Enero, 2024

Línea de información de WhatsApp y plataforma Ayuda.ACNUR Informe 2023

Línea de información de WhatsApp

15 622
Usuarios en 2023 *

Durante el 2023, la línea de información automática continuó funcionando a través de la **plataforma Turn.Io** y se identificó que las 2 opciones más buscadas fueron **contactos de ACNUR y temas relacionados al acceso al asilo**. Debido al funcionamiento de la plataforma, la cual no brinda informes detallados de las opciones consultadas, no sé conoce a profundidad los datos de las opciones más utilizadas.

El **67% de las personas que utitlizaron la línea están en Ecuador**, el 24 % en Colombia, 3% en Perú, 3% en Venezuela y el 2% está en otros países.

Durante el segundo semestre del 2023, desde el Global Digital Service se estuvo trabajando en el **traslado del contenido del Chatbot a la plataforma Twilio**. Esto se efectivizó a finales de diciembre y **al momento nos encontramos** realizando pruebas para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma. En esta nueva plataforma se espera contar con **funcionalidades que facilite el uso del Chatbot a la población, y que arroje más información de seguimiento**.

Plataforma Ayuda.ACNUR

572 317
Visitas en 2023

En el 2023, se registraron 160 710 visitas más que en el 2022.**
De acuerdo con el monitoreo realizado, para acceder a la página las personas utilizaron principalmente **teléfonos celulares (80%),** así mismo, el **19% utilizó computadoras y el 1% tablets.**

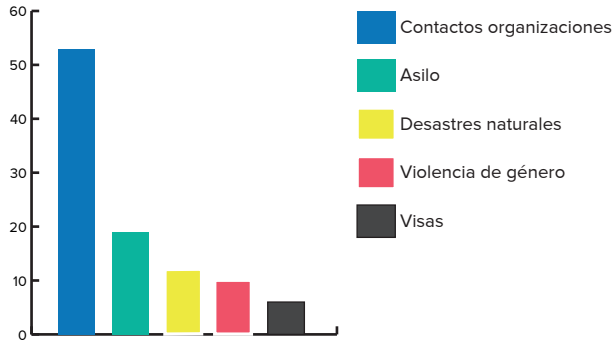
El **61% de la población que accede a la página se encuentra en la región**. De este porcentaje, **Ecuador** es el país desde donde más personas acceden a la página **(88%)**, seguido de Colombia **(5%), Perú (4%), México (1,5%) y Venezuela (1.5%).** El resto de la población ingresa a la página desde otros países fuera de la región como **Egipto y Siria,** países donde más visitas se registran.

* Desde el inicio del funcionamiento de la línea en 2020 se han registrado 48 825 usuarios.
** En el 2022 se registraron 411 607 visitas a la página ayuda.ACNUR, mientras que en el 2023 se registraron 572 317.

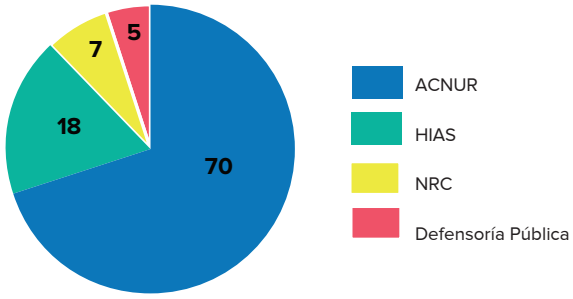
Los temas más buscados son: contactos de organizaciones, temas relacionados con acceso al asilo, desastres provocados por fenómenos naturales, violencia de género, visas, reasentamiento y el programa movilidad segura, acceso a la salud y tratamiento al VIH, derechos laborales, visas que permiten acceder al trabajo, acceso a servicios bancarios, e información sobre qué hace ACNUR. Vale indicar que la **sección que proporciona información específica sobre Movilidad Segura recibió 1 612 visitas entre noviembre y diciembre; mientras que la sección sobre reasentamiento recibió 3505 visitas entre enero y octubre de 2023.**

En los gráficos a continuacion se puede ver las 5 páginas más visitadas, así como información desagregada de los temas más buscados:

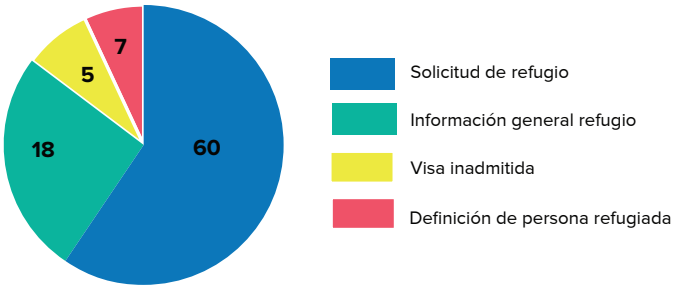
5 temas más buscados



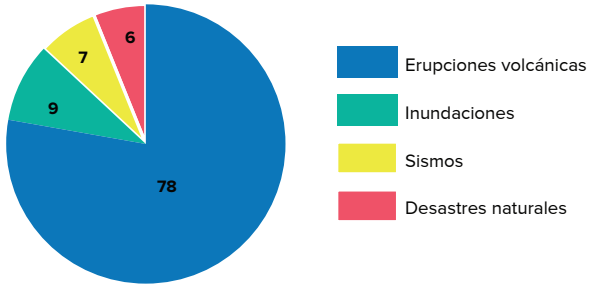
Contactos de organizaciones



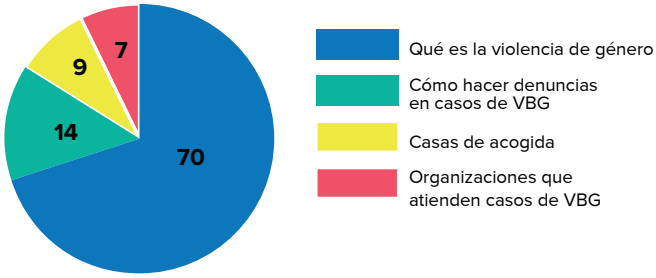
Temas relacionados con asilo



Sobre desastres provocados por fenómenos naturales



Temas asociados a VBG



Mayor información

Para más información, por favor comuníquese con Tania Salgado (salgadov@unhcr.org), y Verónica Chapaca (chapaca@unhcr.org).