



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

PILOTO CAMINANTES

*Implementación, resultados y lecciones aprendidas
Diciembre 2021*

iMMAP

iMMAP es una organización internacional sin fines de lucro que proporciona servicios de gestión y analítica de información a organizaciones internacionales con fines humanitarios y de desarrollo. Su principal objetivo es transformar e innovar en las técnicas de recolección, procesamiento u análisis de datos para convertirlas en conocimiento que ayude a mejorar la toma de decisiones en contextos de desarrollo, situaciones de violencia, desastres y recuperación de conflicto y así proporcionar una asistencia de alta calidad a las poblaciones más vulnerables del mundo.

Jeffrey Villaveces - Director de País, iMMAP Colombia

Sebastián Navarrete - Coordinador del Proyecto, iMMAP Colombia

Gabriel Moreno - Experto en análisis de datos, iMMAP Colombia

KUERY S.A.S. - Consultora experta en desarrollo de software.

USAID

El gobierno de los Estados Unidos, a través de su Agencia para el Desarrollo Internacional, USAID, apoya los esfuerzos de los colombianos para superar el conflicto y establecer las condiciones para una paz sostenible. Colombia tiene una de las economías más inequitativas, lo cual es, simultáneamente, un factor que ha contribuido a prolongar el conflicto y una condición que ha sido exacerbada por el conflicto. Por eso, USAID apoya al gobierno de Colombia y a la sociedad civil en la implementación de estrategias sociales y económicas que promuevan una sociedad más inclusiva y equitativa.

TABLA DE CONTENIDO

iMMAP	.Pag 2
USAID	.Pag 2
Contexto General Del Proyecto	.Pag 4
Antecedentes	.Pag 5
Afectación en el proceso de identificación de potenciales	.Pag 7
implementación	.Pag 7
Soluciones tecnológicas innovadoras	.Pag 7
Manejo de información de los caminantes	.Pag 11
Línea de tiempo del proyecto y decisiones más relevantes	.Pag 13
Proceso para la población	.Pag 13
1. Pre-registro, actualización de datos, reporte de llegada y PQS	.Pag 13
2. Tablero de indicadores	.Pag 16
3. Resultados	.Pag 17
Lecciones Aprendidas	.Pag 19
Identificación y registro	.Pag 19
Contacto	.Pag 20
Captura y análisis de datos	.Pag 21
Referencias	.Pag 22

CONTEXTO GENERAL DEL PROYECTO

La crisis social y política presente en Venezuela ha derivado en un éxodo masivo de su población, esta situación evidencia la necesidad de implementar acciones humanitarias y de respuesta a las condiciones de la población migrante. A razón de lo anterior en 2020 desde el Consorcio VenEsperanza¹ surgió la necesidad de diseñar nuevos procesos con el fin de llegar a más personas afectadas, especialmente a los Caminantes² que se desplazan por las principales rutas de Colombia y que se en condiciones de vulnerabilidad extrema. Este desplazamiento es con destino indeterminado, y se da desde y hacia diferentes ciudades en Colombia; situación aumenta los riesgos de protección y dificulta el acceso a derechos como educación y salud principalmente.

El proyecto general contó con dos etapas: La primera se implementó en el municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander, en alianza con IMMAP y con el apoyo de La Oficina de Asistencia Humanitaria (USAID-BHA).³ y se desarrollo entre el (01) de septiembre de 2020 y el quince (15) de enero de 2021. Esta etapa fue dirigida únicamente a migrantes y refugiados venezolanos asentados en el municipio de Norte de Santander y tuvo como objetivo mejorar y facilitar el proceso de identificación de población sujeta de ser beneficiarios del proyecto. El proceso incluyó la búsqueda y uso de herramientas tecnológicas, entre ellas Facebook y formularios web.

Adicionalmente, para contactar a los posibles beneficiarios utilizamos una campaña a través de Facebook invitando al público objetivo a diligenciar un formulario web con preguntas enfocadas en conocer el grado de vulnerabilidad de su hogar y sus condiciones en Colombia. Con ello logramos obtener un volumen de datos significativos, que luego pasaron por procesos de depuración y crítica, a saber: registros duplicados, registros completos, y tipo de conexión entre otros. Con base en el registro y de acuerdo con los resultados del diligenciamiento, se realizó una primera evaluación automatizada del grado de vulnerabilidad de los potenciales candidatos, con el fin de que los equipos programáticos y de monitoreo de World Vision (WV) procedieran a contactarlos y realizar los siguientes pasos para recibir la ayuda humanitaria.

En la segunda etapa, (este proyecto): se implementó entre mayo y octubre de 2021 (6 meses) y contó con la participación de Mercy Corps, IRC, Save the Children y World Vision, lo que permitió un aumento sustancial de la identificación y registro. En esta etapa se desarrollaron e implementaron formularios web en kobo⁴ y adicionalmente se llevó a cabo una estrategia de innovación de captura de información automatizada a través de chatbot de WhatsApp. Esta estrategia, permitió mejorar los tiempos de respuesta para el usuario final y ampliar la cobertura de recolección de información al vincular puntos estratégicos de concentración temporal y tránsito como Bochalema y Los Patios en Norte de Santander, la Terminal de Transporte en La Guajira, el punto de frontera en Paraguachon, el CAT (Centro de Atención Transitoria), la Terminal de Transporte y el punto de la "Y antioqueña" en Arauca.

¹ Consorcio VenEsperanza: <https://mercycorps.org.co/programa/venesperanza>

² 'Caminantes' se refiere a los inmigrantes y refugiados que hacen su viaje en parte o totalmente a pie. El término comenzó a usarse en 2018 cuando se vio el fenómeno por primera vez.

³ Consorcio VenEsperanza – Piloto Villa del rosario, en: <https://colombia.immap.org/consorcio-venesperanza-piloto-villa-del-rosario/>

⁴ Kobo es una herramienta en línea que permite generar formularios con opciones de preguntas abiertas y cerradas, así como la posibilidad de recolectar datos online u offline.

Dadas las particularidades de la población caminante, los procesos de contacto, pre-focalización y registro fue necesario el desarrollo de herramientas tecnológicas innovadoras para la recopilación de información de los hogares caminantes y así mantener comunicación permanente hasta el momento de llegada a su lugar de destino, en donde pudieran ser contactados por las organizaciones socias para dar inicio al proceso de focalización.

