

U-Report Uniendo Voces: Informe del sondeo regional

U-Report Uniendo Voces

U-Report Uniendo Voces es una herramienta estratégica para apoyar la obtención de resultados del Grupo CwC/C4D de la Plataforma regional R4V. Sus objetivos son:

- Permitir que los adolescentes y jóvenes refugiados y migrantes tengan acceso a información fiable, pertinente y actualizada sobre sus derechos y los servicios de que disponen.
- Actuar como una fuente de información 24/7, en su idioma de preferencia.
- Promover la participación y las oportunidades de retroalimentación para informar la respuesta.
- Apoyar el monitoreo y evaluación en tiempo real de las intervenciones desde la perspectiva del usuario final.
- Involucrar a las comunidades en el cambio de comportamiento y medir el impacto.

Evaluación de las necesidades de información y comunicación - Sondeo regional de Uniendo Voces

La pandemia ha profundizado las necesidades de muchas personas refugiadas, migrantes y de comunidades de acogida y, en muchos casos, ha generado cambios importantes en el acceso a varios servicios.

En un contexto de infodemia, también se estima que se ha dificultado el acceso a información confiable, generando aún mayores obstáculos para que las y los adolescentes y jóvenes refugiados/as, migrantes y de las comunidades de acogida accedan a servicios humanitarios y gubernamentales.

Este primer sondeo regional de la U-Report Uniendo Voces tenía como objetivos:

- Identificar la demanda de información sobre derechos y servicios.
- Definir los canales más utilizados por la población afectada.
- Informar propuestas de promoción de acceso a servicios de conectividad.
- Evaluar la eficacia de los procesos de información actuales.
- Promover la participación en el co-diseño de la respuesta e identificar propuestas de la comunidad.

Los resultados contribuirán al diseño de las estrategias de comunicación del grupo de trabajo de CwC/C4D, a nivel regional y nacional y a fortalecer la plataforma de la Uniendo Voces.

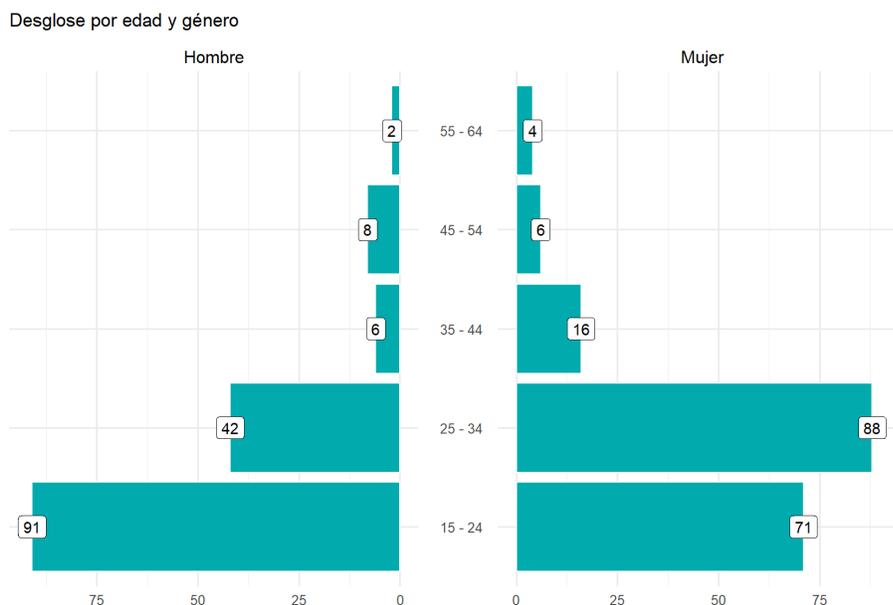
El sondeo se realizó entre el 4 de diciembre de 2020 y el 8 de enero de 2021, y se promocionó a través de los canales digitales que forman parte de Uniendo Voces. Las y los usuarios/as registrados/as recibieron la encuesta directamente en sus teléfonos y respondieron a las preguntas en WhatsApp y Facebook. La promoción en medios digitales también permitió llegar a jóvenes de otros países que integran la respuesta de la Plataforma de Coordinación Interagencial R4V.

Es importante señalar que la muestra no es representativa de todas y todos los/as jóvenes. Sin embargo, U-Report Uniendo Voces es una herramienta fundamental para generar procesos participativos y evaluaciones rápidas, y proporcionar información clave a adolescentes y jóvenes las 24 horas del día y en situaciones de emergencia.

