

Ubicación geográfica de las encuestas:

Chile



El monitoreo posterior a la distribución (PDM, por sus siglas en inglés) consiste en un seguimiento a la entrega de efectivo con el fin de recopilar información sobre el acceso a bienes y servicios, los hábitos de gasto, estrategias utilizadas por parte de los beneficiarios y la calidad del proceso de distribución, con el fin de retroalimentarlo.

Este PDM se llevó a cabo para el Cash Multipropósito entregado por el socio Federación Internacional de la Cruz Roja (IFRC) en el territorio chileno.

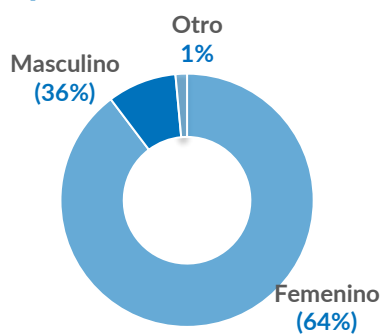
La muestra se estableció conforme criterios de aleatoriedad y representatividad estadística y fue seleccionada de un total de 218 entregas realizadas hasta el 30 de noviembre de 2021. Esta muestra corresponde a **68* encuestas realizadas** por personal de IFRC a través del contacto telefónico con los beneficiarios de forma voluntaria y con consentimiento de los mismos durante el mes de diciembre de 2021.

*Margen de error del 10% y nivel de confianza del 95%.

PRINCIPALES RESULTADOS

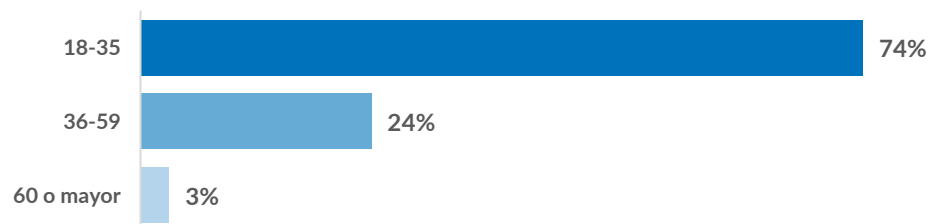
1. Datos básicos y demografía del hogar

Distribución por género de la población encuestada

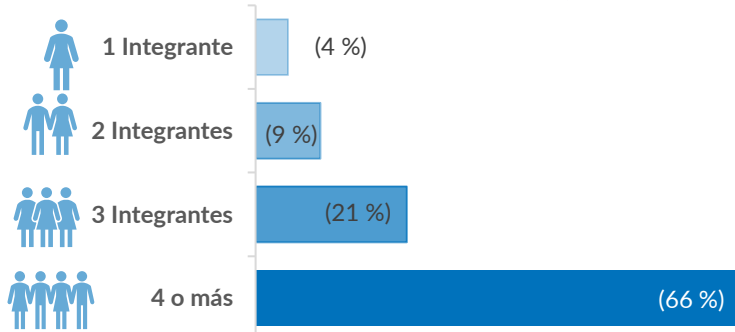


De las 68 familias encuestadas, el **68%** de las familias residen en el Área Metropolitana de Santiago de Chile