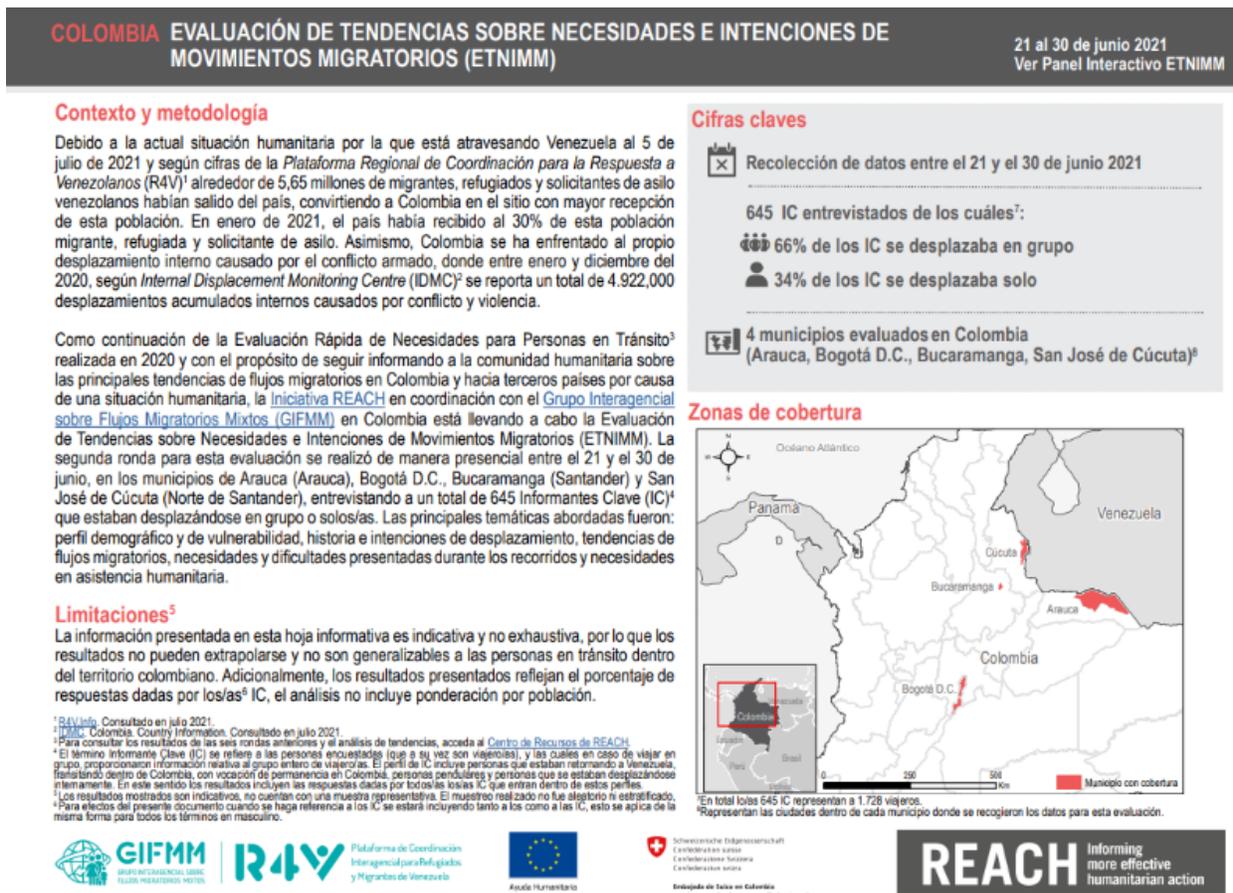
ANTECEDENTES

Desde el año 2018 un volumen significativo de migrantes venezolanos y colombianos retornados ha entrado a Colombia viajando total o parcialmente a pie, en lugar de hacerlo usando buses o carros, lo anterior derivado de las condiciones económicas propias del proceso de migración; este grupo de personas conocidas como “Caminantes” enfrentan vulnerabilidades de todo tipo asociadas en su mayoría a la necesidad urgente de alimentos, agua, refugio, artículos no alimentarios y atención en salud; mientras se ven expuesto a importantes riesgos de protección durante sus trayectos. La plataforma R4V - Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela - estima que 162.000 caminantes pasaron la frontera hacia Colombia en 2021. Adicionalmente, el porcentaje de población saliendo de Venezuela, aumentó desde octubre de 2020, gracias a los cortes en los combustibles, las restricciones a la movilidad derivadas de la pandemia de la COVID-19 y los altos precios del transporte público, entre otros factores de orden socioeconómico y político del país.

Al respecto un informe publicado en junio de 2021 por REACH⁵ sobre población migrante y retornada indica que el 74% de las personas entrevistadas mencionaron que caminar era su principal medio de transporte y que sus principales dificultades en el trayecto fueron el acceso a alimentos y transporte, así como refugios y agua potable. Esto significa que la capacidad que tiene esta población de conectarse con familiares en el vecino país o en Colombia es muy reducida y condicionada a terceros que faciliten o vendan el servicio.

⁵ REACH, (2021), Evaluación de Tendencias Sobre Necesidades e Intenciones de Movimientos Migratorios (ETNIMM), en: https://www.impact-repository.org/document/reach/44305f9f/REACH_COL_ETNIMM_Total_Factsheet_R2_Ju-lío2021_v4.pdf

Figura 1: Captura de pantalla, informe REACH
Fuente: Evaluación REACH, 2021



Estos resultados evidencian la necesidad urgente de ayuda requerida por los migrantes y retornados que llegan al país, así como de la situación que a diario afrontan las personas y hogares que han sido afectados por la emergencia y que encuentran poca asistencia humanitaria disponible para el acceso a derechos y la dignificación misma.

Con el objetivo de atender esta emergencia en puntos estratégicos de la frontera colombo-venezolana, VenEsperanza lanzó un proyecto piloto entre mayo y octubre de 2021, para poner en funcionamiento un sistema de registro, contacto y asistencia de la población caminante que permitiera al consorcio vincular a esta población desde el momento de llegada al país y hasta su establecimiento en el lugar de destino. El sistema funciona bajo la premisa de proporcionar a los hogares caminantes elegibles una asistencia monetaria que les permita atender a sus necesidades inmediatas, sin crear riesgos asociados con la provisión de dinero en efectivo a lo largo de la ruta. En este propósito, el consorcio solicitó apoyo técnico al programa Colombia Transforma para el desarrollo de mecanismos de comunicación y seguimiento dinámicos, remotos y automatizados que atendieran a las particularidades de una población en constante movimiento. Esta actividad resulta estratégica para el equipo NGT (National Grants Team) del programa OTI (Office of Transition Initiatives) en Colombia, en la medida en que puede ofrecer una respuesta rápida y articulada con otros actores de cooperación internacional que buscan brindar la mejor asistencia posible ante la crisis humanitaria de millones de venezolanos migrantes

Afectación en el proceso de identificación de potenciales beneficiarios

Sumado a las necesidades evidenciadas anteriormente, la pandemia ocasionada por la Covid-19 y las medidas de aislamiento y distanciamiento han agudizado la crisis en toda la población y más aún en la población migrante, razón por la cual los funcionarios de gobierno nacional han tenido que cerrar la frontera entre Venezuela y Colombia y desplegar más guardias en los puntos de control legales. Es por esto que ahora muchos caminantes han intentado cruzar por áreas/pasos ilegales y escasamente pobladas, o trochas, donde son vulnerables a la extorsión y utilización por parte de grupos armados ilegales y grupos de tráfico humano. Esta situación afecta y dificulta la focalización y contacto en un punto fijo del trayecto hacia su destino con migrantes y retornados.