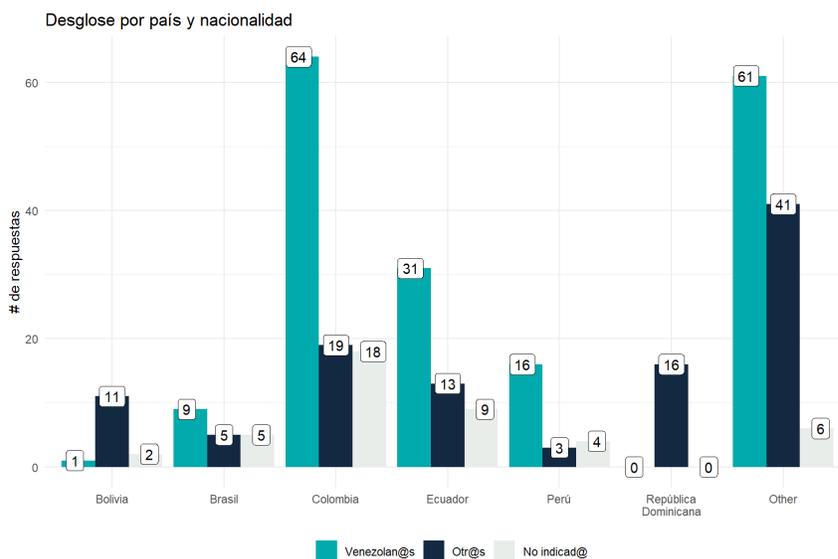
Resultados principales

Datos demográficos

- El número total de participantes tras la depuración de datos alcanzó los 334 registros (el 73,6% del conjunto de datos original). El procesamiento de los datos se llevó a cabo con el apoyo de ACNUR.
- De los participantes, el 55,4% eran mujeres y el 44,6% hombres. El 48,5% son jóvenes (15-24) y el 51,5% adultos (25-64).



- Los países con mayor número de participantes fueron Colombia (101), Ecuador (53), Brasil (19) y Perú (23). El 54% eran de nacionalidad venezolana.

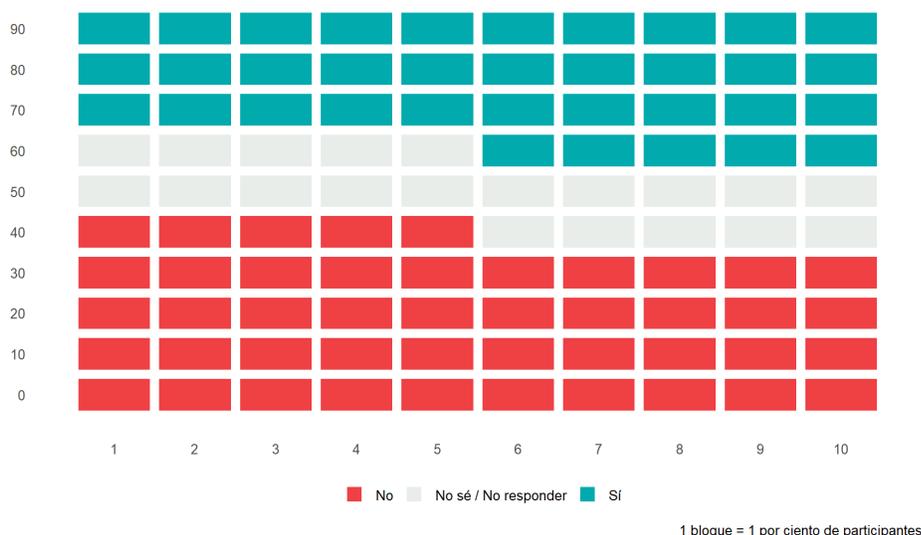


Resultados

Entre las y los participantes del sondeo:

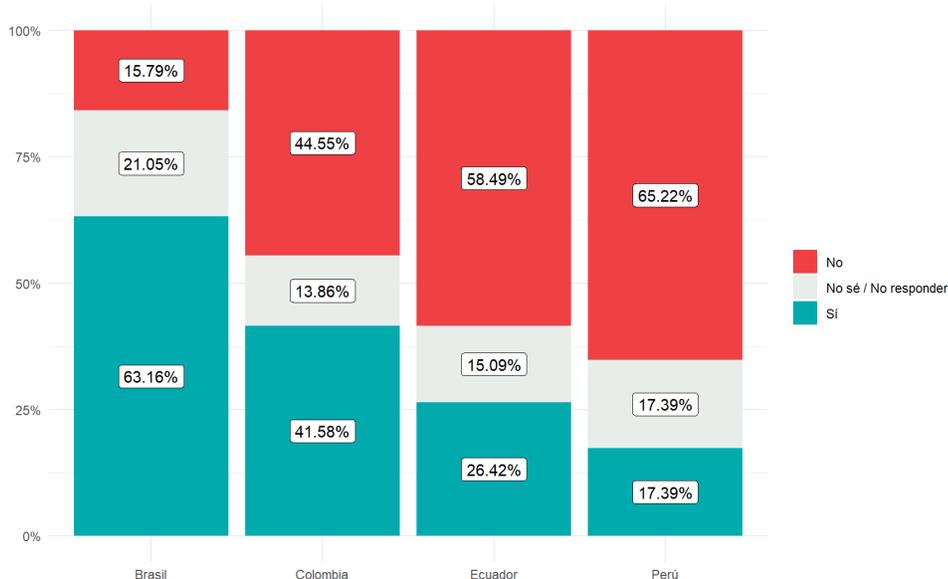
- El 45% no se siente informada/o sobre sus derechos, los servicios y la asistencia disponible durante la respuesta a la pandemia.

Te sientes informada/o sobre los derechos, servicios y asistencia?
Resumen regional



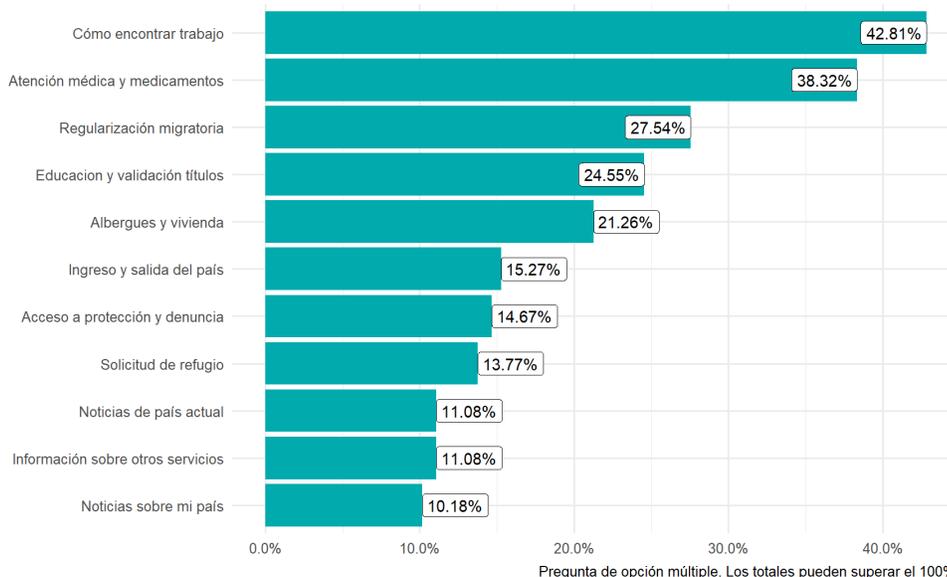
- La falta de información sobre los derechos y servicios de los participantes es mayor en Perú (65%) y Ecuador (58%).

Te sientes informada/o sobre los derechos, servicios y asistencia?
Top 4 de países