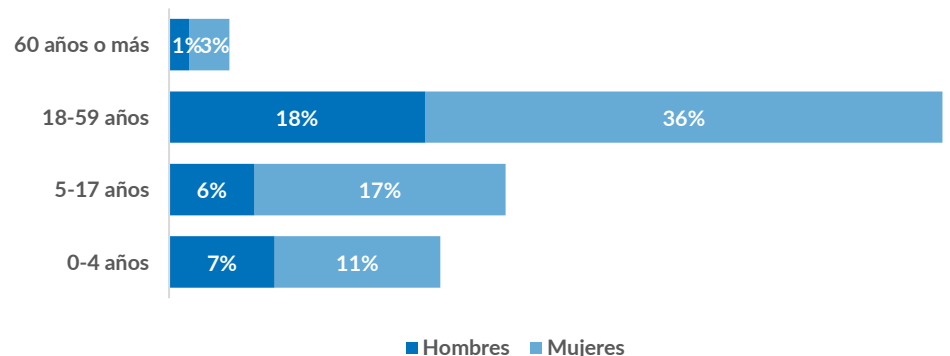
Edad de los puntos focales



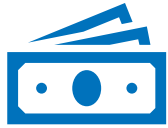
Tamaño del hogar



Rangos de edad miembros del hogar



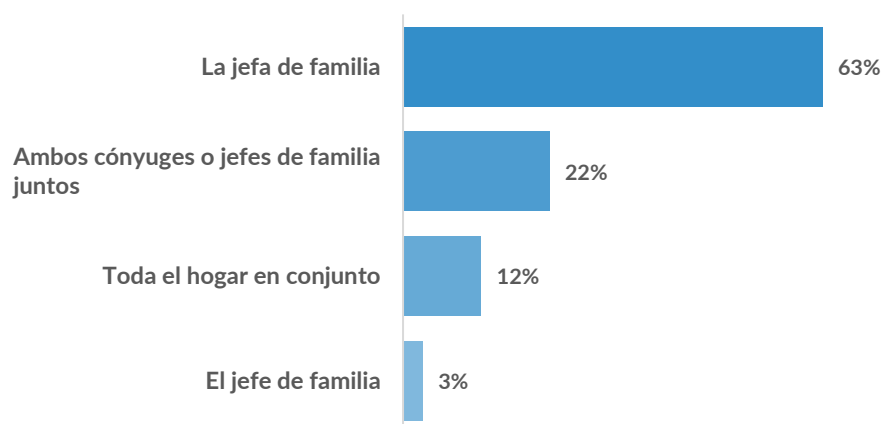
2. Recepción de la asistencia en efectivo



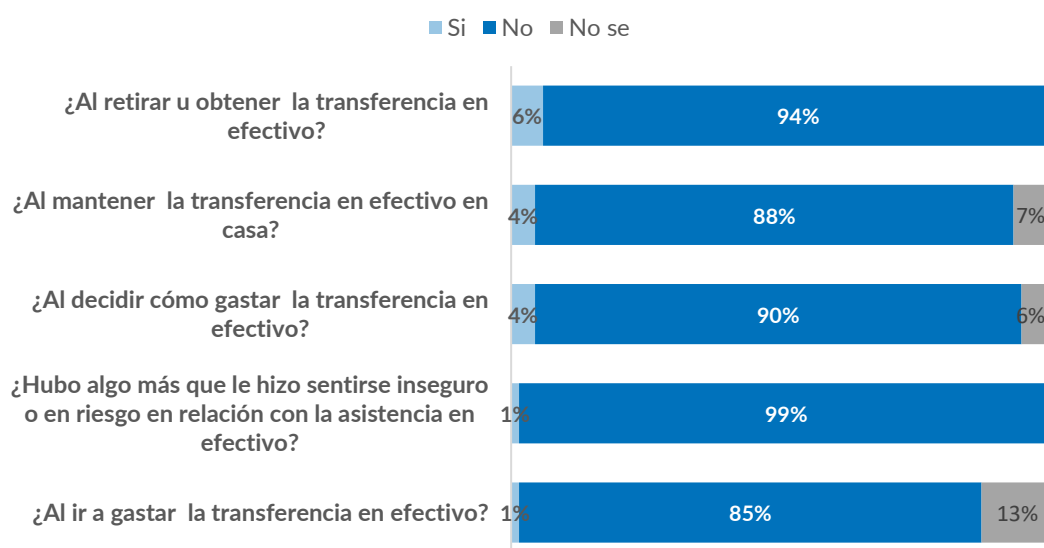
Los montos fueron establecidos teniendo en cuenta la canasta básica y el salario mínimo del país y se entregan de acuerdo con el tamaño del grupo familiar en un rango entre **CLP \$5,000** y **CLP \$ 312,467**.

