, San Martín de Porres, San Juan de Lurigancho, Chorrillos y Pueblo Libre.

+90%

Más del 90% de las personas que recibieron servicios de orientación legal, gestión de casos, salud, medios de vida o educación **expresaron estar satisfechas con la atención recibida**.

89%

La orientación legal se posiciona como uno de los servicios de mayor demanda dentro de los EdPs. Tras la consulta, el **89% de los usuarios manifestó haber logrado resolver sus inquietudes**.

86%

El acompañamiento y la gestión de casos constituye uno de los servicios mejor valorados por los usuarios de los EdPs. El **86% de las personas asistidas lograron identificar soluciones potenciales y los canales de atención idóneos**.

© UNHCR | Jaime Giménez

HALLAZGOS PRINCIPALES

© ACNUR | Jaime Giménez

Accesibilidad

En términos de accesibilidad, el 51% de las personas encuestadas reporta que el traslado hasta el EdP más cercano a su domicilio requiere hasta 30 minutos. Uno de cada cinco usuarios menciona que este trayecto puede realizarse incluso en un lapso de hasta 15 minutos. Respecto a la movilidad, el transporte público (combis o autobuses) constituye el medio de transporte más frecuentemente utilizado para acceder a estos espacios.

© ACNUR | Jaime Giménez

Fuente de información

Más del 45% de las personas usuarias indicó que conoció el EdP a través de otras personas usuarias, familiares o amistades (boca a boca). El 20% lo conoció por redes sociales, mientras que sólo el 12% fue derivado desde entidades u organizaciones, y menos del 5% por canales institucionales o plataformas oficiales.

© ACNUR | Jaime Giménez

Servicios solicitados

Al ser consultados sobre los tipos de servicios que consideran necesarios, el 53,9% de los encuestados señaló la asistencia humanitaria, mientras que un 42% manifestó interés en actividades comunitarias o de base comunitaria. Asimismo, se identifica una demanda relevante de atención psicosocial y salud mental, servicio solicitado por el 34% de las personas.

ACNUR agradece el apoyo de los países donantes que contribuyen a la oficina en Perú y a los programas globales con financiamiento flexible

Donantes privados: Alemania | Australia | España | Italia | Japón | Países Bajos | República de Corea | Reino Unido | Suecia

Para más información, favor contactar:
Alba Marcellan | marcella@unhcr.org
Oficial Sénior de Protección
Renzo Cornejo | cornejor@unhcr.org
Jefe de Unidad de Terreno, Lima
ACNUR Perú | reporting.unhcr.org/peru
ACNUR Perú: Facebook | X | Instagram