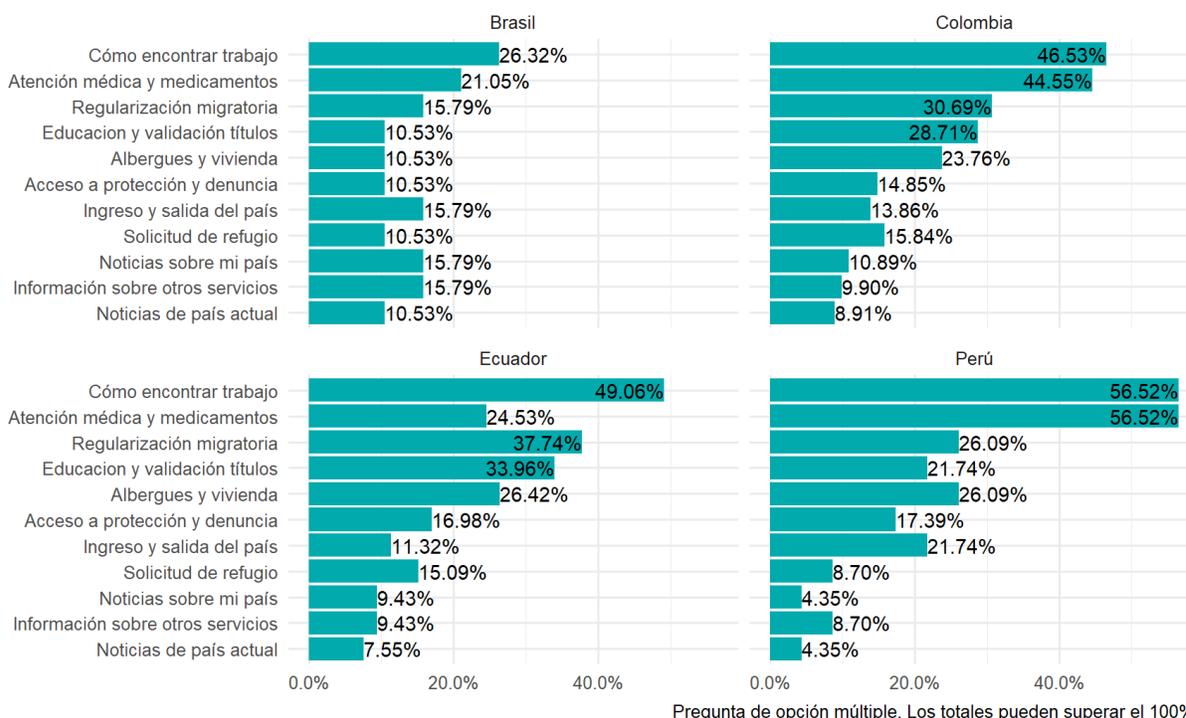
- Las mayores necesidades de información son la búsqueda de empleo (43%), la atención médica y los medicamentos (38%) y la regularización migratoria (28%).

**Necesidades de información
Resumen regional**

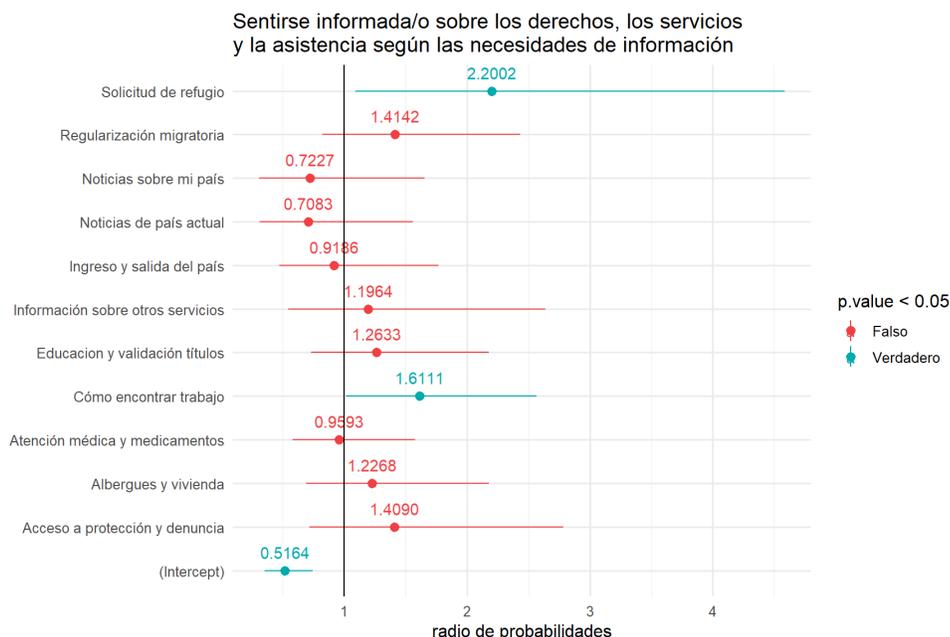


- Se pueden encontrar diferencias entre los países con las tasas de respuesta más altas. Por ejemplo, la demanda de información sobre el empleo y la asistencia sanitaria alcanza el 56% en Perú, y disminuye al 26% y al 21%, respectivamente, en Brasil. La demanda de información sobre la regularización alcanza el 38% en Ecuador.

**Necesidades de información
Top 4 de países**



- Sin embargo, el simple recuento de la información que necesitan las y los participantes puede dar una imagen errónea de la importancia que los mismos otorgan a los distintos elementos. La exploración de la interacción entre las necesidades de información y la sensación de desinformación (la pregunta anterior) cuenta una historia diferente.
 - Las personas que necesitan información sobre la solicitud del estatuto de refugiado y la búsqueda de empleo tienen 2,2 y 1,6 veces más probabilidades de sentirse desinformadas sobre sus derechos, servicios y asistencia que las que no necesitan información.



- WhatsApp y Facebook son los principales canales para informarse sobre los servicios gubernamentales y humanitarios. En cuanto al acceso a la información sobre la situación de la pandemia COVID-19, WhatsApp, Facebook y la televisión aparecen como los principales canales.

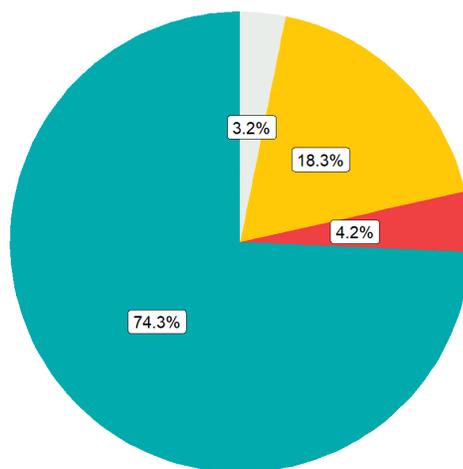
Canales de información
Resumen regional

Canal	Gobierno	Organizaciones humanitarias	COVID-19
WhatsApp	118	107	66
Facebook	86	84	81
Cara a cara	26	28	20
Televisión	18	19	62
Ninguno	16	26	10
Radio	10	10	13
Paginas web	10	7	18
Instagram	5	3	6
Twitter	4	3	4
Otro	2	6	4
Materiales impresos	4	1	1

de participantes
30 60 90

- El 74% tiene un teléfono móvil personal y acceso a internet. El 4,2% solo tiene acceso a un teléfono móvil personal pero no a internet; el 3,2% no tiene acceso a ninguno de los dos.

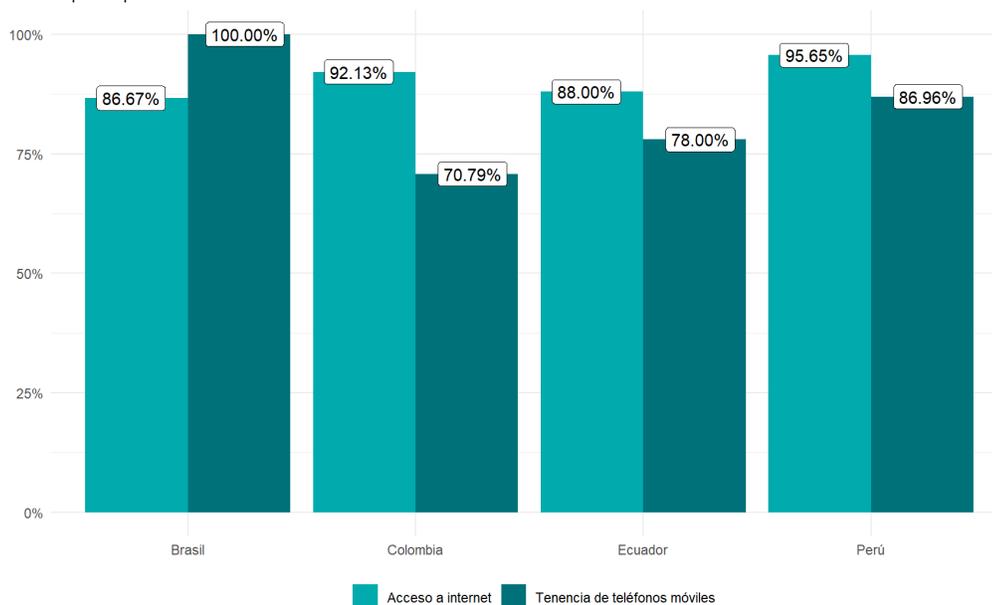
Acceso a conectividad
Telefonía móvil e internet



Ambos Sólo móvil Sólo internet Ninguno

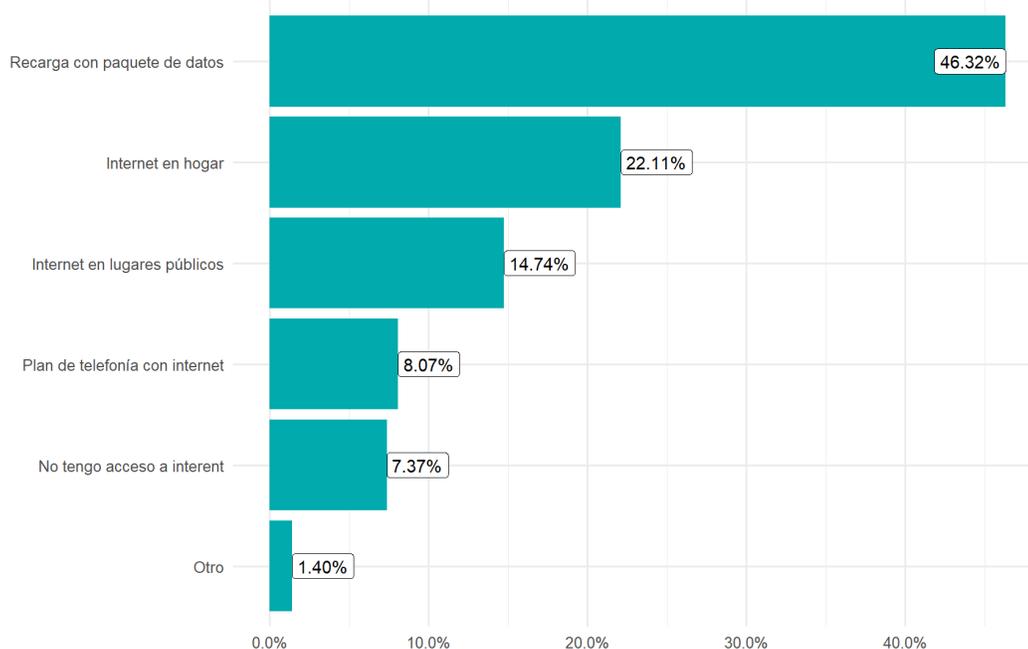
- La tenencia de teléfonos móviles personales entre los participantes es la más alta en Brasil (100%) y la más baja en Colombia (71%).

Tenencia de teléfonos móviles y acceso a internet
Top 4 de países



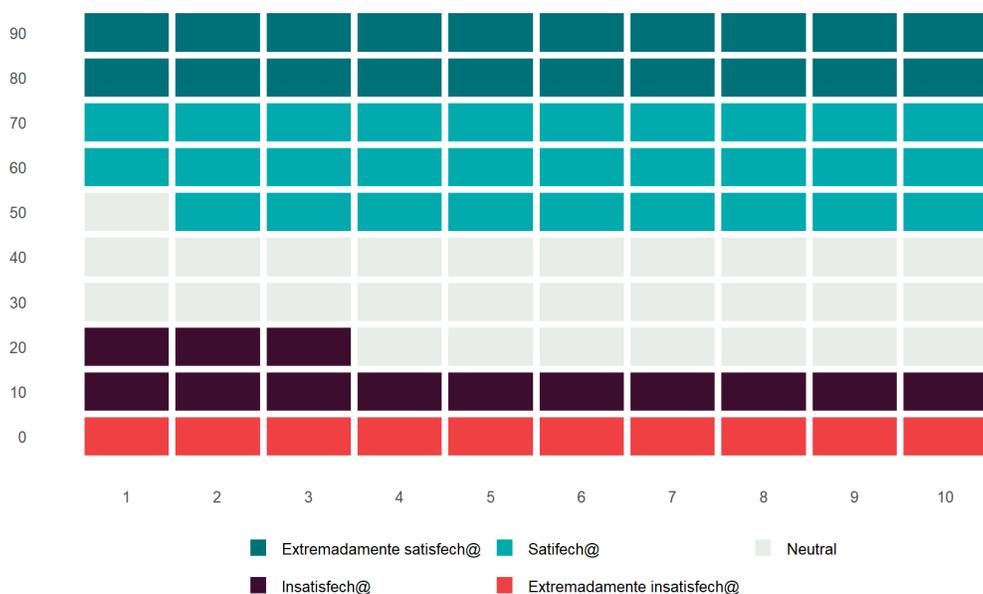
- La mayoría accede a internet a través de recargas de paquetes de datos (46%) o tiene acceso a internet en casa (22%).