IMPLEMENTACIÓN

Este proyecto enfocó las acciones en la población caminante; sin embargo, también favoreció el aumento progresivo de personal de asistencia (facilitadores) en el diligenciamiento del pre-registro en el territorio, ayudando a la operación de las organizaciones socias del consorcio. Esto permitió un mejor seguimiento a cada pre-registro realizado (es decir a cada caso) y a la gestión de este, dado que estructuró la información con mayores niveles de detalle y precisión, por ejemplo: departamento y lugar de destino reportado, cuyo propósito permitió planear e implementar de manera estratégica las acciones de forma focalizada.

Soluciones tecnológicas innovadoras

En los últimos años, un número cada vez mayor de proyectos y aplicaciones digitales han demostrado el potencial de utilizar varios tipos de fuentes como teléfonos móviles, redes sociales o datos pictóricos, para mejorar la comprensión de los fenómenos de migración humana por causas forzadas ([Eurostat Big Data Task Force, 2020](#) ; [UN Global Pulse, 2020](#)).

Es por ello por lo que, en las redes sociales y aplicaciones tecnológicas se ha utilizado la geolocalización, por ejemplo en Twitter y Facebook para inferir los flujos y las existencias de migración internacional, tomando algunas características generales de los individuos registrados ([Patel, 2017](#); [Gendronneau, 2019](#)); en el caso de Facebook se realizaron mapas en tiempo real para visualizar cómo la población reacciona a ciertas crisis, entre ellas las sociopolíticas y económicas ([Maas et.al., 2020](#)) y para la [detección de migrantes Venezolanos en el país y la región \(Fig. 2\)](#).

Figura 2: Detección de migrantes venezolanos en el país
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021



En sentido de lo anterior, iMMAP con base en su experiencia en el conocimiento de sus múltiples aplicaciones propuso el uso de diferentes mecanismos de identificación de potenciales beneficiarios y la posterior recopilación de información, a saber: 1) Facebook, 2) WhatsApp, 3) Formularios web y kobo, las cuales eran herramientas que permitirían a través de métodos no convencionales e innovadores obtener la información de los potenciales beneficiarios del proyecto VenEsperanza haciendo uso de un formulario (Denominado pre-registro) y su posterior actualización de datos de contacto y reporte de llegada a su destino.

El diseño e implementación de las soluciones descritas en el apartado anterior permitieron a los profesionales del consorcio tener contacto directo y hacer seguimiento detallado a los caminantes; lo anterior fue posible gracias al trabajo conjunto con los facilitadores al adicionar una estrategia virtual que permitiera a los caminantes (de manera autónoma) diligenciar el formulario de pre-registro, actualizar sus datos, reportar su llegada al destino y manifestar sus preguntas, quejas o sugerencias. Lo anterior además generó un sentimiento de acompañamiento y atención por parte de la cooperación a esta población.

Lo anterior se logró por medio de la implementación conjunta de herramientas tradicionales de comunicación (llamadas y entrevistas en persona) y el uso de alternativas de recolección de información innovadoras y de comunicación (el formulario de Kobotoolbox, formulario en página web y chatbot⁶ de WhatsApp – Esperanza); por ejemplo en este último se automatizó la respuesta del primer mensaje recibido con las alternativas de diligenciamiento y posteriormente de acuerdo con las respuestas, se interactuaba con base en un arquitectura previa de preguntas, correspondientes a la realidad de cada migrante y con base en sus intereses.

⁶ ¿Qué es un chatbot? En el nivel más básico, un chatbot es un programa informático que simula y procesa conversaciones humanas (ya sea escritas o habladas), permitiendo a los humanos interactuar con dispositivos digitales como si se estuvieran comunicando con una persona real. - <https://www.oracle.com/co/chatbots/what-is-a-chatbot/>

Figura 3: Ilustración de la interacción con los caminantes
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021

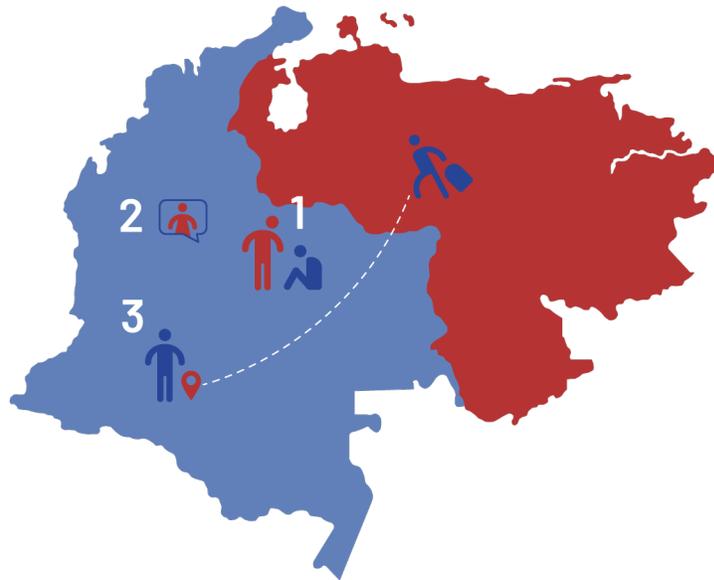


Figura 4: Recordatorio del reporte de llegada y el canal del chatbot para hacerlo



1

En cada punto territorial de implementación del piloto se instalaron elementos de comunicación masiva (pendones) que permitieron visibilizar y dar a conocer la información sobre el proyecto, la herramienta web y el chatbot, lo anterior por medio de un código QR y un número de teléfono respectivamente. También se contó con facilitadores que se encargaban de diligenciar la encuesta de pre-registro a la cabeza del hogar o personas solas que se desplazaban por dichos puntos haciendo uso de la herramienta kobo dispuesta para tal fin.

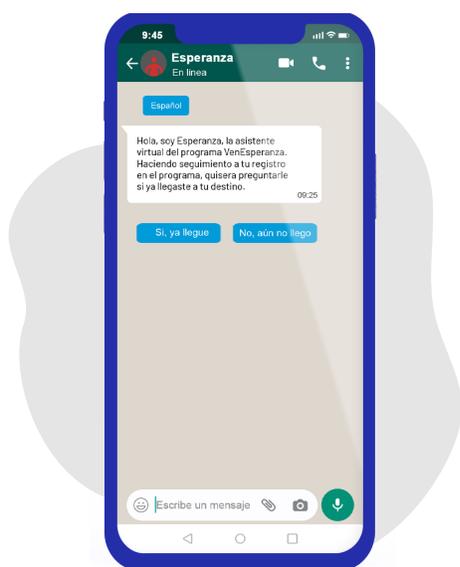
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021

Una vez realizada la encuesta, los caminantes eran informados de la importancia de reportar su llegada a destino, acción concluyente para seguir en el proceso de participación en el programa, así como la opción de actualizar sus datos de contacto ante situaciones de cambio o pérdida de línea telefónica o correo electrónico y de las herramientas disponibles para hacerlo.