El **96%** de los hogares encuestados reportaron haber recibido el valor que les habían informado. El **3%** no recuerda cuál era el valor específico a retirar y el **1%** restante informa que no recibió el valor que le habían dicho que iba a recibir

¿Quién decide cómo se gastará la asistencia en efectivo en su hogar?



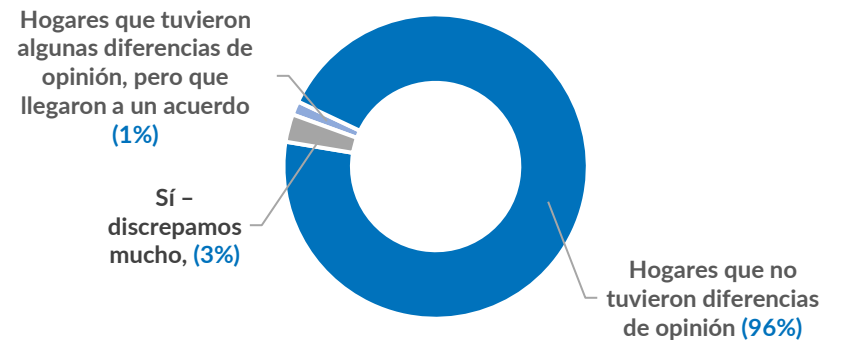
¿Se sintió en riesgo o inseguro?



En promedio, el **91%** de las personas encuestadas informó no haberse sentido en riesgo o inseguro al obtener, retirar y gastar el dinero. El **4%** informó haberse sentido en riesgo o inseguro y el **5%** no recuerda haberse sentido en riesgo.

La mayoría de las personas reportaron sentirse en riesgo al obtener la transferencia en efectivo o al mantener el dinero en casa, debido mayoritariamente a que vivían en lugares inseguros.