Cómo acceden a internet



- El 32,4% ha tenido problemas para acceder a los servicios de conectividad (registro de la tarjeta SIM/número IMEI).
- El 20% está extremadamente satisfecho y el 29% está satisfecho con la información recibida por las organizaciones humanitarias. El 10% se siente extremadamente insatisfecho.

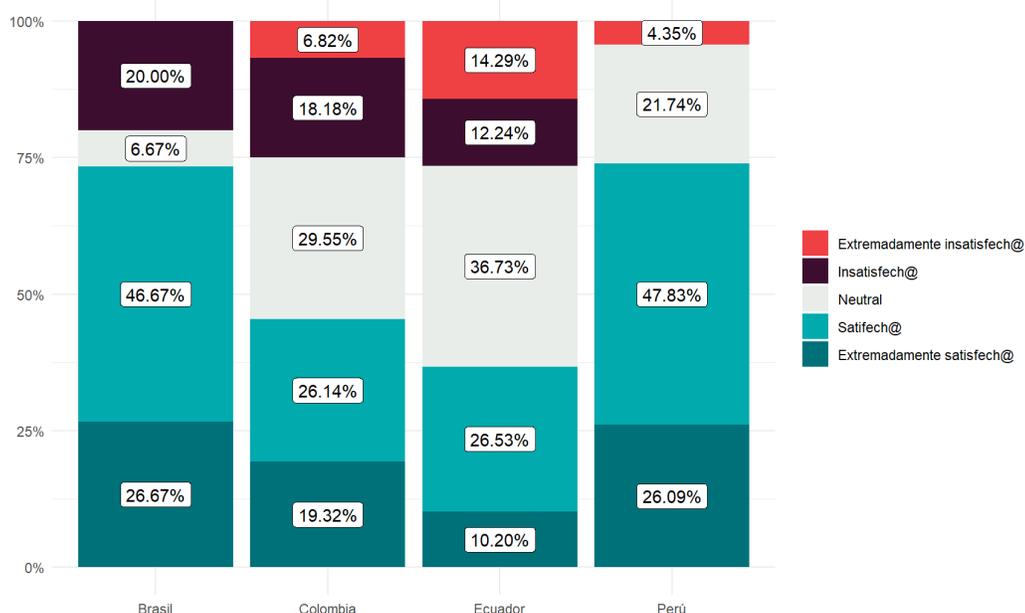
Satisfacción con información de organizaciones humanitarias



1 bloque = 1 por ciento de participantes

- La satisfacción de los participantes es mayor en Brasil y Perú. El 73% mencionó estar extremadamente satisfecho y satisfecho en Brasil, y el 74% lo hizo en Perú.

Satisfacción con información de organizaciones humanitarias
Top 4 de países



- Los participantes también compartieron propuestas para mejorar el acceso a la información sobre derechos y servicios:
 - Que se hable de estos temas en las redes sociales. **Hombre, 17 años, Ecuador.**
 - Tener más acceso a información completa sobre qué hacer y qué no hacer cuando se cree que se tienen síntomas de COVID-19. También, información sobre lo que sucede dentro del país y sus alrededores. **Hombre, 18 años, Colombia**
 - Que las organizaciones nos brinden más apoyo. Puede ser a través de las redes sociales sobre cómo obtener ayuda. Muchas personas la necesitan y no saben cómo acceder a ella. **Mujer, 21 años, Colombia**
 - Que la información se difunda no sólo a través de Internet sino también a través de otros medios. **Mujer, 25 años, Perú.**
 - La información está demasiado dispersa. Tener la información en un solo lugar. **Mujer, 35 años, Brasil.**

Si tiene preguntas sobre U-Report Uniendo Voces y cómo puede contribuir a otras áreas del programa, póngase en contacto con Juan Pablo Arguello, Coordinador Regional de U-Report Uniendo Voces: jarguello@unicef.org.

<https://www.facebook.com/ureportuniendovoces>