2

Posterior a este proceso de registro e información se procedía al paso final: invitar a los caminantes a hacer parte del grupo cerrado de Facebook VenEsperanza Caminantes, haciendo uso de usuarios avatar con rol de moderador, creados para cada organización con el propósito de que pudieran agregar a los caminantes. Este grupo privado se creó como un canal de comunicación del consorcio hacia los caminantes, a través de publicaciones periódicas. Después de realizada la encuesta de pre-registro, los caminantes tenían a su disposición los mecanismos adoptados por el piloto para la actualización de datos y el reporte de su llegada.

Figura 5: Chatbot - Mensaje automatizado



3

Al llegar a su destino los caminantes tenían dos opciones para reportar su llegada, la primera de ellas a través de un formulario disponible en el sitio web y en el chatbot y la segunda una función automatizada que enviaba diariamente un mensaje por WhatsApp (Fig. 5) a todos los pre-registros de tres (3) días atrás y que no hayan reportado su llegada, como recordatorio.

Este mensaje permitía seleccionar entre 2 alternativas:

1. La primera opción era "Si, ya llegué", la cual almacenaba dicha respuesta y automáticamente iniciaba el flujo de preguntas correspondientes al formulario de reporte de llegada.

2. La segunda opción era "No, aún en camino", la cual almacenaba la respuesta recibida y dejaba el pre-registro pendiente de seguimiento, para que la función de envío de ese mensaje automatizado lo enviará de nuevo al pasar tres (3) días.

Manejo de información de los caminantes



El proyecto inició acciones en el municipio de Bochalema en Norte de Santander y durante su ejecución se amplió la cantidad de puntos, llegando así a Los Patios en el mismo departamento y a los departamentos de Arauca y La Guajira, por su condición natural de departamentos fronterizos.

Para cada punto de recolección de información se trazó un plan de trabajo con base en las necesidades y características propias del contexto. En ese sentido la estrategia de captura de información fue influida por factores asociados a la disponibilidad de dispositivos por parte de los caminantes, la disponibilidad de conexión a internet, las condiciones sanitarias, la articulación con otras organizaciones y el flujo de migrantes entre otros. Este último dependía del estado de los puntos de frontera y los horarios en los que los caminantes se encontraban en movimiento.

La información recibida en cada uno de los puntos fue procesada y analizada por parte del equipo de iMMAP a través de diferentes algoritmos que permitían identificar: duplicados, registros completos e incompletos y fuentes de información. Posteriormente esa información fue enviada a los socios del consorcio para su proceso de contacto y caracterización, lo anterior incluyó la determinación del grado de vulnerabilidad del hogar y una clasificación previa para la elegibilidad para participar y beneficiarse del programa.

A razón de lo anterior es importante mencionar que los estándares de calidad de información fueron:

1. Identificación de duplicados a través de tipo y número de documento, así como de un código único generado a partir de la concatenación de nombres y apellidos. Este criterio permitió la validación de información un código/llave único propio del sistema.
2. Captura y verificación de cada registro recibido, esto incluyó la validación de la información requerida, la completitud de esta en cada fase ya sea para el pre-registro o para el reporte de llegada y la confirmación de los criterios y requisitos para evitar/mitigar riesgos de fraude o doble asignación.
3. Captura y validación de la información por medio del contacto posterior al registro, esto incluyó preguntas relacionadas con la veracidad de la información y de las condiciones de elegibilidad del hogar para participar en el programa.

Como parte del proceso de pre-registro en los puntos se brindó información acerca de la importancia del reporte de llegada como parte del proceso del programa y de los diferentes canales disponibles para este fin, los cuales también se encontraban en los folletos y manillas. Adicionalmente se brindó la posibilidad de ingresar al grupo de Facebook para recibir comunicaciones por parte del consorcio.

Teniendo en cuenta que cada organización contaba con autonomía para realizar el contacto con los hogares asignados, fue necesario unificar y homogenizar la estrategia con el fin establecerla como parte del proceso de asignación de beneficios.

Lo anterior toda vez que el proceso era disímil, por ello se estandarizó el proceso con los socios así:

1. La validación de duplicación o actual beneficiario en las bases de datos del programa para posteriormente.
2. Establecer contacto telefónico en varios momentos del día y durante varios días o incluso meses.
3. Finalmente, el envío de un mensaje por WhatsApp para preguntar a la persona cuando estaría disponible o un mensaje de texto para indicar los canales por los cuales ellos podrían comunicarse con la organización.

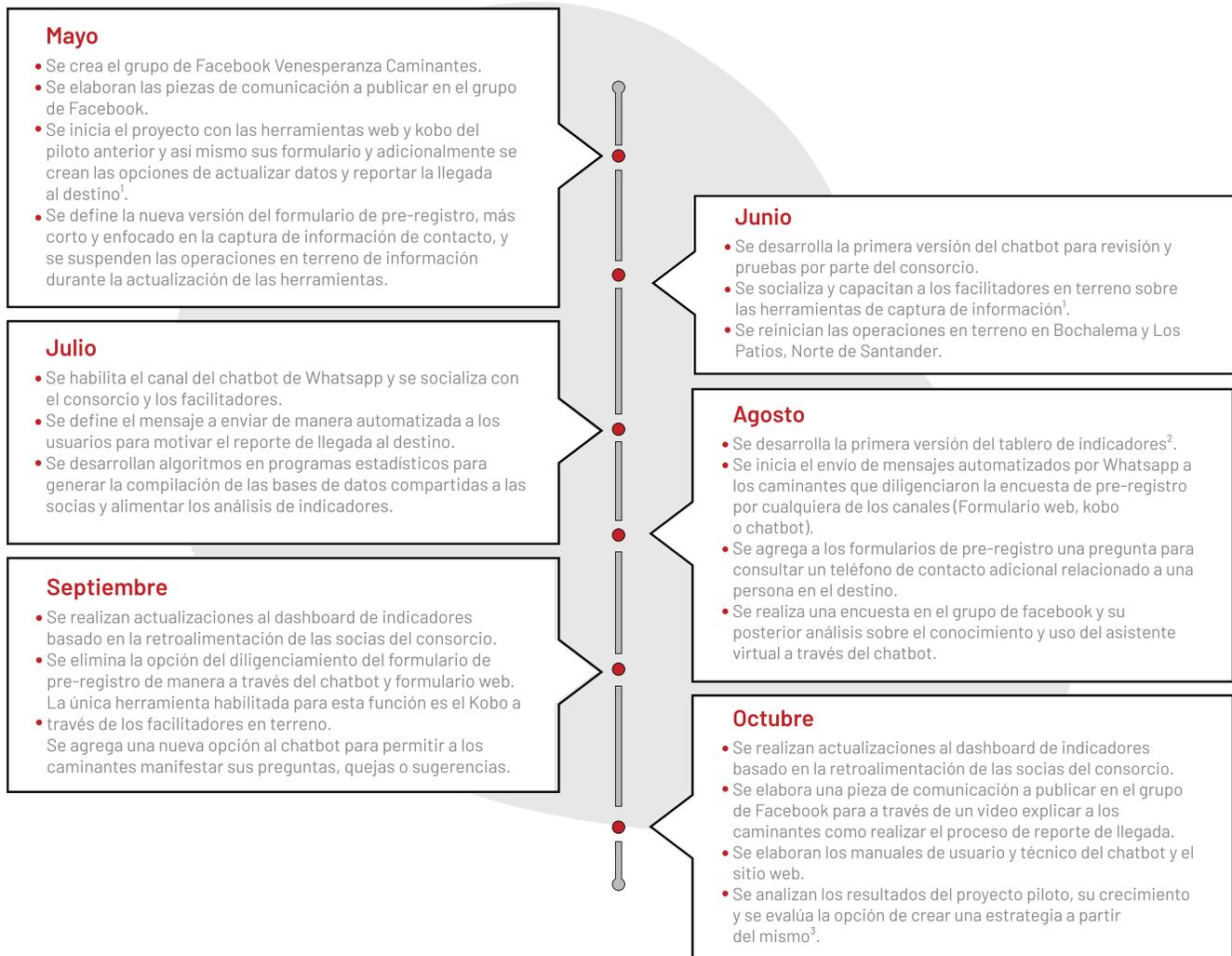
En ese sentido el proceso contó con algunas actividades adicionales con el propósito de asegurar el contacto efectivo con los caminantes, entre ellas: el apoyo de otras organizaciones que prestan servicio de transporte humanitario y las cuales compartían el contacto actualizado de los caminantes registrados. Por otro lado, se buscaron alternativas de contacto como alianzas con entes públicos para verificar si los caminantes registrados se encontraban en albergues públicos, humanitarios o en sus programas de auto albergue.