Diferencias de opinión entre los miembros del hogar por el uso del dinero

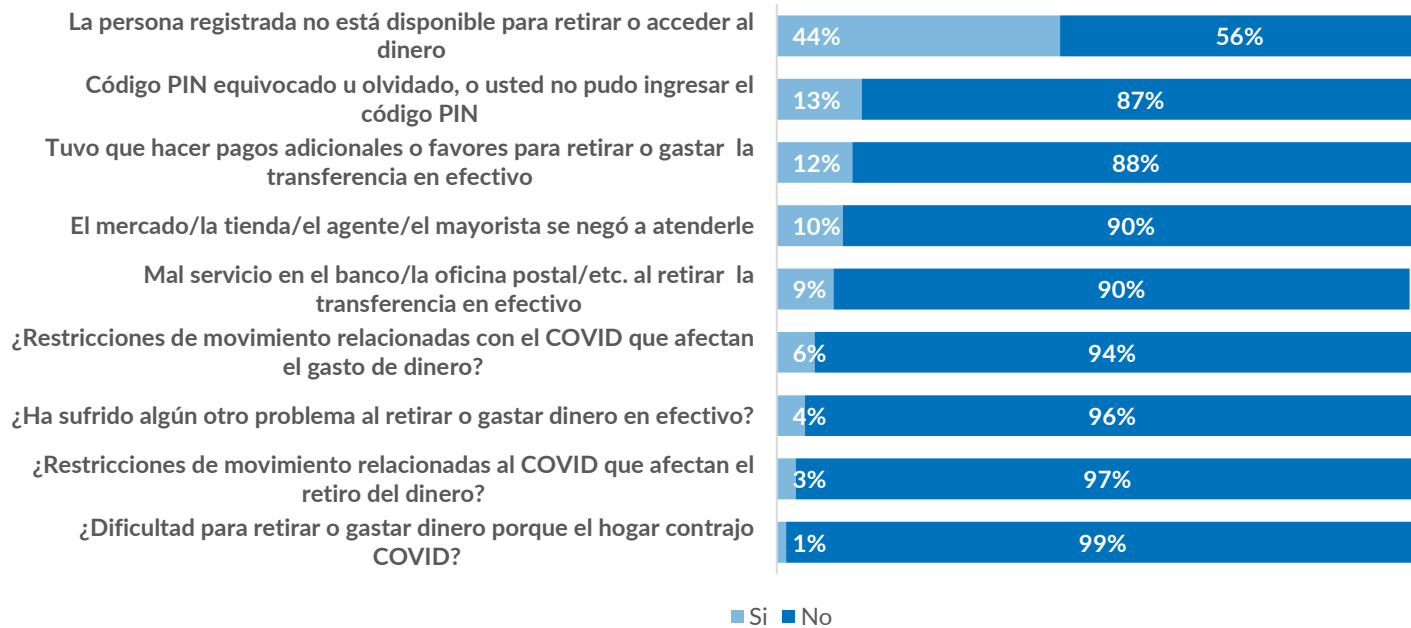


Según lo reportado, la toma de decisiones sobre el uso del efectivo en los hogares **no ha generado tensiones o discusiones en la mayoría de los hogares**.

Así mismo, se observa que las mujeres cumplen un rol importante en la jefatura del hogar y en la toma de decisiones sobre el uso de la asistencia ya que en el **63%** de los casos ellas toman la decisión sobre el uso del efectivo y en el **22%** de los casos la toman ambos cónyuges o jefes de familia.

Entre las razones más comentadas se reportó el miedo a contagiarse con **COVID-19** o **temor a que fuera una estafa**.

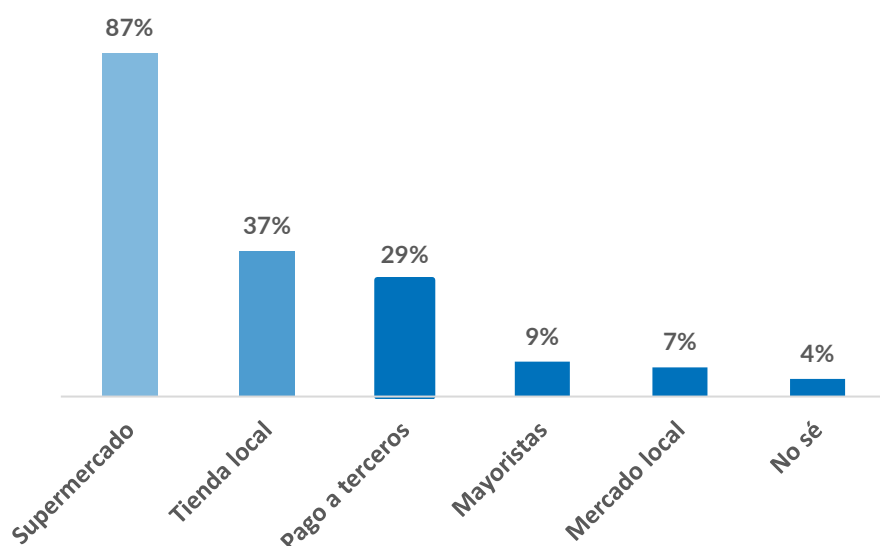
Problemas al recibir, retirar o gastar la transferencia en efectivo del ACNUR/socio



En promedio el **88%** de los beneficiarios encuestados reportó NO haber tenido inconvenientes en el proceso de entrega y gasto o uso del dinero, la mayoría de los beneficiarios que reportaron haber tenido problemas reportaron que la persona registrada no estaba disponible para retirar el dinero. La segunda razón fue que las personas no pudieron ingresar el PIN. Dentro de los beneficiarios que reportaron haber tenido que hacer pagos adicionales informaron que la mayoría fueron agentes bancarios o comerciantes.

3. Mercados, precios y gastos de la asistencia en efectivo

¿En dónde gastó la transferencia?*



* Los porcentajes suman más de 100 porque las personas pueden seleccionar más de una respuesta

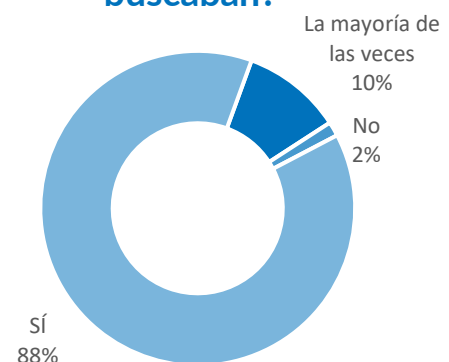


El **88%** de los beneficiarios reportó que los productos y servicios que buscaban estaban en el mercado. Entre los artículos que no estaban disponibles se encuentran algunos elementos de **alimentos e higiene para bebé**.



El **87%** de los hogares utilizaron el dinero para realizar compras en supermercados, el **29%** de las familias lo usaron para pagos a terceros como alquiler y el **44%** lo gastaron en tiendas o mercados locales, indicando también que los beneficiarios tienen disponibilidad de productos y servicios cerca de sus lugares de residencia, y que el cash tiene un efecto multiplicador en las comunidades de acogida.

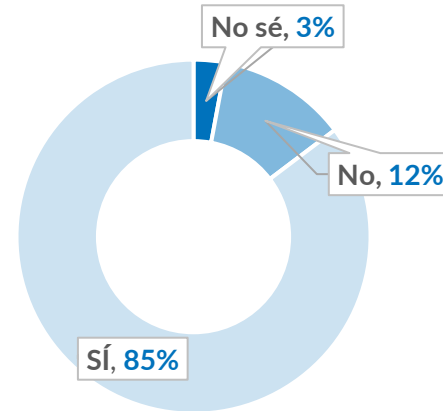
¿Estaban disponibles los artículos que buscaban?





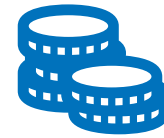
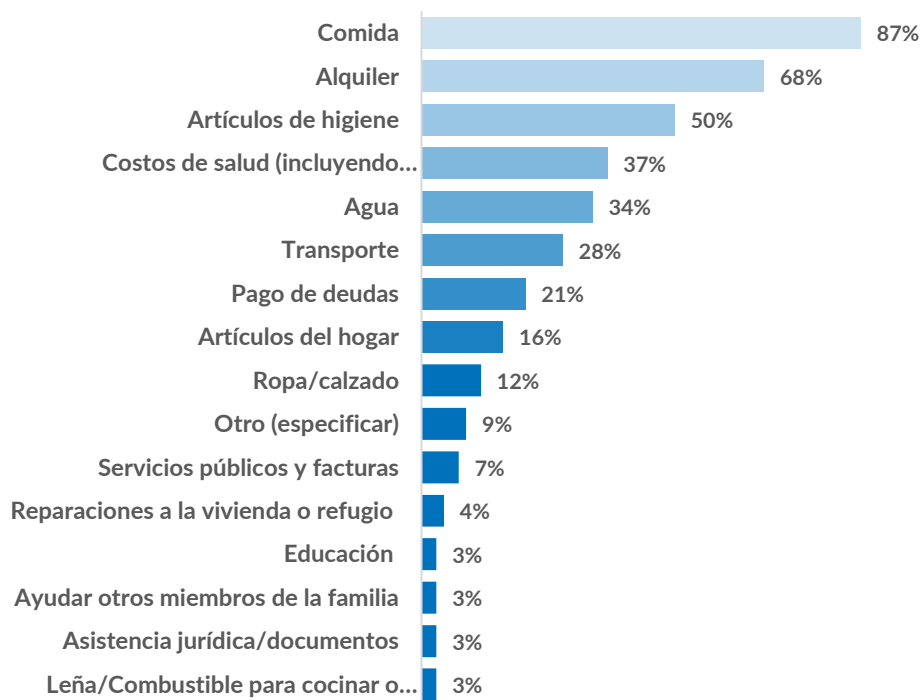
El **98%** de los hogares encuestados reportan aumento de precios. Dentro de los artículos más nombrados están el arroz, las carnes, la pasta, los productos de aseo e higiene, pañales y artículos de bebé, así como los servicios públicos como el gas o la luz.

¿Han aumentado los artículos y servicios de precio?



4. Priorización de gastos

Priorización del gasto



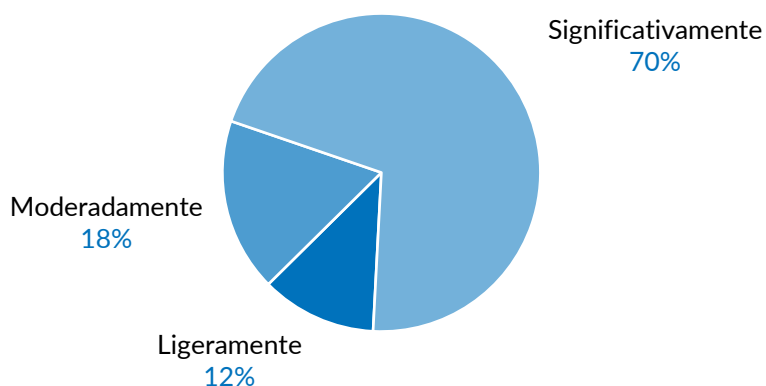
La asistencia fue utilizada principalmente para **comida**, seguidamente de **alquiler**, **artículos de higiene** y costos de **salud**.

Otros gastos que reportaron las familias fueron la compra de **pañales** y **suplementos alimentarios para bebé**.

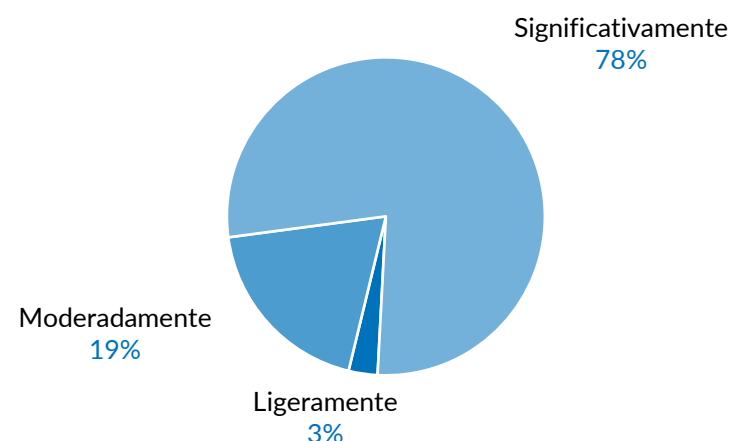
* Los porcentajes suman más de 100 porque las personas pueden seleccionar más de una respuesta

5. Satisfacción de necesidades básicas

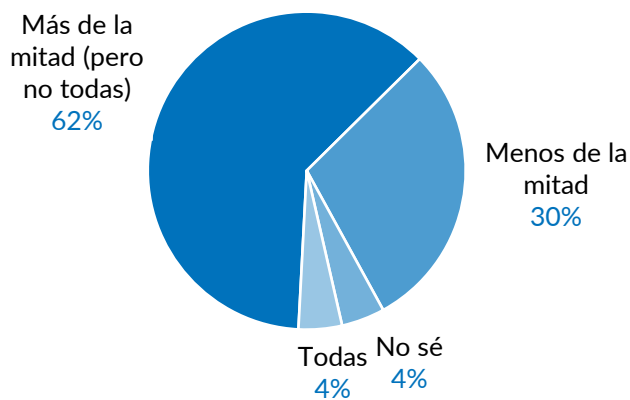
¿En qué medida la asistencia entregada ha mejorado sus condiciones de vida?



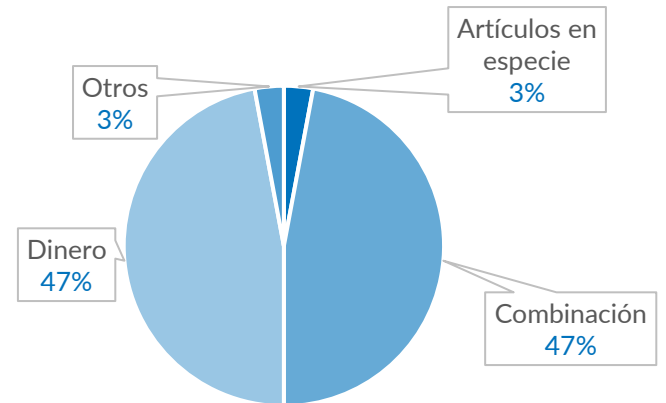
¿En qué medida la asistencia entregada ha reducido la sensación de estrés?



¿En qué medida su situación actual le permite satisfacer sus necesidades básicas?



Si se pudiese volver a empezar con la asistencia, ¿qué preferiría?



Solo el 6% prefiere una opción de asistencia diferente al efectivo. Por otra parte, las personas que seleccionaron la opción de otros reportaron que preferirían asesoramiento en el uso del dinero a largo plazo

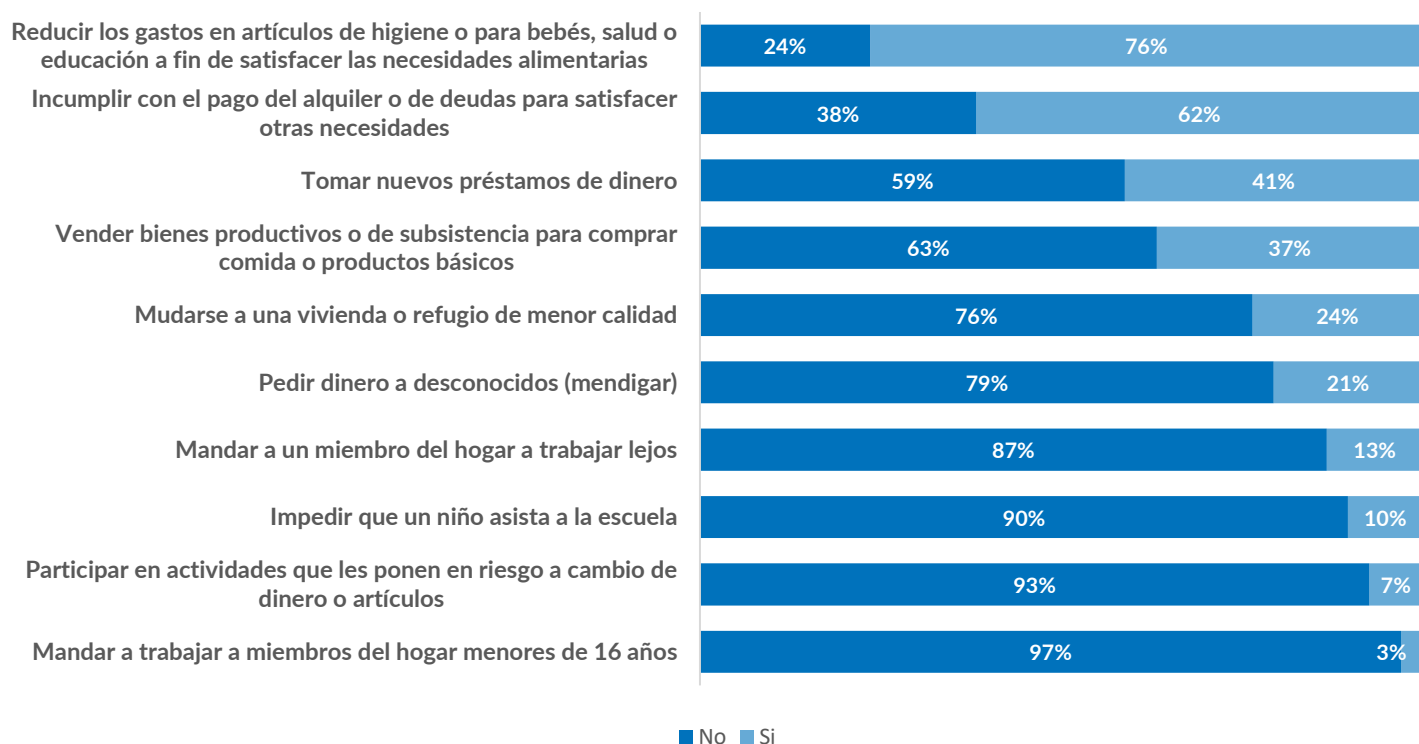
6. Estrategias de afrontamiento



En la mayoría de los casos, recurren a estrategias de afrontamiento en nivel de estrés puesto que los beneficiarios tuvieron que reducir los gastos en **artículos de higiene**, incumplir con el **pago del alquiler**, **tomar nuevos préstamos de dinero o vender bienes productivos** para cubrir las necesidades de alimentación.

Respecto a las estrategias extremas, el **7%** de los beneficiarios tuvieron que acudir a realizar actividades que los ponen en riesgo a cambio de dinero o artículos y el **21%** lamentablemente tuvieron que recurrir a la mendicidad.

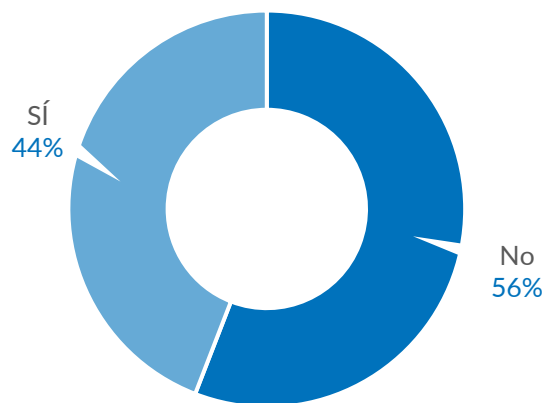
Estrategias de Afrontamiento Negativas



*Período de referencia: últimas cuatro semanas desde el momento de aplicación de la encuesta

7. Conocimiento sobre los canales de retroalimentación de la asistencia

¿Sabe cómo presentar reclamos y/o comentarios sobre la asistencia en efectivo ?



El **44%** de las personas reportan haber sido informados sobre los canales de comunicación para realizar reclamos, quejas, comentarios o felicitaciones.

La mayoría de los beneficiarios encuestados reportan haber recibido satisfactoriamente la entrega de dinero y no tienen comentarios respecto al servicio.

8. Recomendaciones

Consideraciones para la implementación de CBI



1. Es importante comunicar el **valor a recibir** al beneficiario, el plazo que tiene para hacer el retiro del dinero y **las comisiones que pueden ser cobradas** y toda la información necesaria al momento de hacer el retiro. En los resultados se observa que, en el momento del retiro, algunas personas tuvieron inconvenientes con el uso de la tarjeta para extraer el dinero del banco y a otras este proceso les generó un costo adicional. Este inconveniente se puede prevenir o podría disminuir su probabilidad de ocurrencia si a los beneficiarios se les aporta información sobre cómo debe hacer la solicitud de su dinero y darle una **asesoría mayor al momento tanto de retirar la transacción y consejos para su uso más eficiente**.



2. Se debe continuar comunicando a los beneficiarios los **canales de atención existentes** para poder resolver inquietudes o inconvenientes en el proceso de retiro, así como reforzar la información dada por el socio para generar mayor confianza en la población de interés. Es importante contar con un canal de atención para que el beneficiario pueda hacer una retroalimentación del proceso de entrega de la asistencia por parte del socio y de ACNUR y darlo a conocer de forma clara para garantizar una asistencia humanitaria adecuada, oportuna y transparente y responsable.