Cada lección aprendida en el territorio y en las rutas de los caminantes dio paso a nuevas estrategias para mejorar el proceso desde la primera etapa del programa, tanto a nivel logístico, como en los puntos de los facilitadores de medios tecnológicos. De esta manera, las herramientas y los canales de información implementados se crearon y optimizaron durante el proyecto, con el fin de facilitar el contacto del consorcio con los caminantes, para validar que ya se encontraban en su destino y poder continuar con el proceso de elegibilidad del programa.

Esta acción no fue generalizada por lo que en una etapa posterior esto supone un reto en la unificación de repositorios y bases de información, sistematización y establecimiento del proceso de contacto y por ende los mecanismos de control y validación al interior del proceso, así como la estandarización de frecuencias, guiones y medios de contacto con la población.

Línea de tiempo del proyecto y decisiones más relevantes

Figura 6: Línea de tiempo del piloto
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021



PROCESO PARA LA POBLACIÓN

1. Pre-registro, actualización de datos, reporte de llegada y PQS

Al iniciar el proyecto se adaptaron dos (2) herramientas resultantes del piloto anterior (Fig. 6): 1) el formulario Kobo, para efectuar pre-registros de manera asistida por los equipos de terreno y 2) el sitio web, ambas como mecanismo de auto postulación en el que los caminantes diligenciaban la encuesta individualmente. Este último, tenía dos (2) opciones adicionales para actualizar datos y reportar la llegada al destino.

Figura 7: Sitio web versión 1 y 2



Con esta mejora en el formulario de actualización de datos, el objetivo fue permitir al caminante indicar si durante su trayecto al destino tuvo alguna novedad referente a su teléfono de contacto o correo electrónico. Esto, por un lado, facilitó el contacto con los caminantes y por otro lado ayudó en el reporte de llegada, que buscaba que el caminante pudiera indicar que ya se encontraba en su ciudad de destino y con ello poder continuar con el proceso de elegibilidad.

Durante la ejecución del proyecto, los formularios habilitados para el diligenciamiento recibieron actualizaciones en términos de usabilidad y accesibilidad

en pro de facilitar el contacto con los caminantes con el fin de reducir la cantidad de tiempo requerido para diligenciar los formularios. Lo anterior con base en las dificultades de conectividad a las que los caminantes se enfrentan en su trayecto y la disponibilidad reducida de tiempo en línea que esto conllevaba.

Para lograr esta actualización y optimización se contó con dos versiones, a saber: 1) Extensa y 2) Concisa, en la primera se recabo información amplia y suficiente para construir perfiles de los hogares, con base en 32 preguntas y en la segunda (que cuenta con dos versiones) únicamente en la información requerida de la cabeza del Hogar y datos de contacto, con 16 preguntas. El formulario que hoy se encuentra en vigencia es segundo.

Figura 8: Evolución del formulario de pre-registro
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021

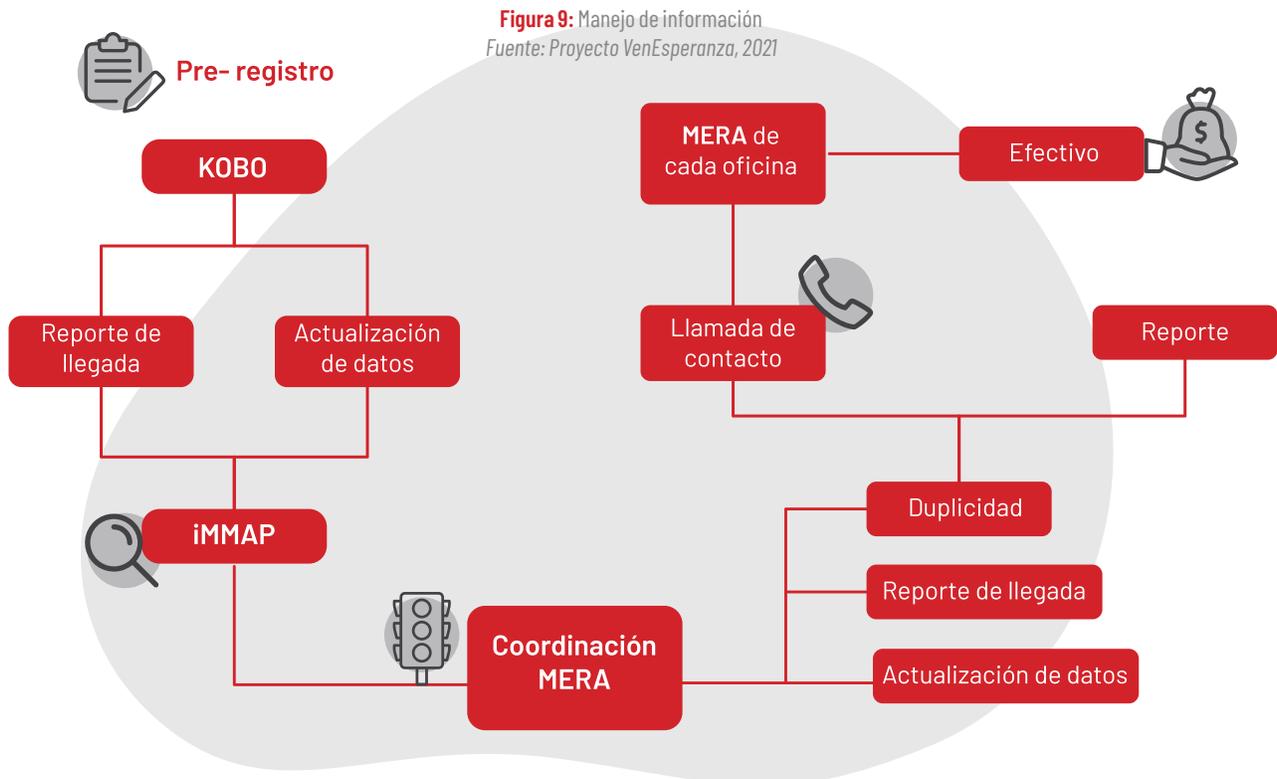


A continuación, se amplían los detalles en la construcción de cada formulario: **La primera** versión del formulario era extensa y constaba de 3 pasos con alrededor de 11 preguntas cada uno correspondientes a datos de la cabeza del hogar, datos de contacto y datos de los miembros del hogar. En **la segunda** formulario se busco reducir considerablemente la cantidad de preguntas y priorizar la información de la cabeza del hogar, con el fin de para mantener el contacto como prioridad, lo anterior en respuesta a las necesidades planteadas por el consorcio, cuya versión estuvo habilitada durante tres meses hasta, posterior a esto el formulario cambió de nuevo con base en las nuevas necesidades y se creó **la tercera** que sumo a lo anterior dos (2) preguntas en relación a un contacto adicional en el destino.

Finalmente es importante señalar que, por decisión del consorcio, en aras de controlar el proceso de pre registro se dejo únicamente habilitado el diligenciamiento sólo a través de los facilitadores en terreno haciendo uso de la herramienta kobo. Esto incluyó que se deshabilitara la opción del chatbot y el sitio web. Las razones que justifican este cambio son:

- Deficiencia en la calidad de la información recibida a través de las dos (2) herramientas, lo anterior dado que hubo un incremento la cantidad de registros duplicados
- Aumento en el numero de personas que no cumplían las condiciones para ser beneficiarios del programa, entre ellas datos de contacto erróneos o incompletos, personas no caminantes o que se encontraban en lugares donde el programa no contaba con cobertura.

Esta situación generó la necesidad de apertura un canal de comunicación entre los caminantes y el consorcio con el fin habilitar un canal de retroalimentación con el programa para conocer sus problemas o dificultades en relación con los procesos e identificar oportunidades de mejora, por lo que se creó una opción en el chatbot que les permitía manifestar sus preguntas, quejas y sugerencias, las cuales eran atendidas a través de la línea de contacto indicada en este formulario.

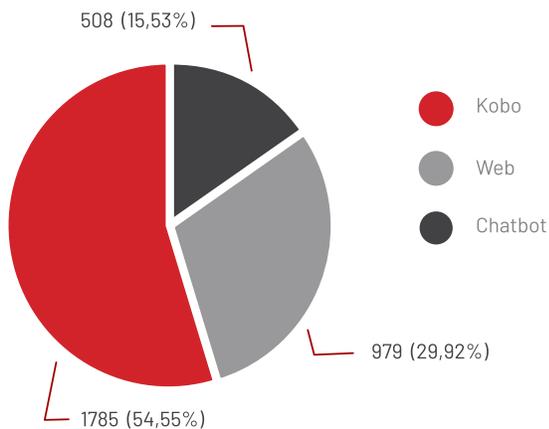


3. Resultados

Un gran resultado del piloto fue la identificación de los canales de comunicación más eficientes entre los caminantes y los socios del consorcio. Esto permitió definir estrategias de comunicación entre el consorcio con sus objetivos y los caminantes con sus necesidades.

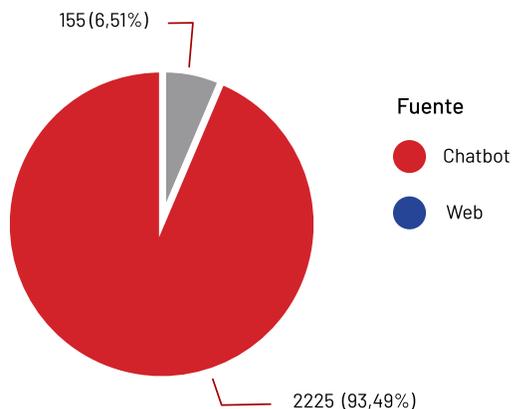
Desde la perspectiva cuantitativa, a continuación, se presentan la cantidad de pre-registros y reportes de llegada en el periodo de 01 de mayo al 01 de noviembre, ilustrando a manera de gráficas y mapas algunos de los indicadores más relevantes, como lo son los canales de comunicación utilizados, la evolución del uso de chatbot y las zonas geográficas de mayor interés por parte de los caminantes.

Figura 11: Total de pre-registros por fuente
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021



De acuerdo con el gráfico anterior se logra evidenciar que más de **54%** del total de la población que utilizó los canales con fines de pre-registro, lo realizaron por formularios web, esto es coincidente con la decisión del consorcio de optimizar y mejorar la calidad de la información por medio de los facilitadores. De otra parte, el **29%** utilizó medios web para el diligenciamiento y el **15%** uso el chatbot, sin embargo y pese a ser la cifra más inferior hemos de destacar que corresponde a un total de más de quinientas (500) personas identificadas por esta fuente.

Figura 12: Total de reportes de llegada por fuente
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021



El proyecto cuenta con un total de **4,922** pre-registros con corte al 01 de noviembre de 2021, de los cuales **3,272 (66%)** son registros no duplicados, de los cuales la fuente principal de los datos fue el formulario Kobo utilizado por los facilitadores en terreno. De estos pre-registros se recibió un total de **2,380** reportes de llegada, una cantidad impulsada por la implementación del chatbot de WhatsApp, específicamente el mensaje automatizado (Fig. 13) que hacía seguimiento a los usuarios preguntando si ya habían llegado a destino.

Figura 13: Total de reportes de llegada diarios y acumulado
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021

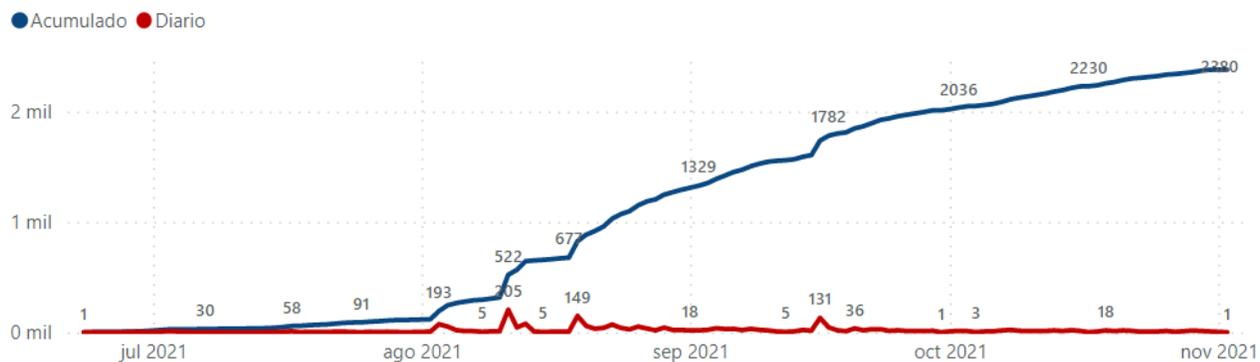
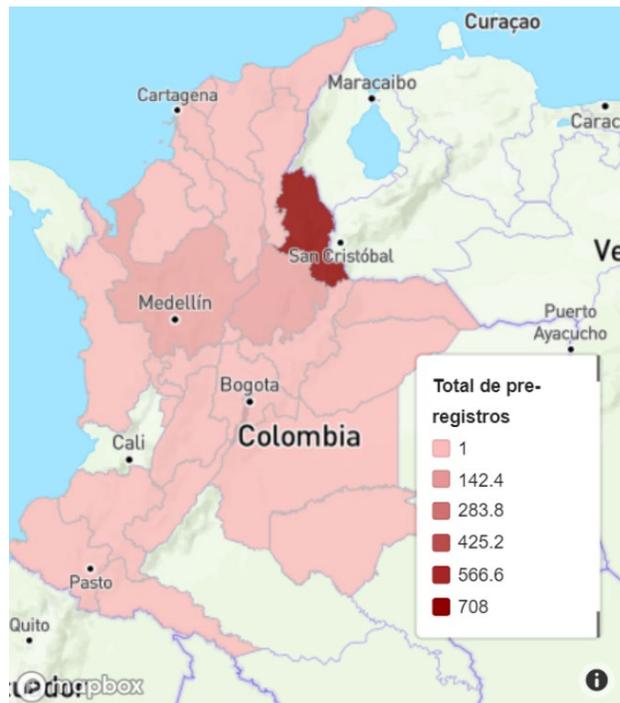


Figura 14: Mapa de destino de los pre-registros
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021



Figura 15: Mapa de reportes de llegada
Fuente: Proyecto VenEsperanza, 2021



Del total de los registros se logró evidenciar que los departamentos con mayor interés por parte de los caminantes como lugar de destino fueron (Norte de Santander, Antioquia, Bogotá y Santander. Los cuales tienen relación con las ubicaciones indicadas en los reportes de llegadas (Fig. 15). Esto podría estar relacionado con la información sobre acceso a oportunidades en Colombia y las ciudades principales que hacen parte de su trayecto, la ubicación de conocidos o familiares y las opciones de establecimiento y empleabilidad que podrían encontrar en el destino.

De los pre-registros realizados que reportaban su llegada, los socios del consorcio lograron contactar a un total de 641 hogares de los cuales 252 recibieron la encuesta del programa y los pasos a seguir y se encuentran en proceso de caracterización. Entre las principales razones por las cuales no se logró el contacto con los caminantes se encuentran:

- Errores en los datos de contacto: número equivocado o erróneo, llamadas telefónicas sin respuesta debido a números apagados o sin señal y la no respuesta a los mensajes de WhatsApp o de texto enviados.
- Caminantes que ya eran beneficiarios de otros programas: razones por las que no se les aplica la correspondiente encuesta de elegibilidad al ser contactados, dado que ya recibieron algún otro beneficio por parte de los consorcios aliados
- Caminantes fuera de la zona de implementación de las acciones del consorcio
- Caminantes menores de edad y/o no acompañados
- No caminantes.

LECCIONES APRENDIDAS

Identificación y registro

- Debido a las características mismas de la población en condición migrante y de las dificultades en conectividad y energía en sus dispositivos electrónicos, los horarios de mayor flujo de caminantes no son estáticos y no pueden ser generalizables, sin embargo se logra identificar que los caminantes especialmente contestan y conectan telefónicamente entre las primeras horas de la mañana y las últimas horas de la tarde, dado que resultan más favorables, esto es debido a que durante el día, se optimiza la batería de los equipo y debido a las altas temperaturas y la exposición al sol que tienen lugar durante el día en los puntos fronterizos.
- Por esta razón, es importante que las organizaciones manejen horarios flexibles para el registro que se ajusten a la dinámica de los caminantes, según el momento del día y la semana, buscando así llegar a la mayor cantidad de personas posibles. Se recomienda hacer evaluaciones periódicas de las dinámicas de las fronteras para adaptar el registro a los cambios constantes de horario, lugar de registro, perfil de la población caminante, etc.
- Es indispensable capacitar a los trabajadores humanitarios y en lo posible a autoridades locales en el uso, funcionamiento, alcance y objetivo del chatbot, el formulario web, así como mantenerlos informados de los cambios y nuevas versiones.
- Como parte del proceso de capacitación a los facilitadores y los caminantes y aunque se cuenta actualmente con herramientas de comunicación visual (capturas de pantalla del Chatbot, tablets o computadoras), se hace necesario establecer tutoriales y otras piezas de comunicación (físicas y virtuales) con el fin de explicar de una manera más ilustrativa, como puede realizar su diligenciamiento, reporte de llegada o la actualización de sus datos.

En sentido de lo anterior y en aras de completar el ciclo de información, es necesario instruir en el reporte de la llegada a destino, por parte de los caminantes y/o de la necesidad de actualizar los datos personales para poder establecer un contacto efectivo y continuar con el proceso de focalización. Esto puede hacerse a través de campañas y estrategias de comunicación y movilización social con los mismos caminantes.

- Es importante extender las redes de trabajo y mesas de coordinación para la articulación con otras organizaciones y programas. Con el fin de mejorar proceso de identificación, tener una mejor identificación de potenciales beneficiarios y así mismo reducir la cantidad de registros que no cumplen las condiciones de participación de lo hogares en el programa.
- Se deben analizar de forma estratégica los puntos de llegada, concentración y paso temporal de los caminantes, con el fin de buscar momento y lugar para la identificación de población. Por ejemplo, por medio de la analítica el consorcio logró identificar que los puntos de atención, en la terminal de transporte de La Guajira, el punto de frontera en Paraguachon y el CAT (Centro de atención transitoria) y la terminal de transporte y el punto de la “Y antioqueña” en Arauca, son ejes claves para este propósito.

Contacto

- Antes de iniciar el proceso de contacto es importante verificar que los registros cumplen con los criterios de completitud mínimos para mitigar riesgos de fraude y aumentar la probabilidad de establecer un contacto exitoso. Esto es: contar con información en los campos de nombre, número de contacto y número de documento, departamento y municipio de destino y departamento y municipio de llegada.
- El uso de mensajes o llamadas por WhatsApp ha sido más efectivo para el contacto con los caminantes, ya que si no contestan las llamadas, cuando ven los mensajes responden y allí se procede a llamarlos de nuevo. En ese sentido se sugiere ampliar acciones y alcance en este sentido.
- Al momento de lograr un contacto efectivo con un caminante una buena estrategia es preguntar si conocen otros caminantes, con el fin de ubicar a otras personas que puedan estar pre-registradas, pero no cuenten con los canales de contacto indicados o que no hayan hecho el pre-registro, pero sean potenciales beneficiarios del programa.
- La verificación del lugar (departamento y municipio) de llegada es fundamental para asegurar que las personas atendidas se encuentran dentro del área geográfica de operación de las organizaciones. De no ser así, es necesario diligenciar la información dada por el hogar sobre su residencia y hacer solicitudes oportunas de migración de los casos a la base de datos de la organización y departamento que corresponda, para garantizar al máximo la atención.
- Facebook es un medio eficaz para mantener comunicación unidireccional desde el consorcio hacia los caminantes, ya que la mayoría de ellos cuenta con esta red social y resulta fácil su vinculación al grupo creado por VenEsperanza en el momento del contacto. La comunicación efectiva con los miembros del grupo requiere una actualización constante de los contenidos que se publican, así como de la diversificación de los mensajes, con el fin de brindar información oportuna y tener un canal para recordar a los miembros del grupo la importancia del reporte de llegada y los diferentes canales para hacerlo. Además, este espacio funciona como un medio de comunicación e información para los hogares beneficiarios del programa.

- Si bien la mayoría de los caminantes registrados manifiestan tener una línea propia vinculada a WhatsApp, es común que en el trayecto pierdan su teléfono móvil o la simcard asociada al número de contacto registrado. Una buena práctica implementada para mitigar este riesgo es el registro de un número de contacto alternativo en el lugar de destino, así como la entrega de material comunicativo con la información sobre los mecanismos para hacer la actualización de datos, lo cual permite tener una alternativa más de comunicación con el caminante cuando llegue a su destino y así mismo tener una herramienta para que ellos recuerden realizar su reporte de llegada.
- La entrega de manillas de silicona grabadas con el teléfono asociado al chatbot de WhatsApp resulta más efectiva que la entrega de material impreso, pues reduce el riesgo de perder la información y facilita el acceso a la información de contacto y los canales disponibles para el reporte de llegada y actualización de datos, dado que es un implemento que los caminantes llevan consigo.
- Se ha identificado que cuando el facilitador se presenta y cuenta de manera puntual el motivo de la llamada e información sobre la organización y el consorcio logra generar más confianza y facilidad en el proceso con el caminante contactado.
- En muchos casos los caminantes manifestaron no tener recursos para recargar su teléfono por lo que se les dificulta hacer el contacto para notificar la llegada a la ciudad, además algunos manifestaron que una práctica común cuando llegan a la ciudad de destino es vender los teléfonos para conseguir algo de ingresos para sobrellevar los gastos de los primeros días.

Captura y análisis de datos

- El uso de una cantidad reducida de preguntas se traduce en un mayor porcentaje de formularios completados y con información de mejor calidad que permitían una mejor comunicación con los caminantes.
- La inclusión de herramientas, como algoritmos o filtros en el código de procesamiento y almacenamiento de registros, en los pre-registros y reportes de llegada de los caminantes resulta importante para evitar generación de base de datos con información duplicada o registros realizados en múltiples ocasiones por parte de las mismas personas.
- Los caminantes que más reportaron la llegada fueron aquellos que decidieron tomar como residencia ciudades principales, posiblemente con mayores oportunidades para utilizar redes sociales y contactarse con el consorcio. Se destaca la importancia de departamentos como Norte de Santander, Bogotá y Antioquia como principales puntos de llegada.
- La utilización de herramientas de auto postulación permitió un incremento en la cantidad de pre-registros, sin embargo, esto impactó la cantidad de información duplicada y la dificultad en mantener el contacto con dichos registros, además de generar problemas en la crítica y veracidad de la información. Por lo tanto, las herramientas de auto postulación son una buena estrategia para habilitar nuevos canales de recopilación de información, pero aumenta el tiempo de procesamiento de la información y reduce la calidad de la información obtenida, demorando los resultados de implementación del programa.

- El contacto en todas las fases y etapas provisto por un facilitador constituye un factor importante en la gestión e implementación del programa.
- El uso de la herramienta WhatsApp y la implementación de mensajes automatizados a través de esta herramienta es una buena estrategia para recordar la existencia del canal y motivar su uso para el fin deseado, en el caso particular el reporte de llegada.
- La implementación de un chatbot de WhatsApp como herramienta de captura de información de una manera que permita al usuario la flexibilidad de responder las preguntas en el momento que le sea posible y de manera automatizada es una buena estrategia para optimizar los procesos en los que se dificulte saber en qué momento se debe tener el contacto como lo es el caso de saber cuando los caminantes llegan a su destino.

REFERENCIAS

Eurostat, (2020, Colaboración en Investigación y Metodología para Estadísticas Oficiales-CROS, en: https://ec.europa.eu/eurostat/cros/content/big-data_en

ONU, (2021), UN Global Pulse es la iniciativa del Secretario General sobre macrodatos e inteligencia artificial para el desarrollo, la acción humanitaria y la paz, disponible en: <https://www.unglobalpulse.org/about/>

Patel N., Stevens F. Huang Z., Gaughan A., Elyazar I., y Tatem A., (2017), Improving Large Area Population Mapping Using Geotweet Densities, Transactions in GIS, 2017, 21(2): 317–331, disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/tgis.12214>

Gendronneau C., Wisniowski A., Yildiz D., Zagheni E., Florio L, Hsiao Y., Stepanek M., Weber I., Abel G., Hoorens S. (2019), Measuring Labour Mobility and Migration Using Big Data Exploring the Potential of Social-Media Data for Measuring EU Mobility Flows and Stocks of EU Movers, Employment, Social Affairs & Inclusion (2019). doi: 10.2767/474282 Posted on RAND.org on December 12, 2019, disponible en: https://www.rand.org/pubs/external_publications/EP68038.html

Maas P., Iyer S., Gros A., Park W., McGorman L., Nayak C., Dow A., (2020), Facebook Disaster Maps: Aggregate Insights for Crisis Response & Recovery, disponible en. https://research.fb.com/wp-content/uploads/2019/04/isram19_camera_ready.pdf

Gruchy, T., Vearey, J., Opiti, C. et al. (2021), Research on the move: exploring WhatsApp as a tool for understanding the intersections between migration, mobility, health and gender in South Africa. Global Health 17, 71 disponible en: <https://globalizationandhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12992-021-00727-y#citeas>

Shakespeare T. (2019), Refugees as ‘Border Intellectuals’: Insights from a Qualitative WhatsApp Survey, disponible en: <https://www.law.ox.ac.uk/centres-institutes/centre-criminology/blog/2019/05/refugees-border-intellectuals-insights>



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE