



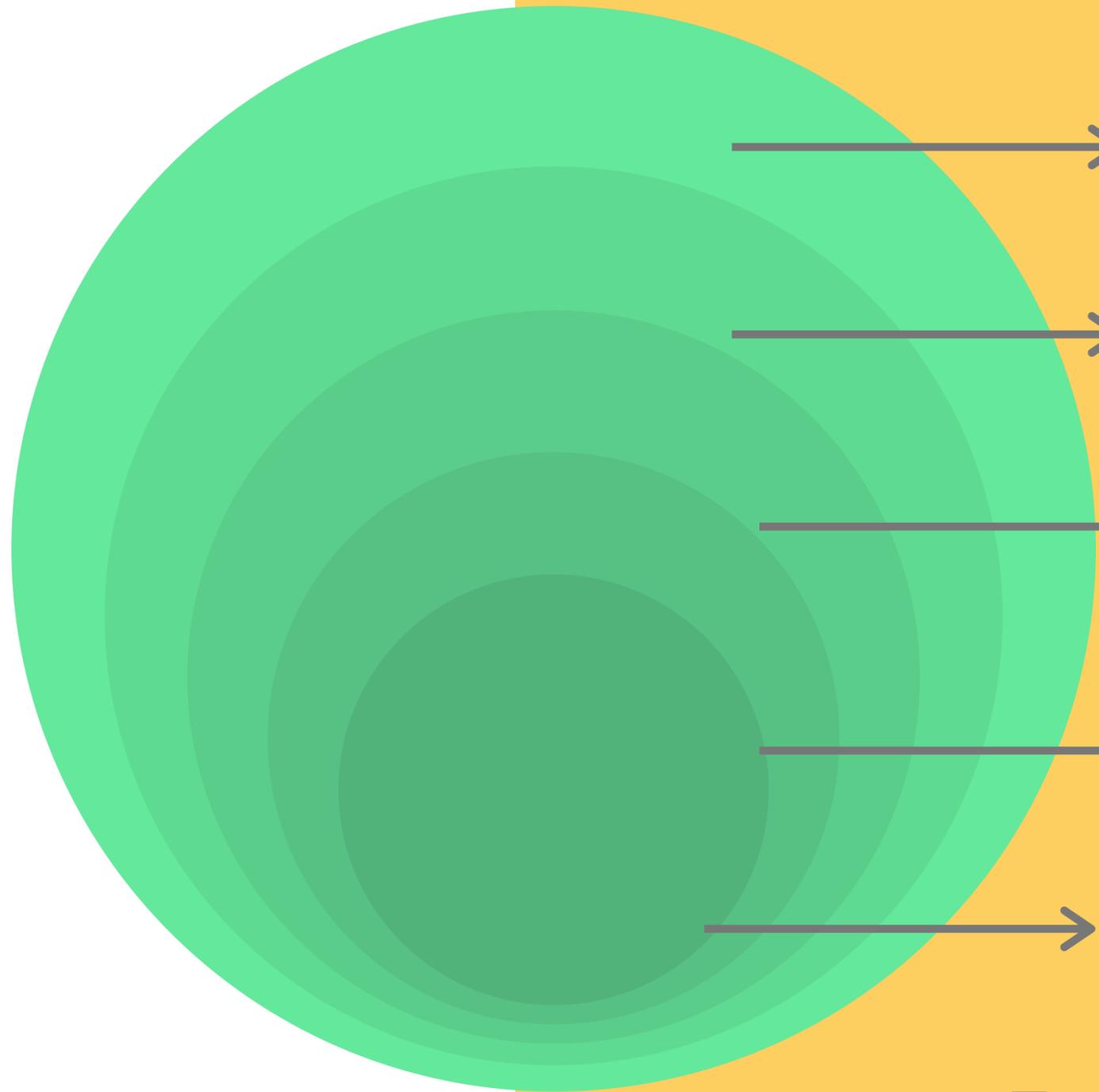
Cruz Roja Ecuatoriana

Participación Comunitaria

"Programa de Transferencias Monetarias (PTM) para población en situación de movilidad humana y comunidades de acogida"



CEA -
Community,
Engagement
and
Accountability



Sistema para el aprendizaje de lecciones

Respuesta oportuna

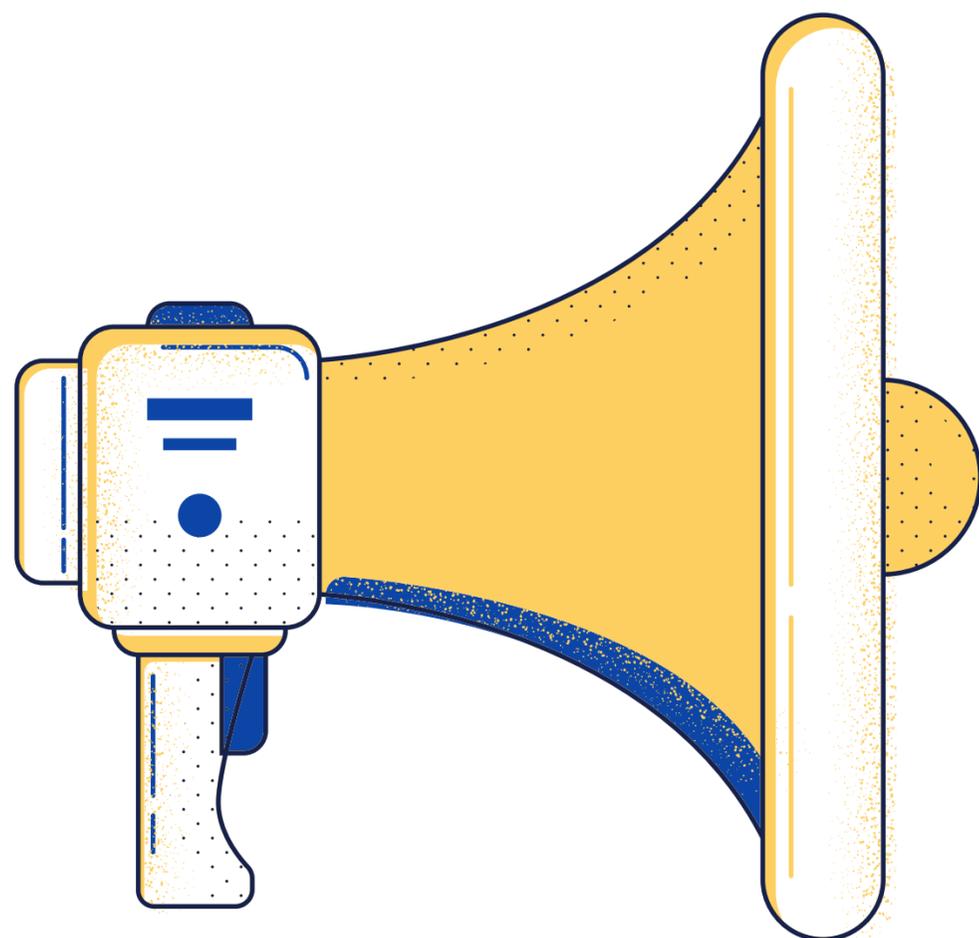
Asistencia apropiada, eficiente, eficaz y responsable

Participación significativa beneficiarios

Comunicación Transparente

Principios Fundamentales



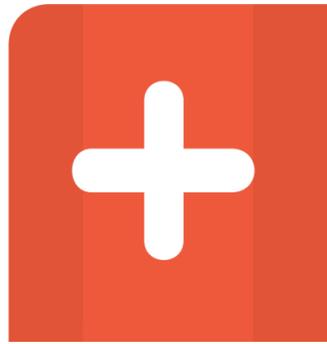


Plan de Participación Comunitaria



Cruz Roja Ecuatoriana

1. ANÁLISIS FODA



Fortalezas

- Equipo capacitado
- Asistencia técnica IFRC
- Posicionamiento CRE
- Experiencia PTM
- Articulación territorial
- Respuesta al contexto de crisis



Oportunidades

- Fortalecer transparencia
- Impacto positivo en la comunidad
- Alianzas estratégicas
- Fortalecer vinculación con beneficiarios



Debilidades

- Uso de aplicativos



Amenazas

- Contexto COVID - 19
- Restricciones de movilidad
- Alta demanda
- Beneficiarios no entienden instrucciones
- Acceso a internet





2. OBJETIVOS

Brindar información pertinente y contextualizada que responda a las necesidades y requerimientos del público objetivo

Implementar un mecanismo efectivo de retroalimentación y reclamos



Cruz Roja Ecuatoriana



3. PÚBLICO

- Personas en situación de vulnerabilidad seleccionadas para participar en el Programa de Transferencias Monetarias
- Interesados en participar en el Programa de Transferencias Monetarias

4. LÍNEAS DE ACCIÓN

4.1 Participación y retroalimentación

- Implementar un canal bidireccional que permita llegar rápidamente al mayor número posible de beneficiarios
- Implementar un mecanismo de retroalimentación del servicio brindado

4.2 Información como ayuda

- Implementar mensajes automáticos
- Desarrollar mensajes contextualizados, preguntas y respuestas
- Generar información bajo demanda
- Abordaje de rumores
- Manejo de expectativas



LINEAS DE ACCIÓN

4.3 Comunicación para el cambio social

- Generar material / herramientas para el uso de aplicativos tecnológicos
- Mensajes COVID

4.4 Abogacía

- Sistematización de información / experiencia
- Registro de interesados



4.1 PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN



COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL

Canales



Whatsapp
Business

+593 982509888

¿Qué es WhatsApp Business?

WhatsApp Business es una aplicación de descarga gratuita disponible para Android y iPhone, que ha sido desarrollada especialmente para pequeñas y medianas empresas. WhatsApp Business facilita las interacciones con los clientes, ya que ofrece herramientas para automatizar, organizar y responder rápidamente a los mensajes. Está diseñada y funciona de forma similar a WhatsApp Messenger. Puedes usarla para seguir haciendo todas las cosas que ya haces como enviar mensajes y fotos.

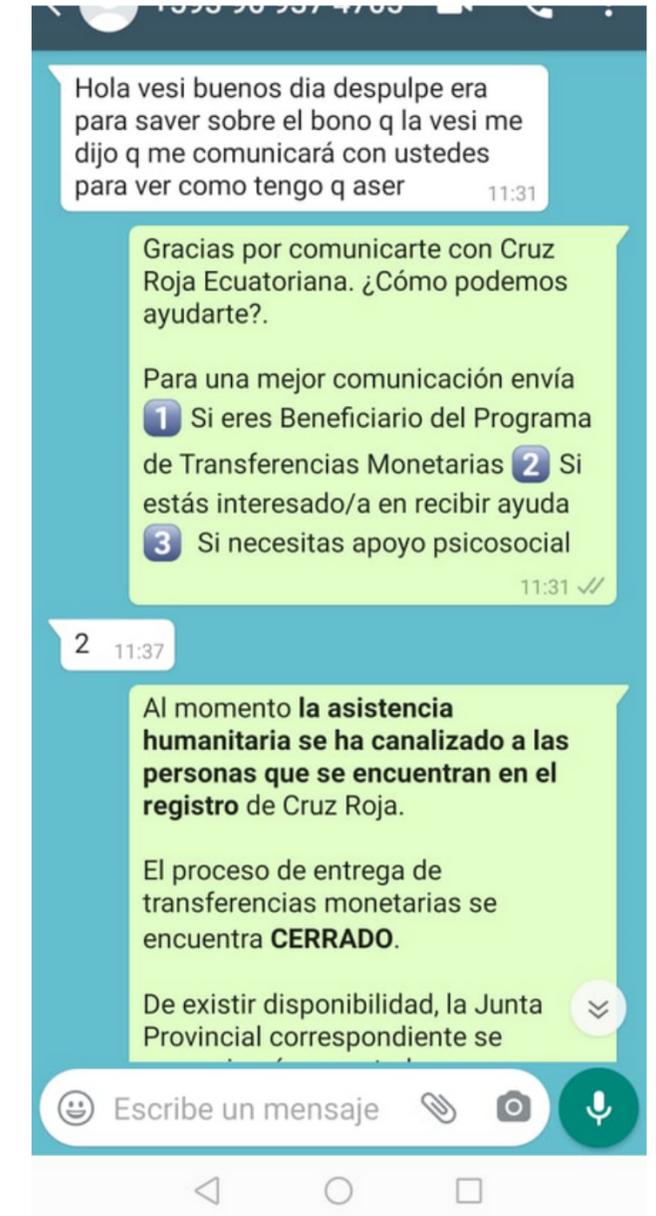
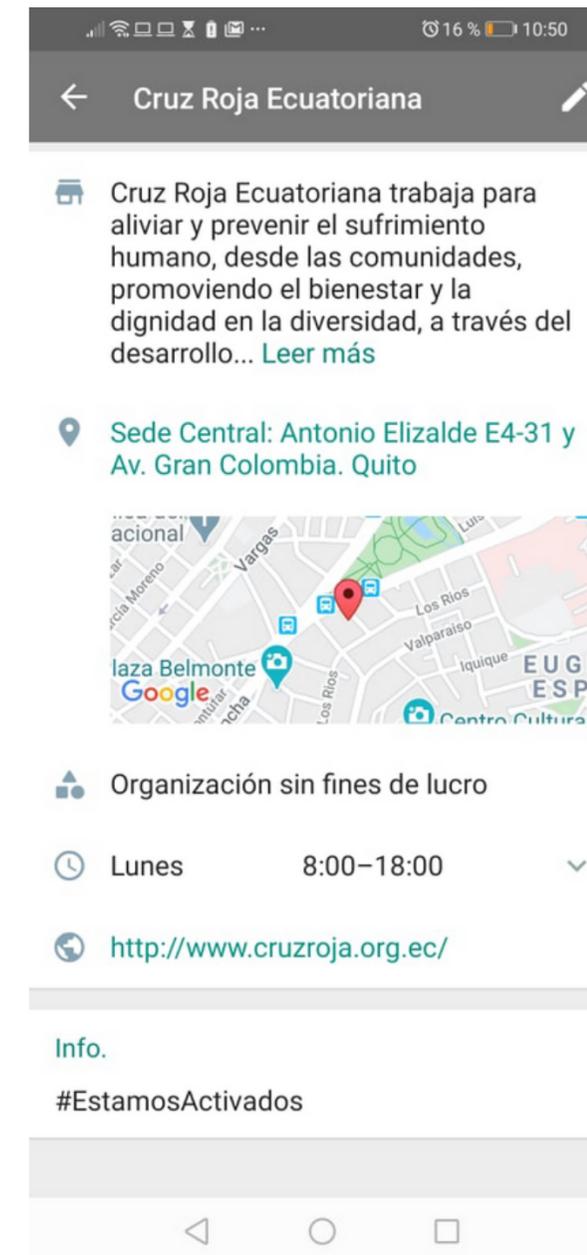
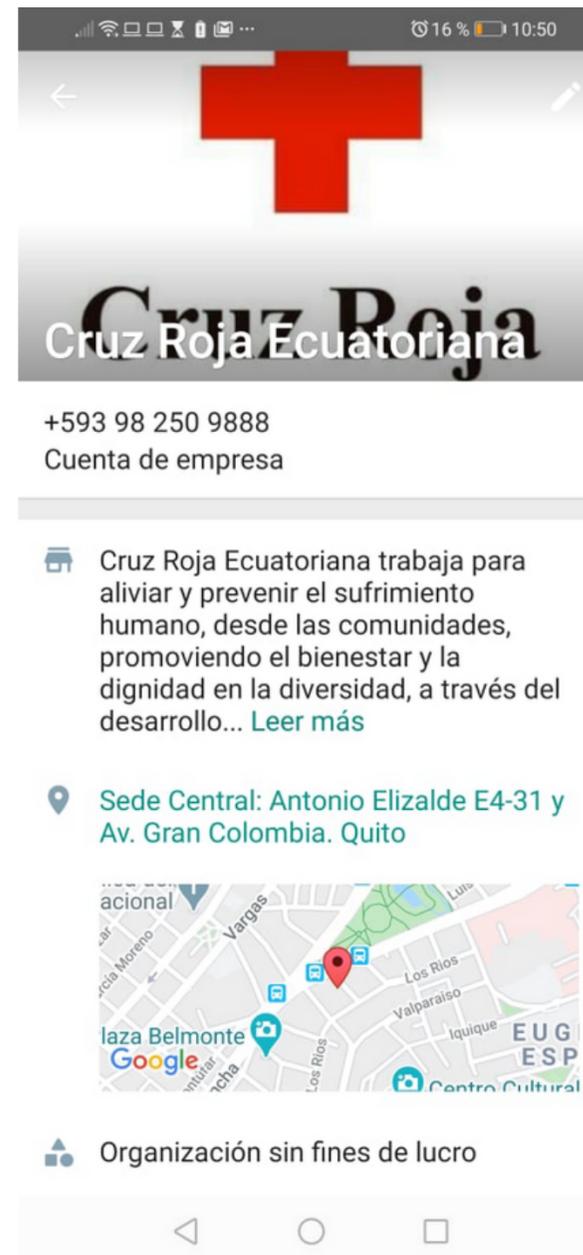
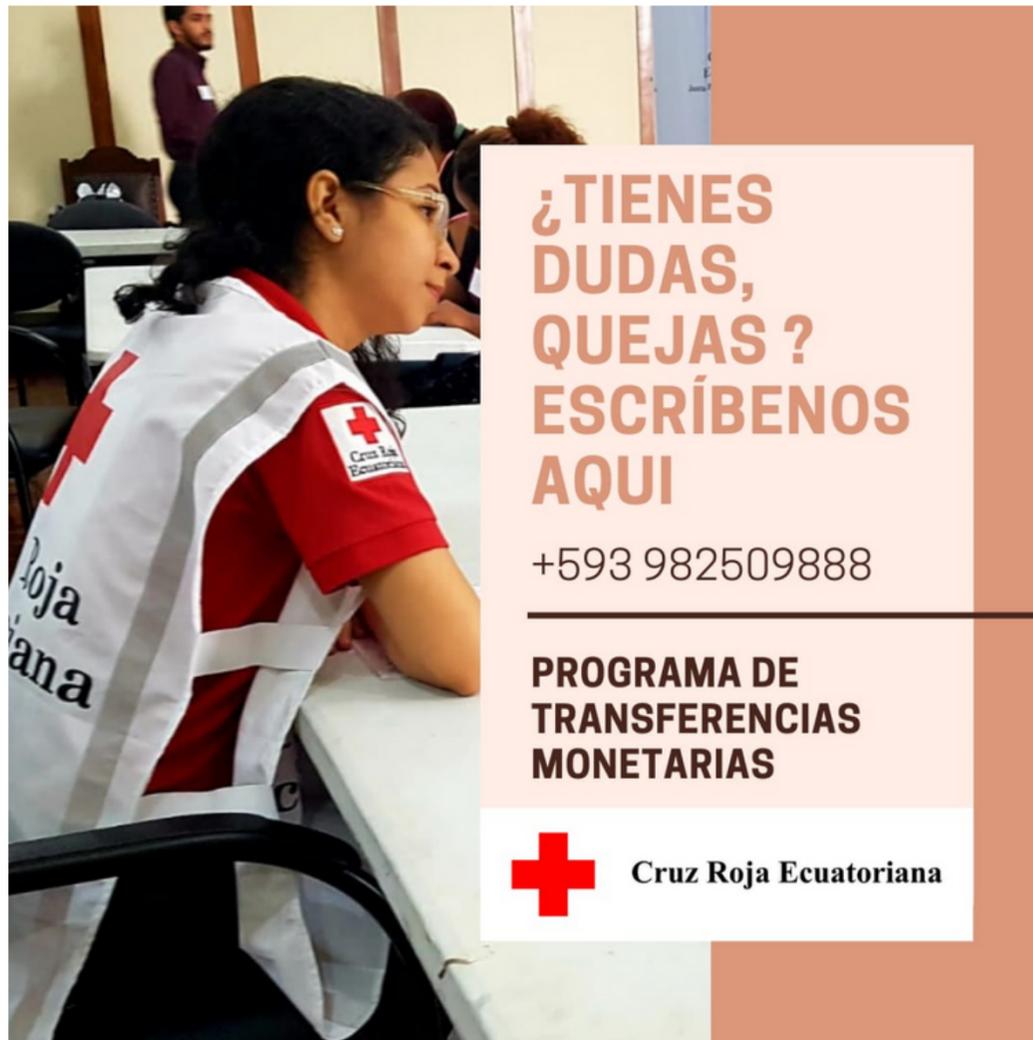
Algunas de las funciones que tiene esta aplicación son:

- **Perfil de empresa** para mostrar la información más importante, como tu dirección, correo electrónico y sitio web.
- **Estadísticas** para ver cuántos mensajes se enviaron, se entregaron y se leyeron exitosamente.
- **Herramientas de mensajería** para responder de forma rápida a tus clientes.



Cruz Roja Ecuatoriana

COMUNICACIÓN BIDIRECCIONAL - WHATSAPP FOR BUSINESS



CIRCUITO DE RETROALIMENTACIÓN - QUEJAS

1

Retroalimentación
de beneficiarios

2

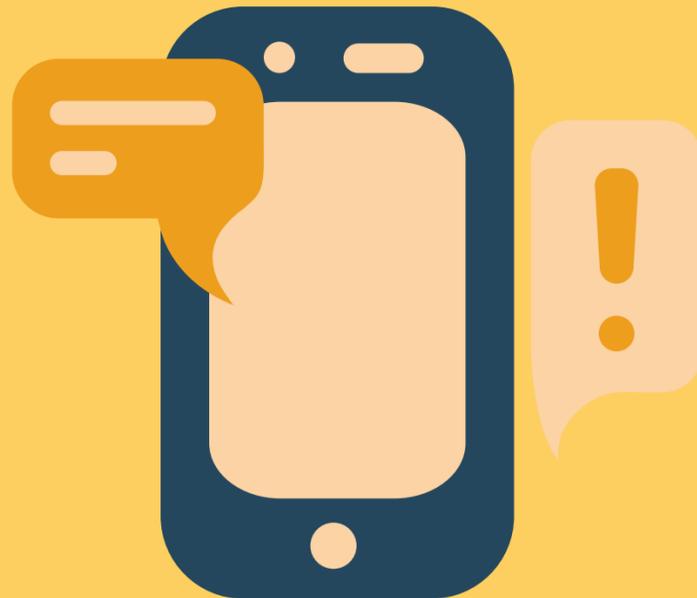
Recepción
CRE

4

Respuesta,
aclaraciones
seguimiento de
las acciones

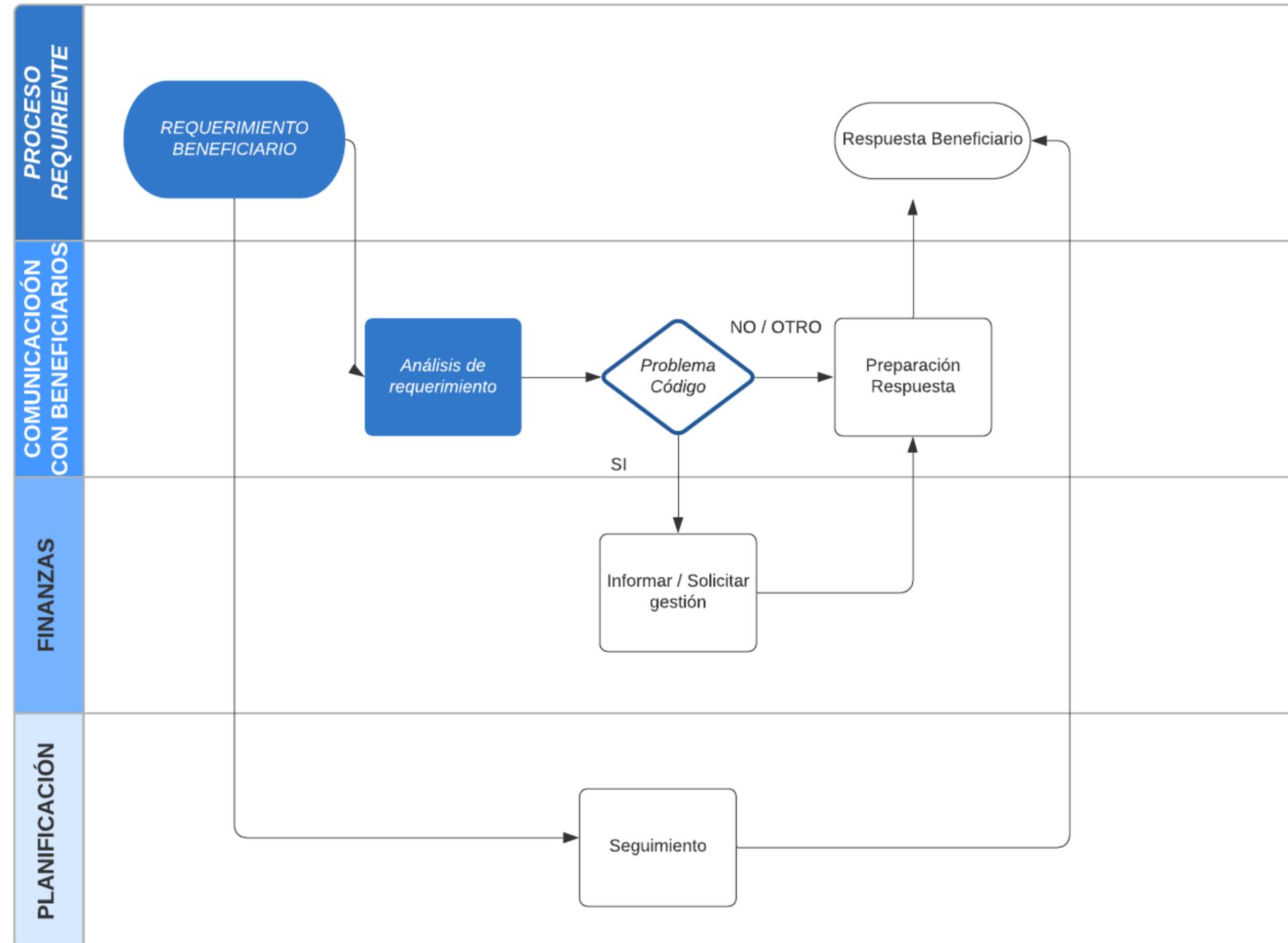
3

Análisis de información -
Compartir con partes
interesadas





COMUNICACION INTERNA



SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON EL SERVICIO PRESTADO

Canales



Google Forms



Cruz Roja Ecuatoriana

PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS

Agradecemos tu apoyo. Para Cruz Roja Ecuatoriana es muy importante conocer tu opinión sobre el proceso de entrega de asistencia económica. Tu retroalimentación nos permitirá mejorar nuestros servicios, así como desarrollar intervenciones que respondan a las necesidades y características de las comunidades con las que trabajamos.

***Obligatorio**

Provincia

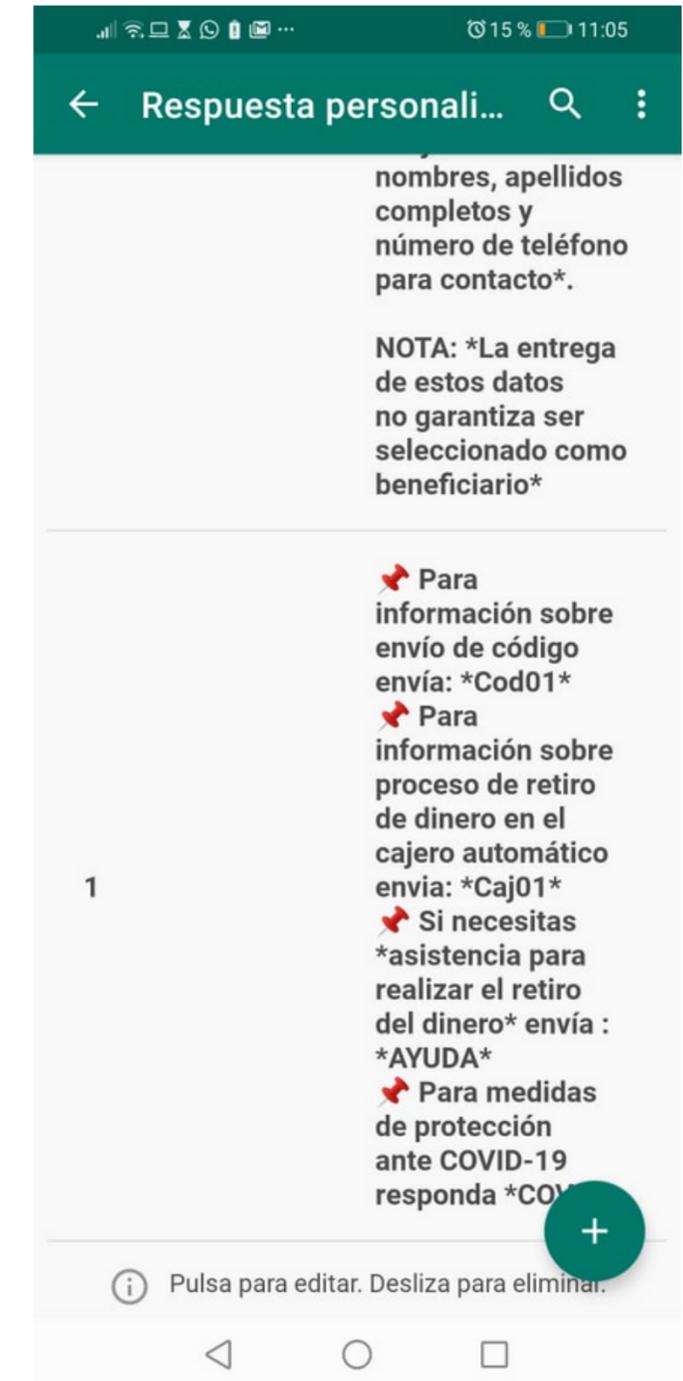
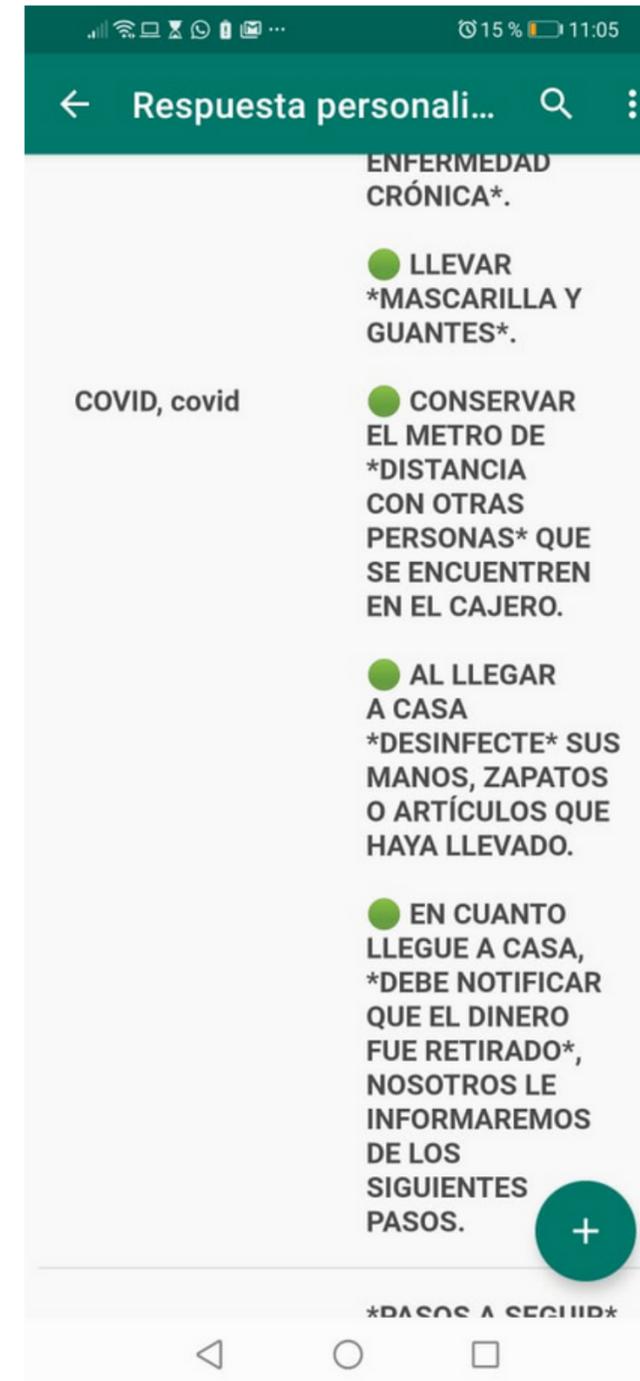
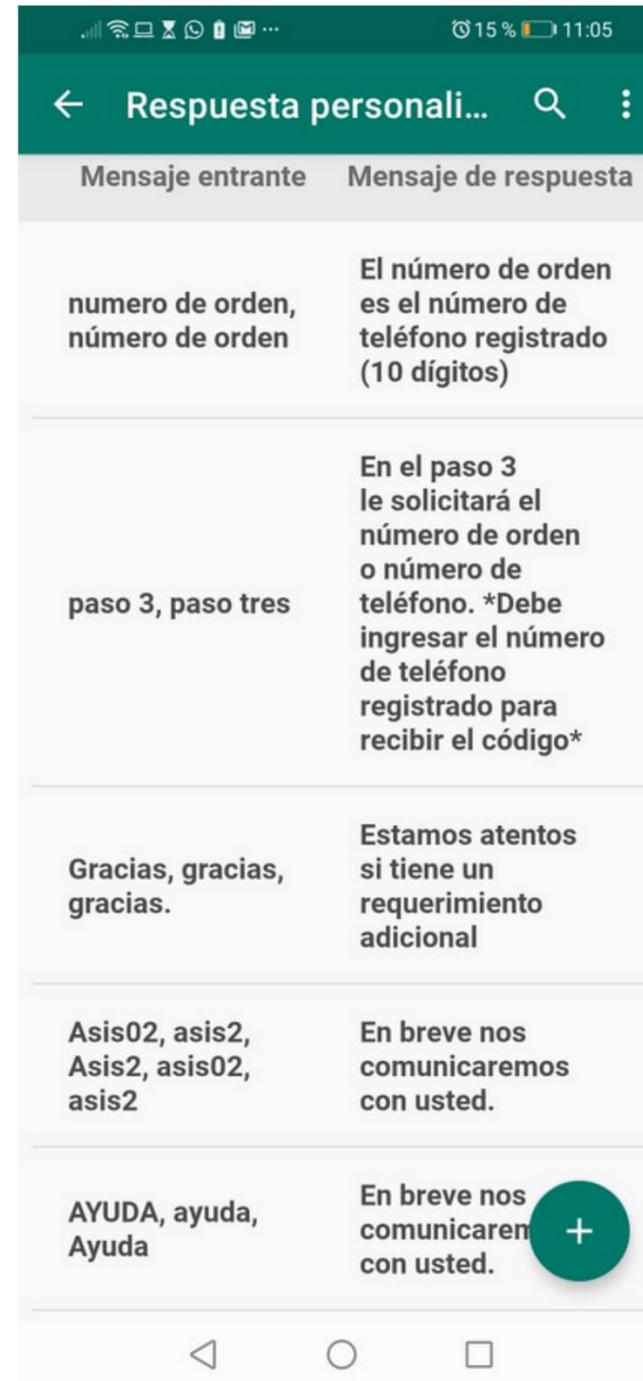
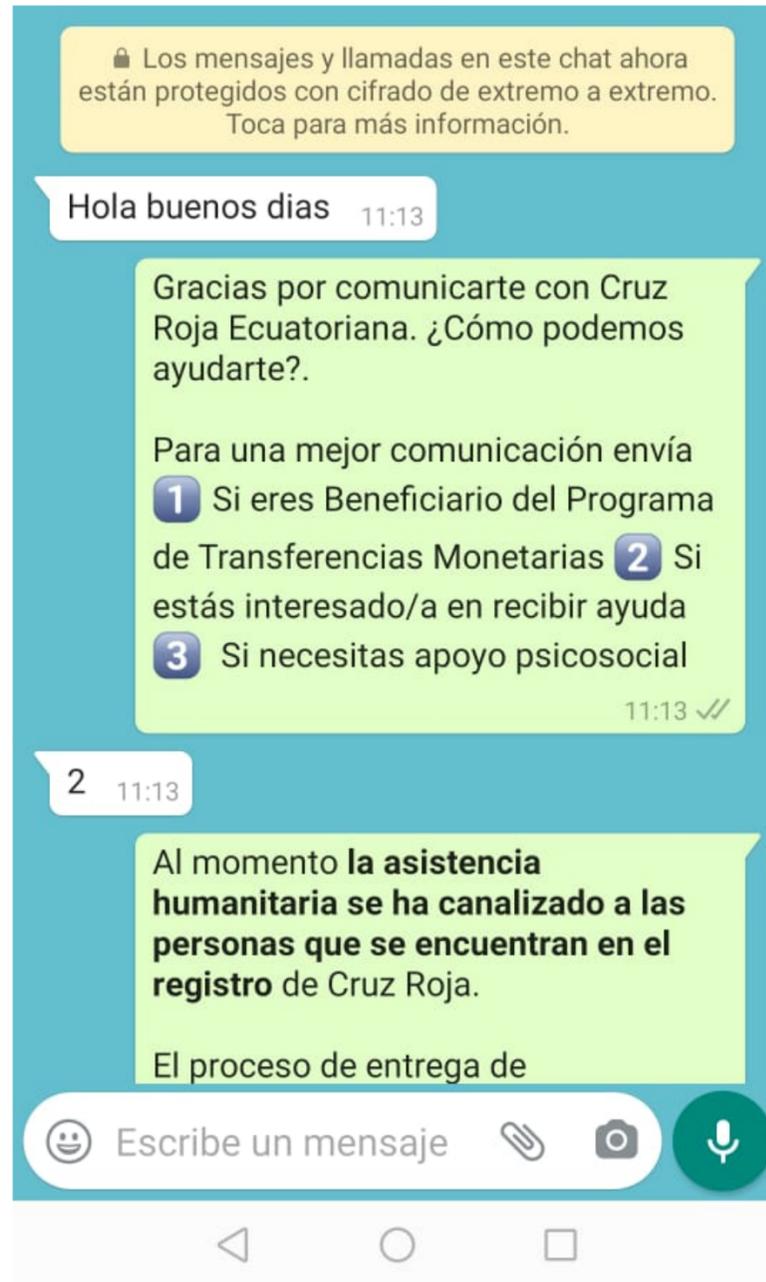
Pichincha

1. Identificación
2. Comunicación
3. Material de capacitación
4. Atención de requerimientos
5. Uso de apoyo económico
6. Retroalimentación

4.2 INFORMACIÓN COMO AYUDA



MENSAJES AUTOMÁTICOS

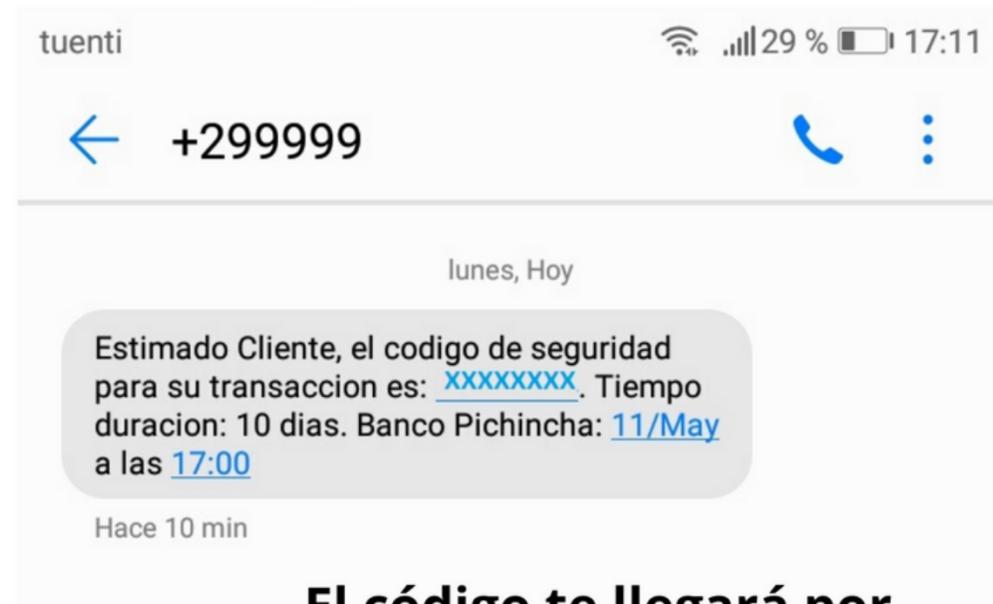


Cruz Roja Ecuatoriana

MENSAJES CONTEXTUALIZADOS: PREGUNTAS Y RESPUESTAS



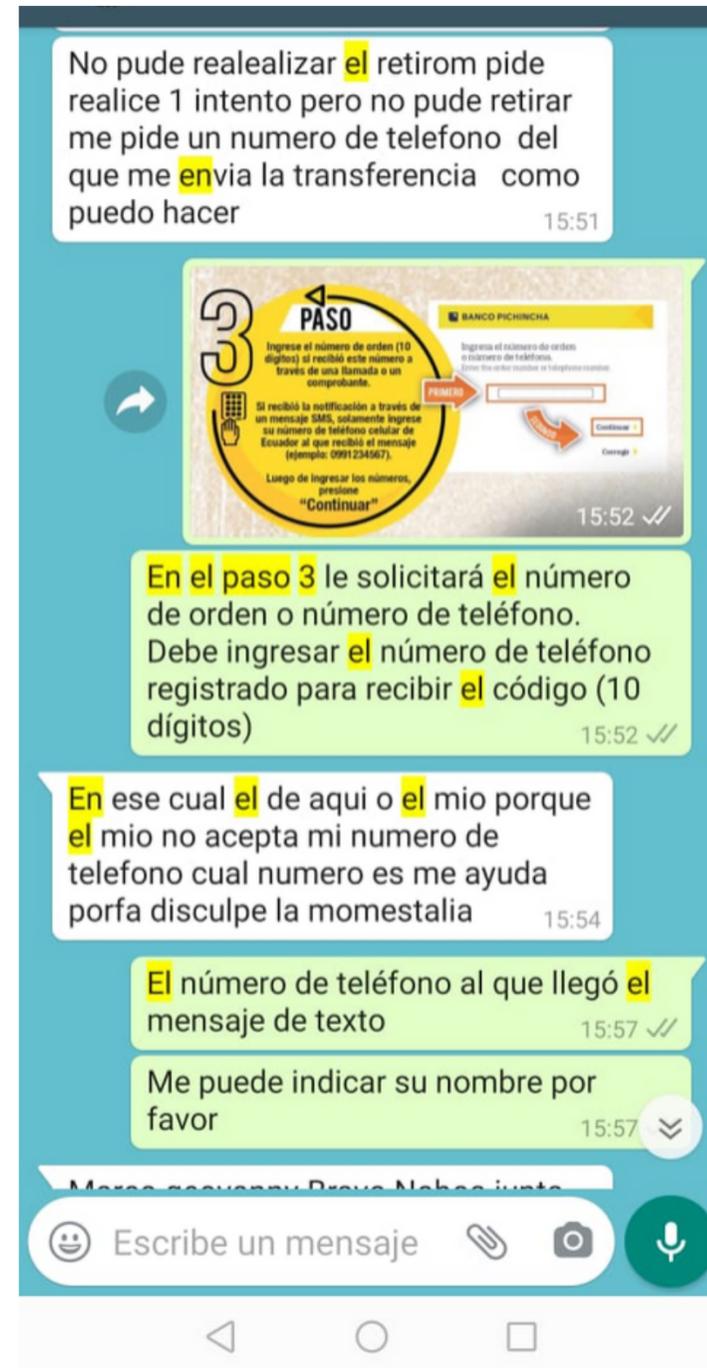
Cruz Roja Ecuatoriana



**El código te llegará por
mensaje de texto (SMS) a tu
celular**

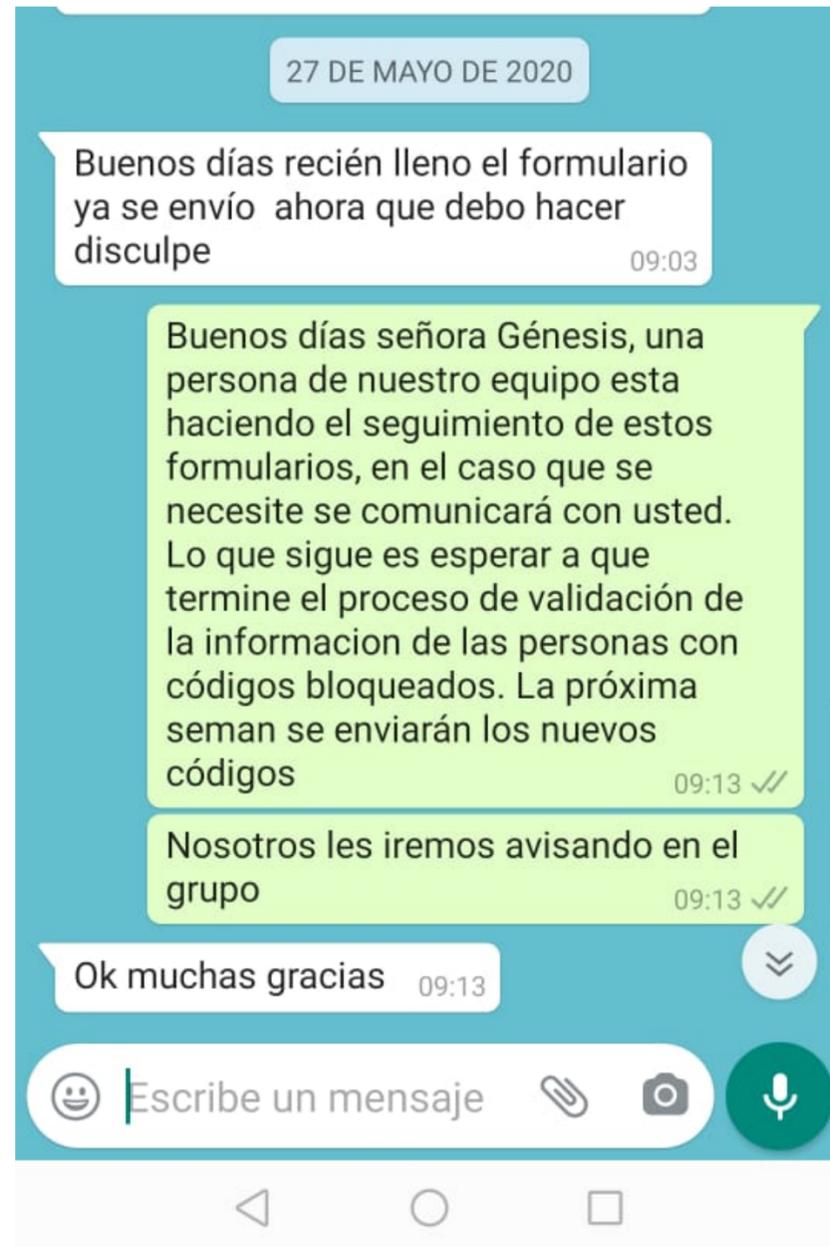


Cruz Roja Ecuatoriana



1. Identificación de preguntas frecuentes - línea base
2. Consolidación de preguntas frecuentes
3. Desarrollo de respuestas estándar
4. Testeo

INFORMACIÓN BAJO DEMANDA, ABORDAJE DE RUMORES, MANEJO DE EXPECTATIVAS



Cruz Roja Ecuatoriana

INFORMACIÓN BENEFICIARIOS

Identificación de nuevos requerimientos de beneficiarios

1 PASO

En el cajero automático, seleccione la opción "Transacciones sin tarjeta o Bloqueo de tarjeta".

BANCO PICHINCHA

Bienvenido a la mayor red de cajeros automáticos

BANRED **MasterCard** **VISA** **DISCOVER** **Diners Club**

Inserta tu tarjeta, no la retires y sigue las instrucciones.
Insert your card, do not remove it and follow the instructions.

Transacciones sin tarjeta o Bloqueo de tarjeta

En caso de dudas o dificultades en la transacción, por favor contactarse directamente con personal de la Organización Humanitaria de la que recibió este instructivo. La información entregada por personal de la organización humanitaria es **CONFIDENCIAL** y no debe ser compartida con ninguna otra persona.



Esta asistencia se entrega luego de un proceso de valoración individual o familiar basado en criterios de vulnerabilidad específicos.

Recuerde que debe retirar todo el monto asignado en una sola transacción en el cajero.

BANCO PICHINCHA

Tu tiempo ha expirado ¿Necesitas más?
Your time has expired. Do you need more time?

No Si / Yes

Si en alguno de los pasos anteriores aparece la pantalla de tiempo expirado, seleccione la opción de "Sí/Yes"

Después de seleccionar esta opción, regresará a la pantalla anterior.

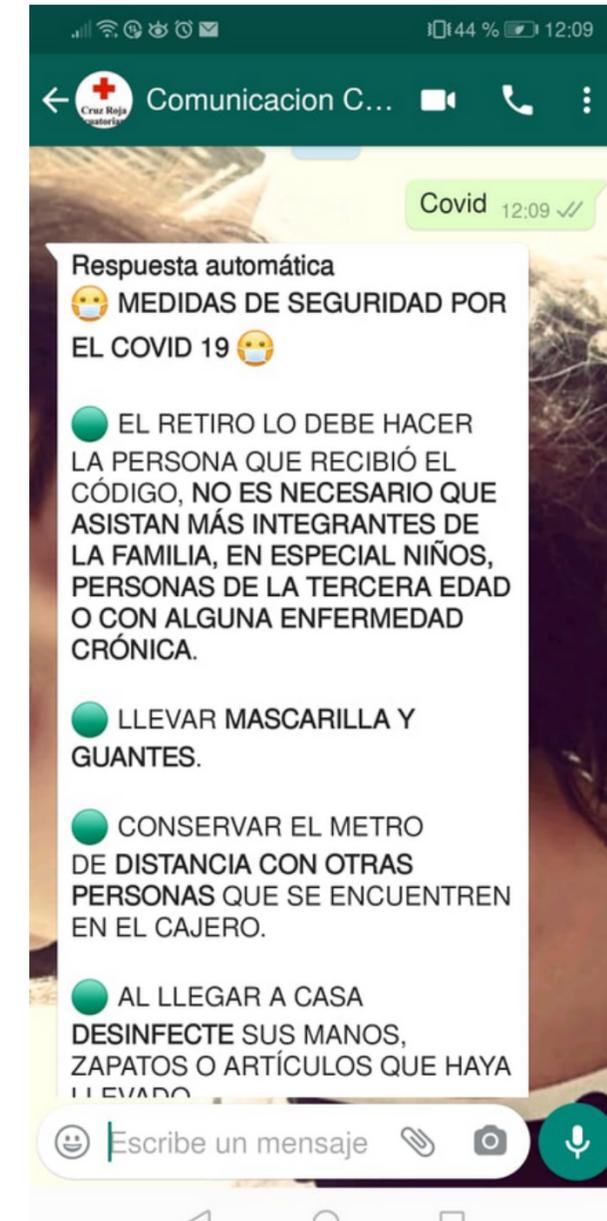
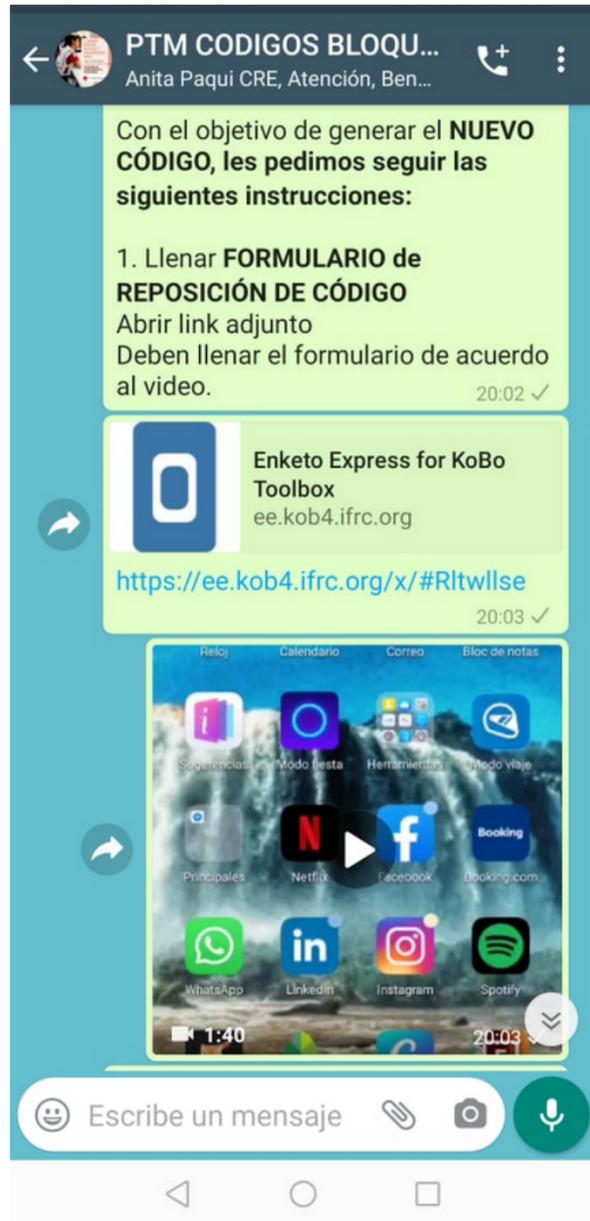


Cruz Roja Ecuatoriana

4.3 COMUNICACIÓN PARA EL CAMBIO SOCIAL



GENERACIÓN DE MENSAJES Y MATERIAL AUDIOVISUAL



Material audiovisual para uso de aplicativos tecnológicos

Mensajes COVID

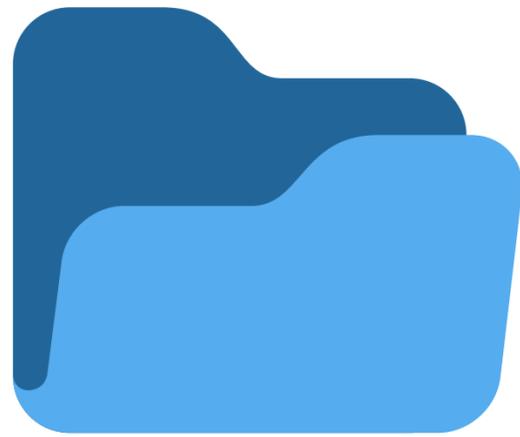


Cruz Roja Ecuatoriana

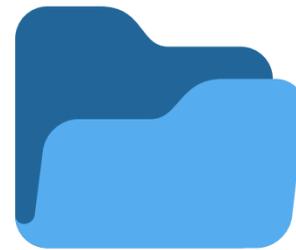
4.4 ABOGACÍA



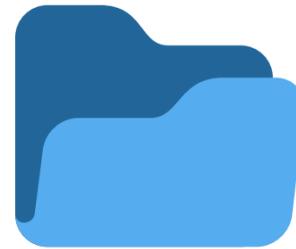
SISTEMATIZACIÓN DE INFORMACIÓN



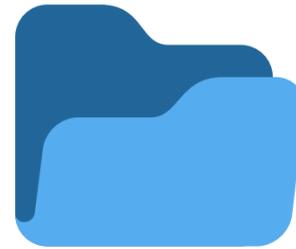
Sistematización de la experiencia



- Reporte línea base
- Reporte consolidado



- Sistematización de requerimientos y respuestas
- Mensajes claves



- Evaluación de satisfacción de beneficiarios
- Retroalimentación beneficiarios



- Protocolo de sistema de información y retroalimentación Whatsapp. (En elaboración)



REGISTRO DE INTERESADOS

247 personas registradas

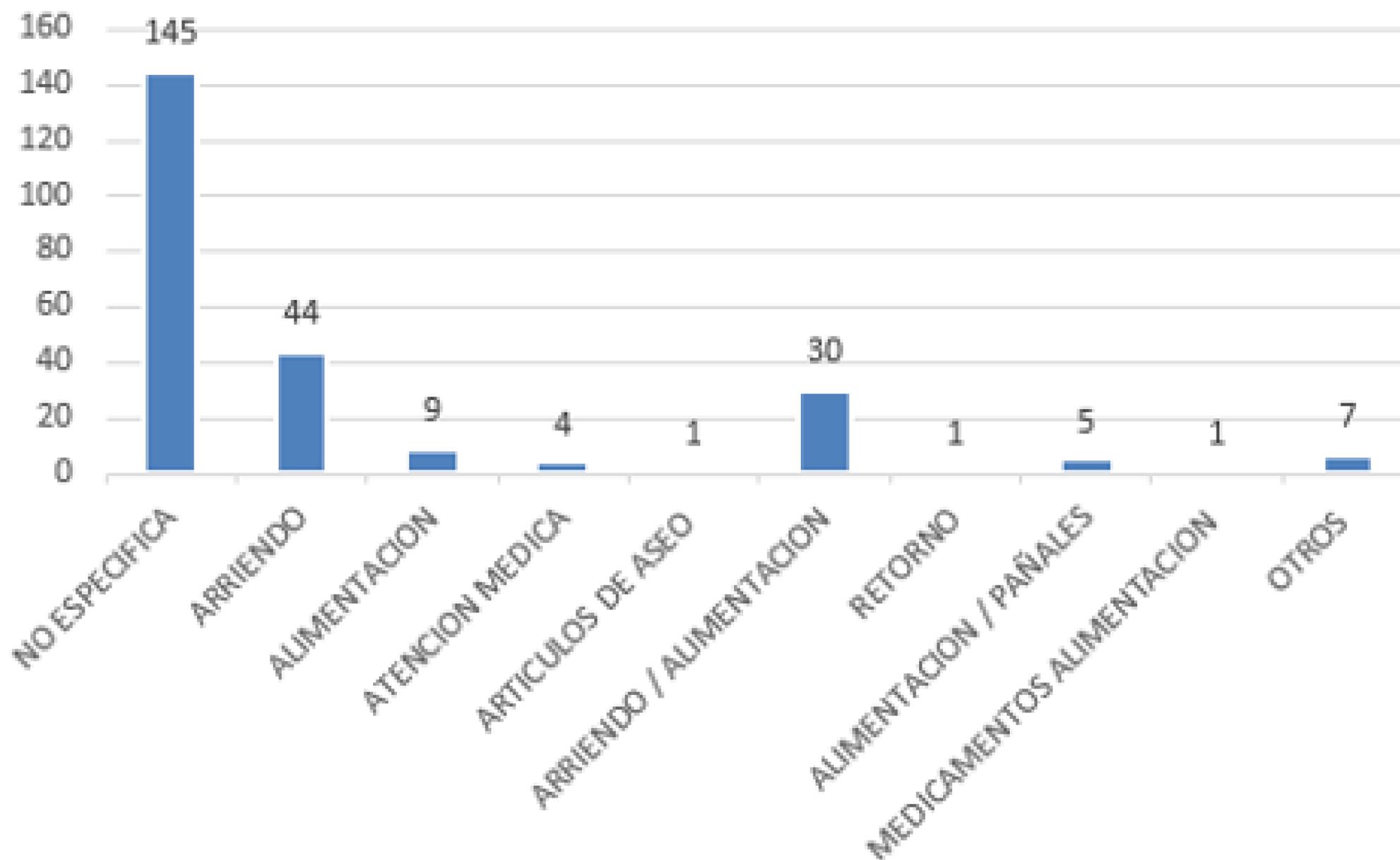
247 personas en situación de movilidad humana manifestaron su interés en recibir apoyo de CRE. Sus datos fueron registrados en una matriz.

Esta información se deriva a las JP correspondientes, con el objetivo que valoren, bajo criterios de vulnerabilidad, los casos de las personas inscritas para la prestación de asistencia humanitaria, de existir disponibilidad de recursos en un futuro.

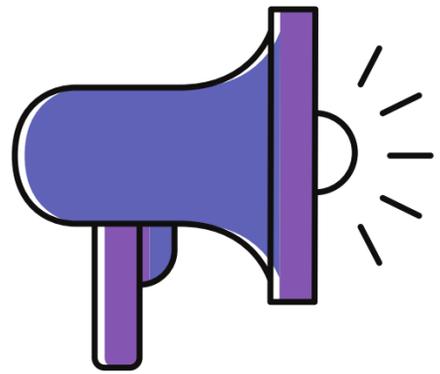


Cruz Roja Ecuatoriana

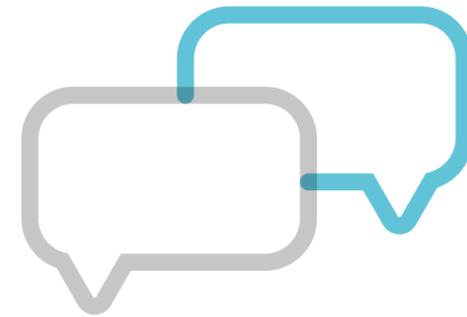
REQUERIMIENTO PRINCIPAL INDICADO



5. ESTRATEGIA DE SALIDA



Mensajes sobre alcance y duración de la intervención



Manejo de expectativas



6. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

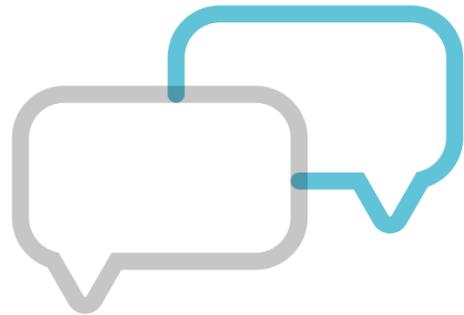


REPORTE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS 06-05-2020 / 11-05-2020 - LÍNEA BASE



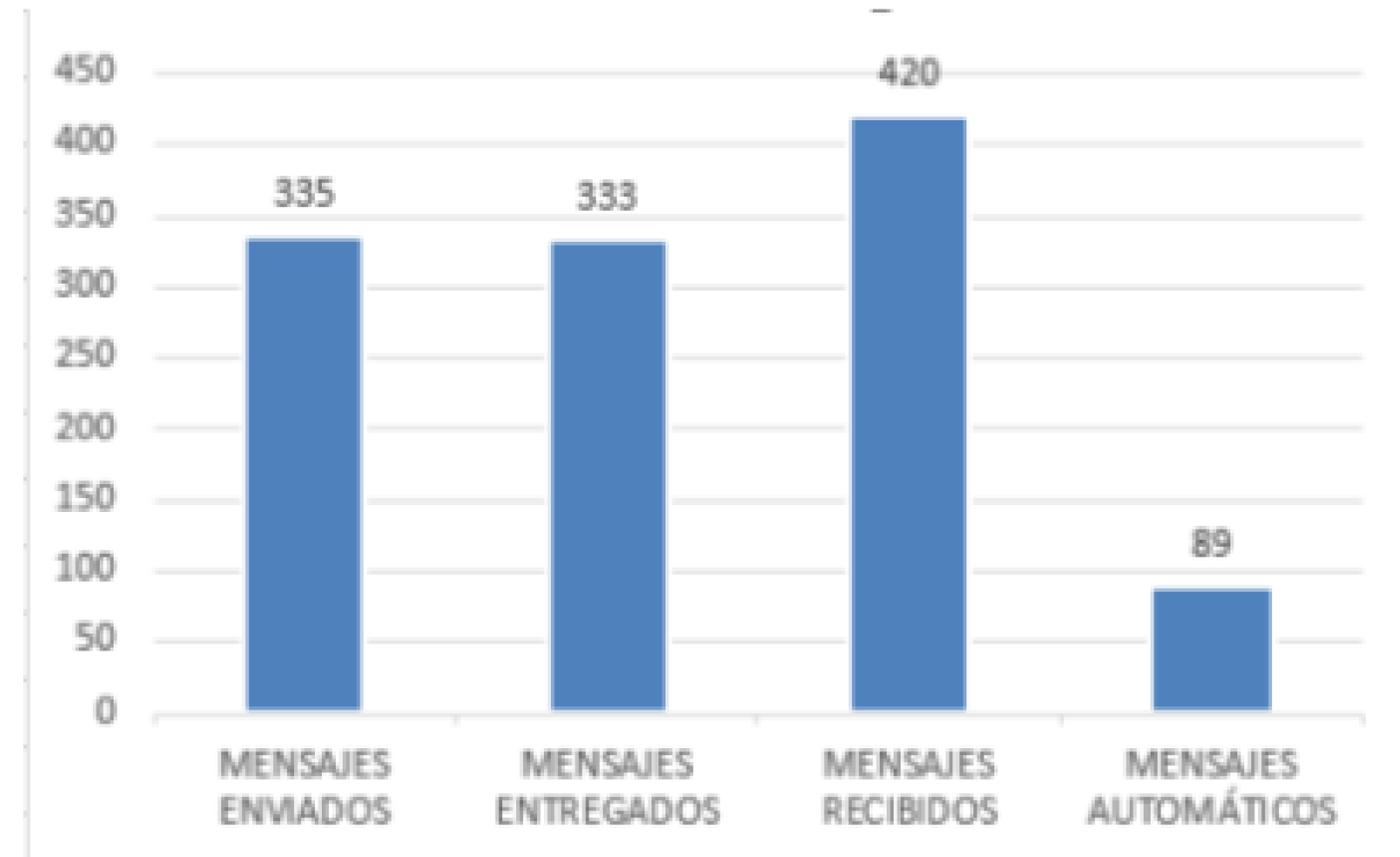
PERIODO	HORA DE CORTE	UNIDAD GEOGRÁFICA
06-05-2020 / 11-05-2020	8:00	GUAYAS - PICHINCHA - CARCHI

LLAMADAS
52



MENSAJES RECIBIDOS	MENSAJES AUTOMÁTICOS
420	89

MENSAJES ENVIADOS	MENSAJES ENTREGADOS
335	333



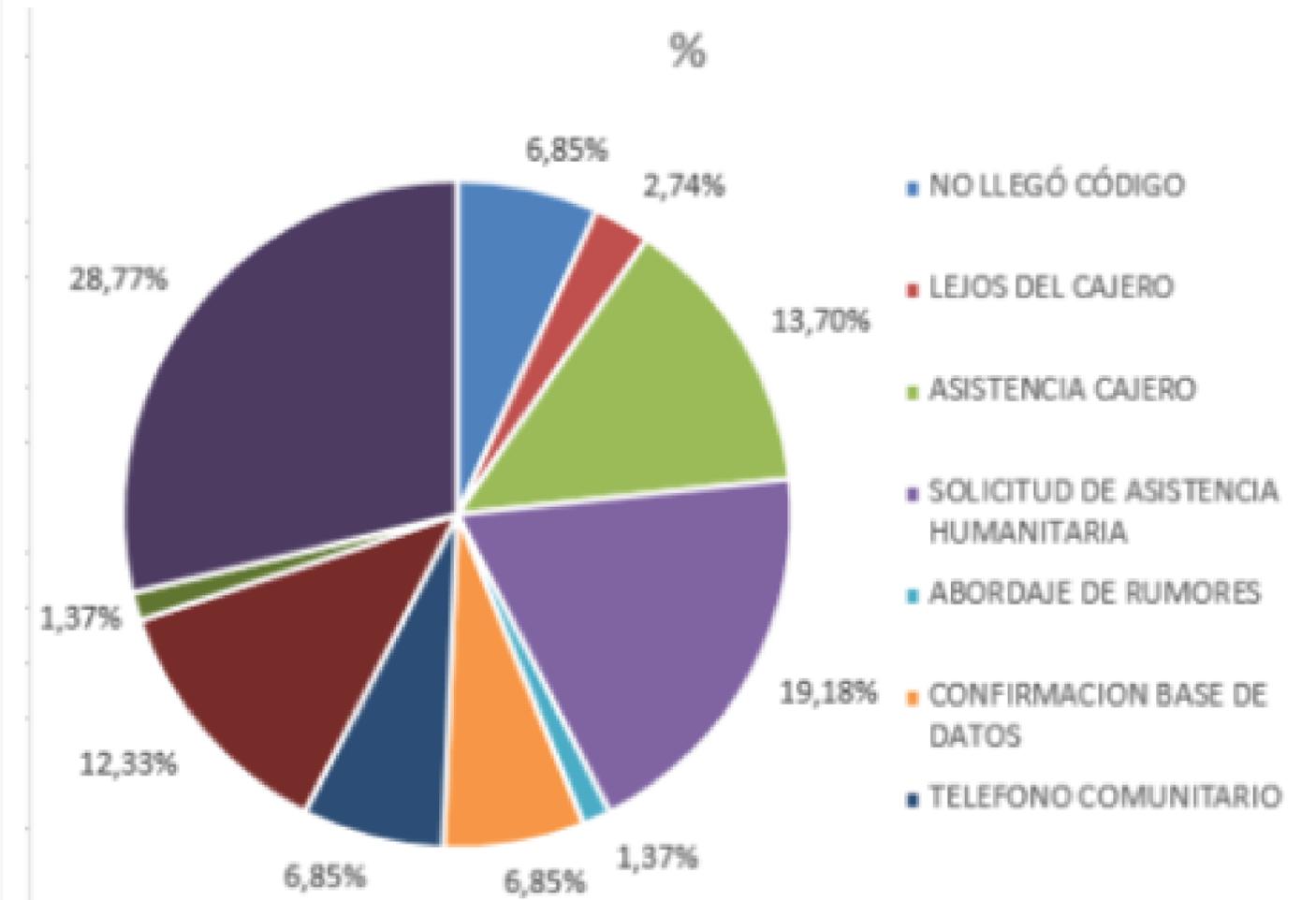
REPORTE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS

06-05-2020 / 11-05-2020 - LÍNEA BASE

ESTADÍSTICAS POR REQUERIMIENTO					
PERIODO	HORA DE CORTE	UNIDAD GEOGRÁFICA	TIPO DE REQUERIMIENTO	# DE REQUERIMIENTOS	%
06-05-2020 /11-05-2020	8:00	GUAYAS - PICHINCHA - CARCHI	NO LLEGÓ CÓDIGO	5	6,85%
			LEJOS DEL CAJERO	2	2,74%
			ASISTENCIA CAJERO	10	13,70%
			SOLICITUD DE ASISTENCIA HUMANITARIA	14	19,18%
			ABORDAJE DE RUMORES	1	1,37%
			CONFIRMACION BASE DE DATOS	5	6,85%
			TELEFONO COMUNITARIO	5	6,85%
			RETIRO DE TRANSFERENCIA	9	12,33%
			BLOQUEO DE CLAVE	1	1,37%
			INFORMACION PROCESO DE RETIRO	21	28,77%
			TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	73	100%



REPORTE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS 06-05-2020 / 11-05-2020 - LÍNEA BASE



REPORTE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS

06-05-2020 / 29-05-2020

PERIODO	HORA DE CORTE	UNIDAD GEOGRÁFICA
06-05-2020 / 29-05-2020	12:30	TODAS



LLAMADAS

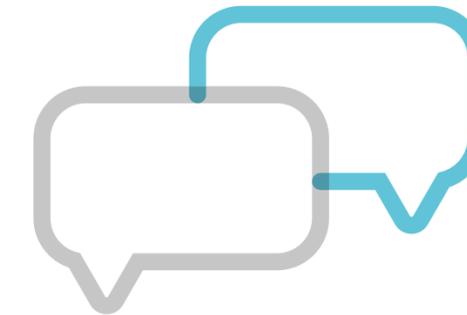
419



LLAMADAS PROMEDIO
POR DÍA

18

MENSAJES ENVIADOS	MENSAJES ENTREGADOS	MENSAJES RECIBIDOS	MENSAJES AUTOMÁTICOS
3001	2930	4359	903



MENSAJES PROMEDIO
POR DÍA

190



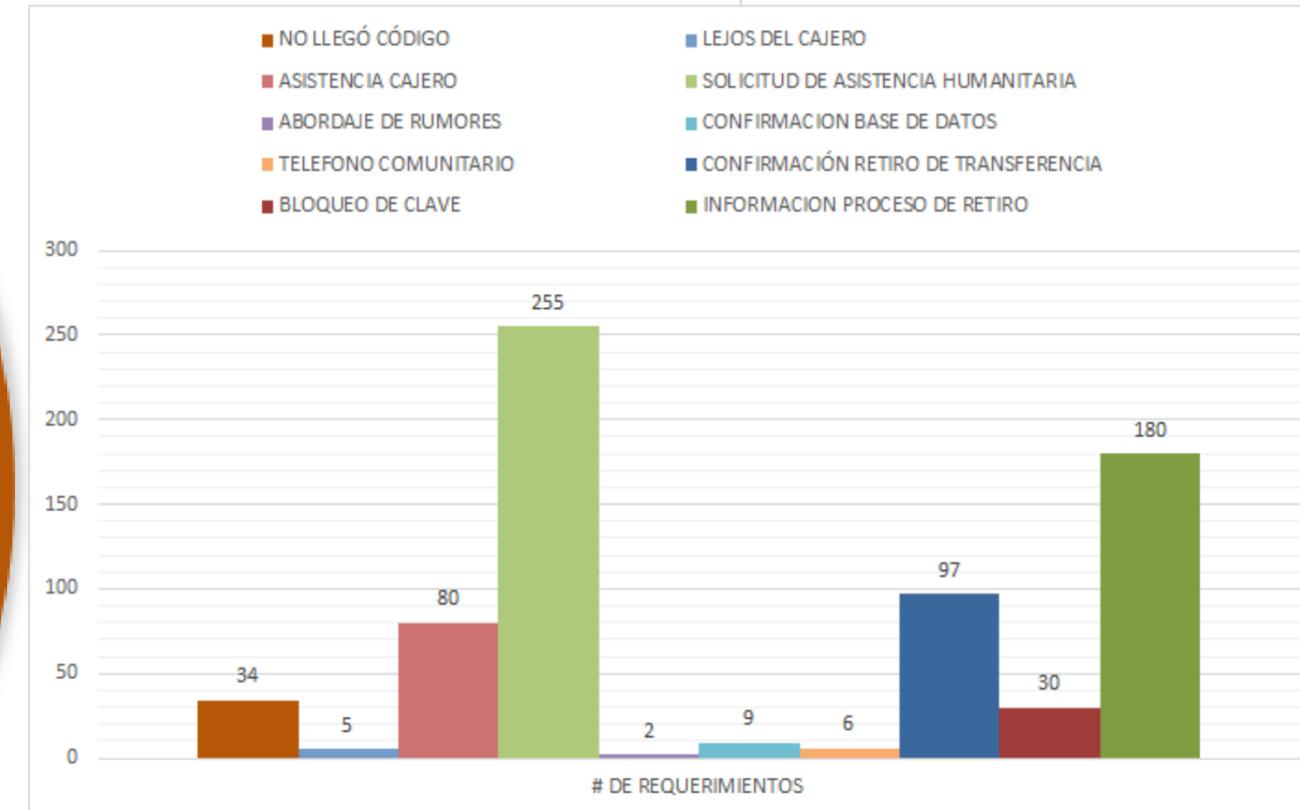
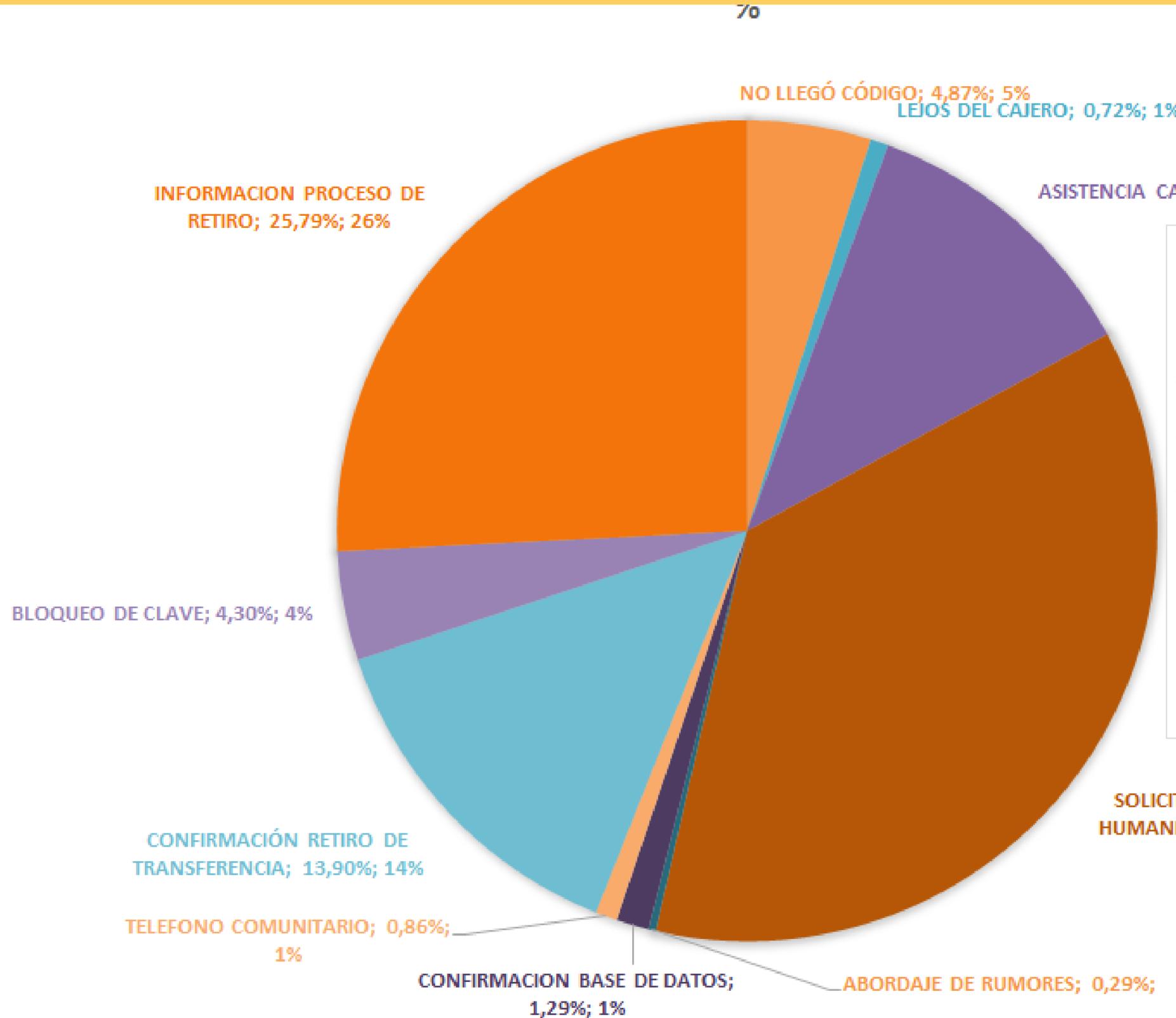
REPORTE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS

06-05-2020 / 29-05-2020

ESTADÍSTICAS POR REQUERIMIENTO					
PERIODO	HORA DE CORTE	UNIDAD GEOGRÁFICA	TIPO DE REQUERIMIENTO	# DE REQUERIMIENTOS	%
06-05-2020 / 29-05-2020	12:30	TODAS	NO LLEGÓ CÓDIGO	34	4,87%
			LEJOS DEL CAJERO	5	0,72%
			ASISTENCIA CAJERO	80	11,46%
			SOLICITUD DE ASISTENCIA HUMANITARIA	255	36,53%
			ABORDAJE DE RUMORES	2	0,29%
			CONFIRMACION BASE DE DATOS	9	1,29%
			TELEFONO COMUNITARIO	6	0,86%
			CONFIRMACIÓN RETIRO DE TRANSFERENCIA	97	13,90%
			BLOQUEO DE CLAVE	30	4,30%
			INFORMACION PROCESO DE RETIRO	180	25,79%
			TOTAL DE REQUERIMIENTOS ATENDIDOS	698	100%

REPORTE ATENCIÓN REQUERIMIENTOS

06-05-2020 / 29-05-2020



Cruz Roja Ecuatoriana

7. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



MUESTRA REPRESENTATIVA



Universo: 390 beneficiarios

Muestra representativa:

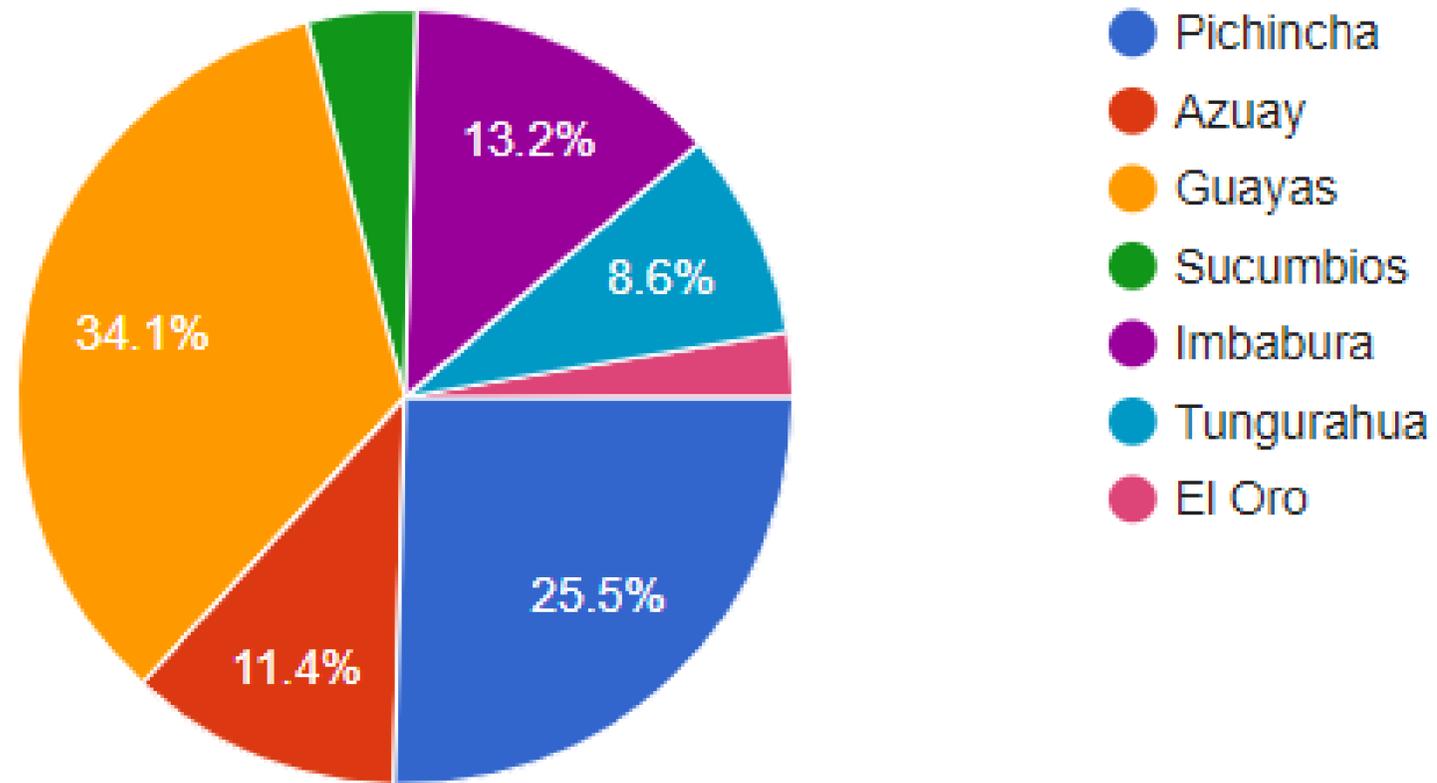
194 beneficiarios

95% de confiabilidad / 5% de error

Respuestas recibidas: 236 beneficiarios

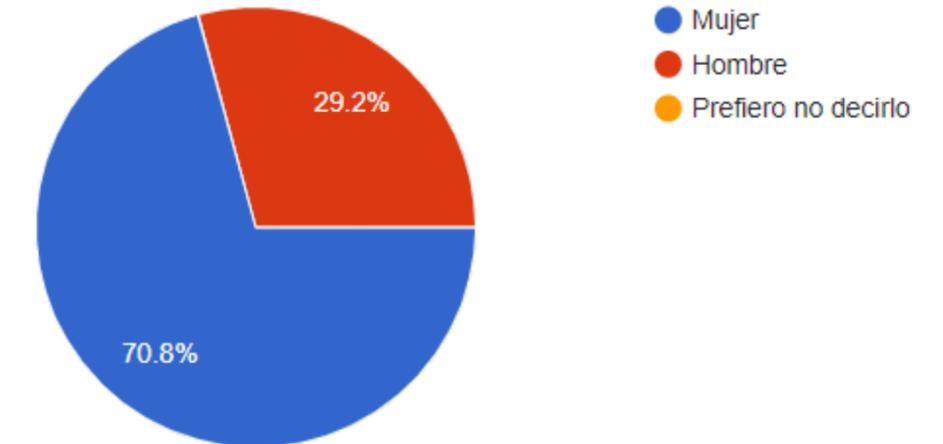


1. IDENTIFICACIÓN



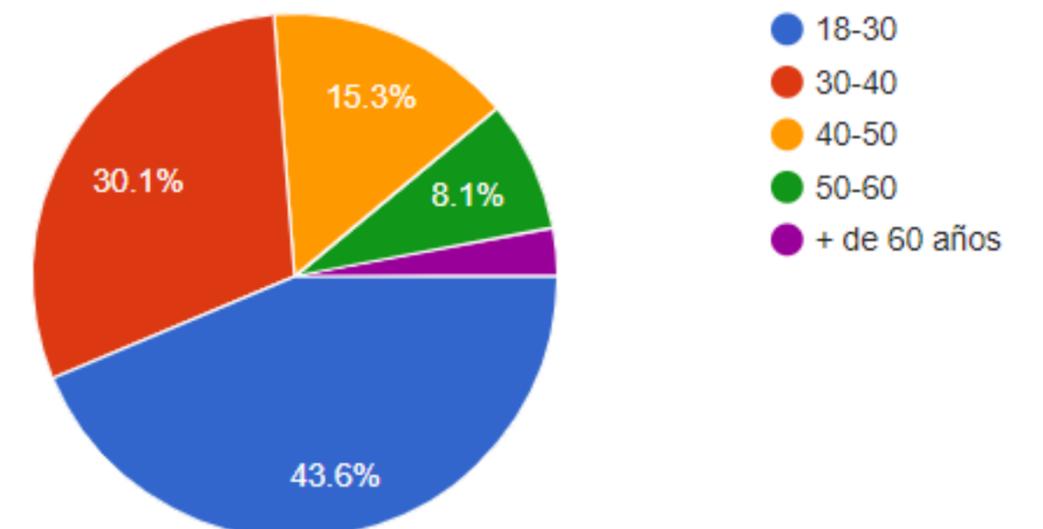
Género

236 respuestas



Edad

236 respuestas



El mayor número de beneficiarios se encuentran en la provincia de Guayas. Se evidencia que el mayor porcentaje de beneficiarios son mujeres. El rango etáreo con mayor predominancia es el que fluctua entre los 18-30 años.

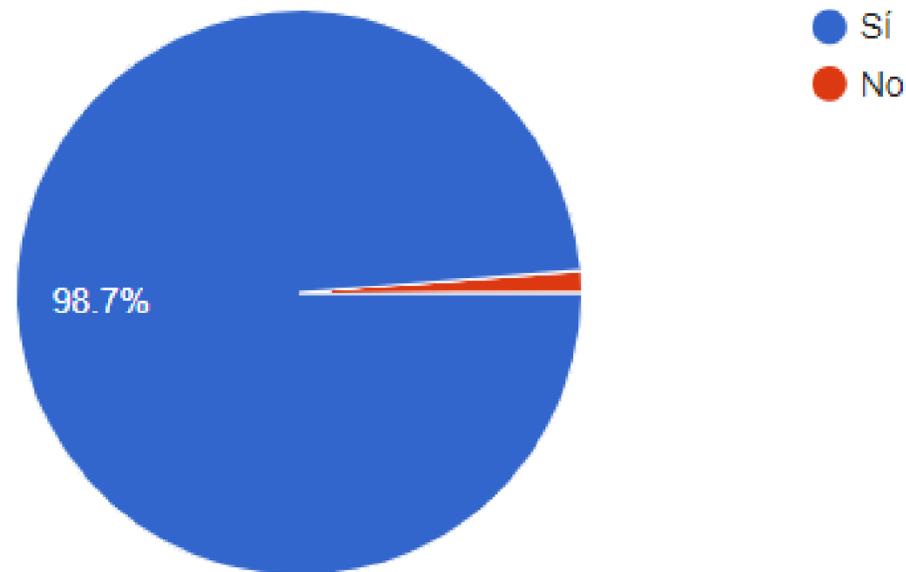


Cruz Roja Ecuatoriana

2. COMUNICACIÓN

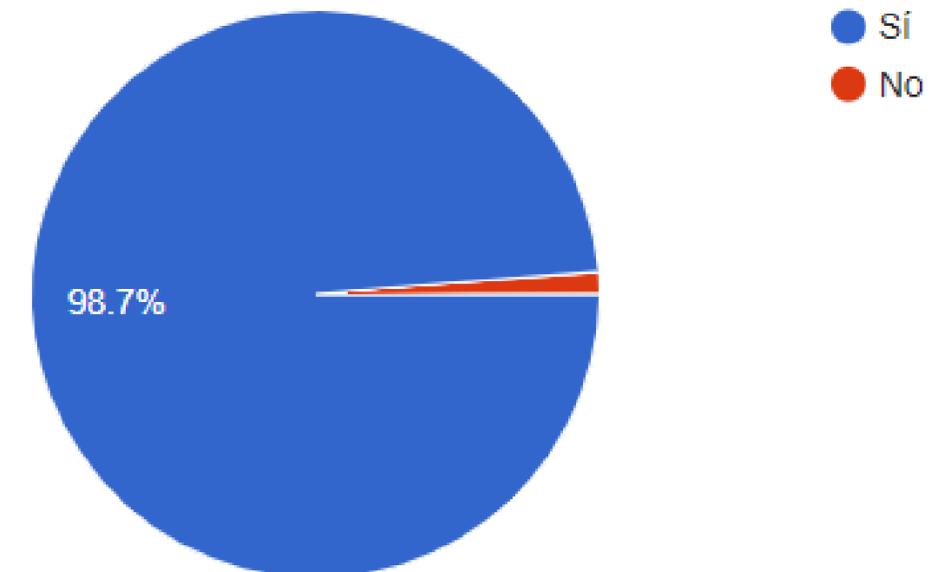
Sin considerar el contexto de crisis ¿Cree que los medios de comunicación utilizados para contactarnos con usted fueron los adecuados ?

236 respuestas



Considerando el contexto del COVID-19 y las diferentes restricciones ¿Cree que los medios de comunicación utilizados para contactarnos con usted fueron los adecuados ?

236 respuestas



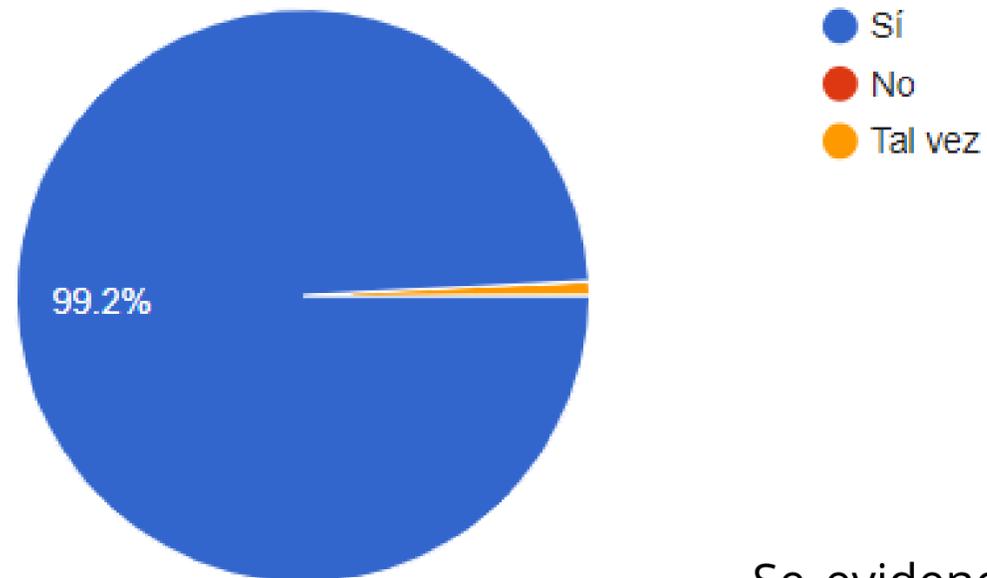
Tanto en un contexto sin COVID como en un contexto donde se han implementado medidas de restricciones por el COVID -19, más del 98% de los beneficiarios consideran que los medios de comunicación tanto online como offline utilizados fueron idóneos.



2. COMUNICACIÓN

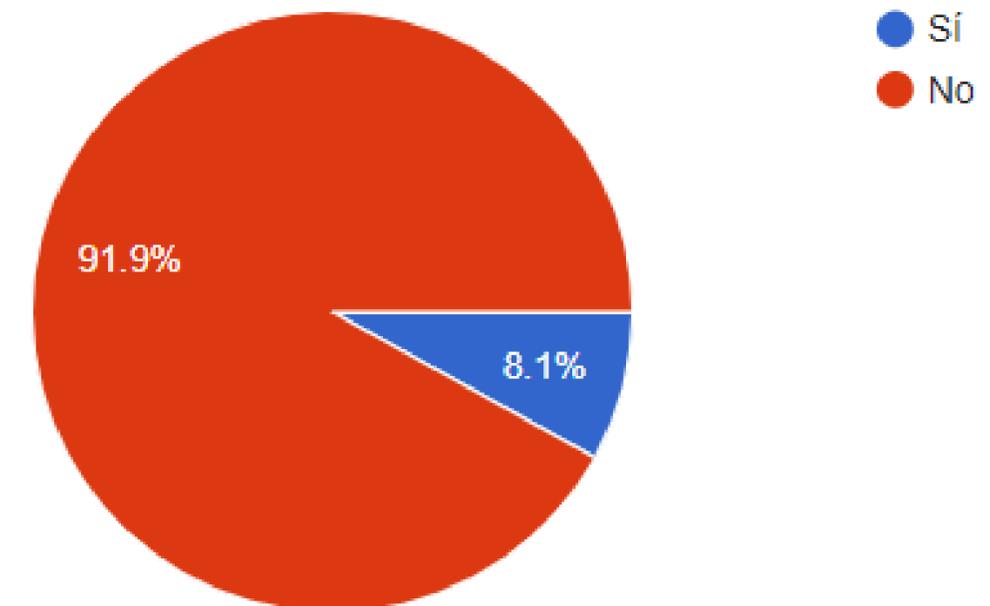
¿Considera que las personas que se comunicaron con usted, en el proceso de validación de información, fueron claras en la explicación del proceso y los instrumentos?

236 respuestas



Tuvo dificultades en el uso de herramientas tecnológicas: WhatsApp, cámara de fotos, Formulario de Identificación

236 respuestas



Se evidencia que al menos un 8% de los beneficiarios tuvieron problemas en el uso de aplicativos tecnológicos principalmente por causas relacionadas al:

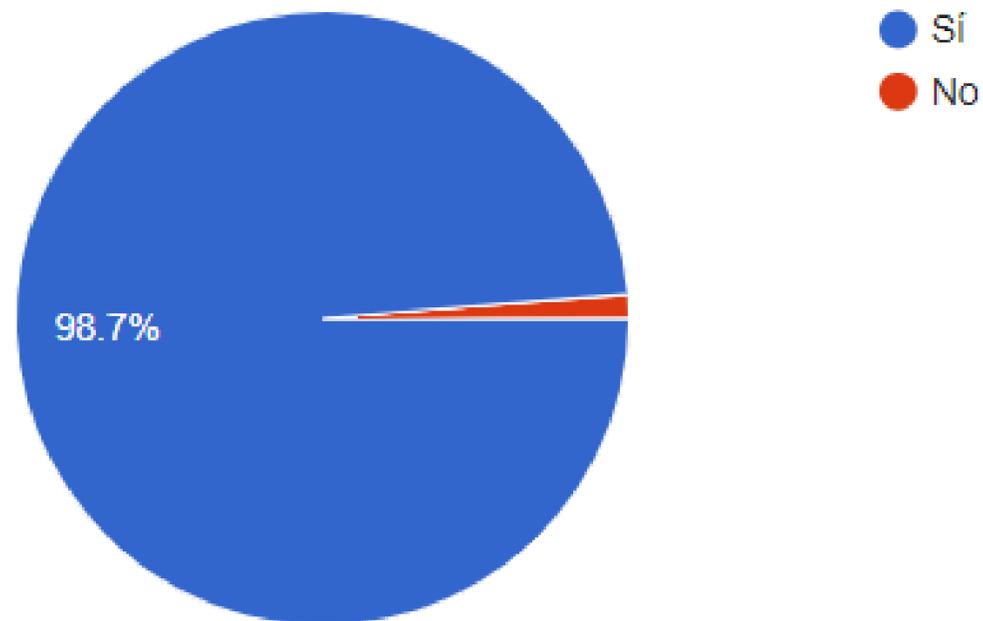
- Acceso a internet
- Tipo, modelo y estado del dispositivo tecnológico
- Edad del usuario



3. MATERIAL DE CAPACITACIÓN

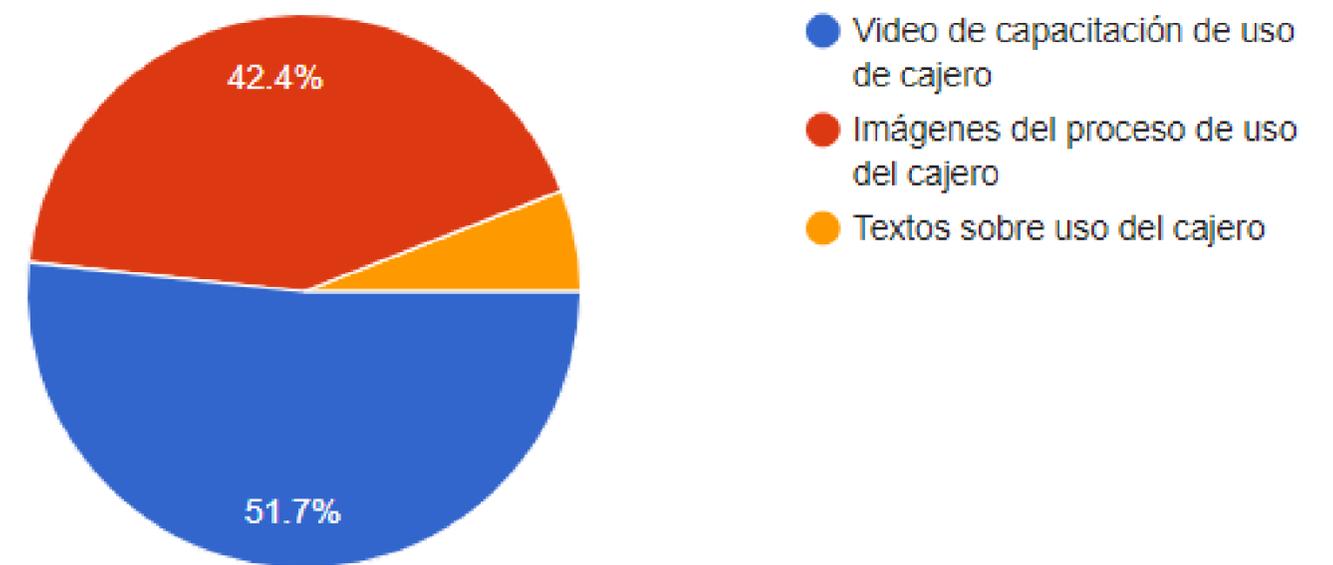
Considera útil el material de capacitación enviado : Video de uso de cajero, infografías, imágenes

236 respuestas



¿Cuál de los siguientes materiales fue más útil para usted?

236 respuestas



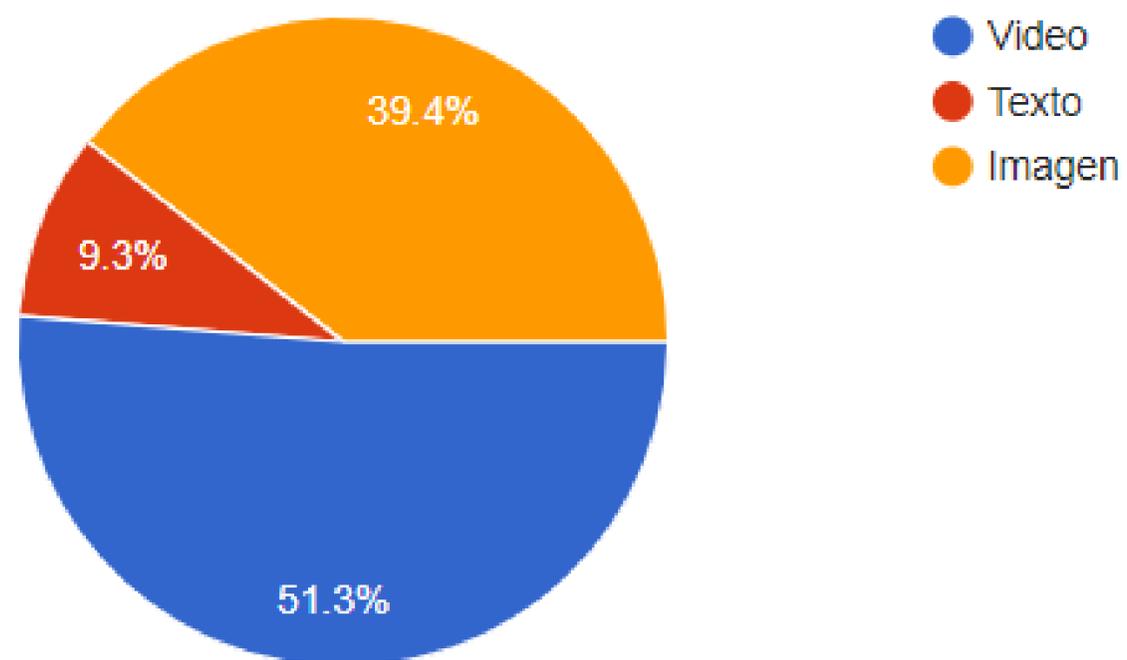
El 98% de los beneficiarios coinciden en que el uso de videos e imágenes les fueron de utilidad



3. MATERIAL DE CAPACITACIÓN

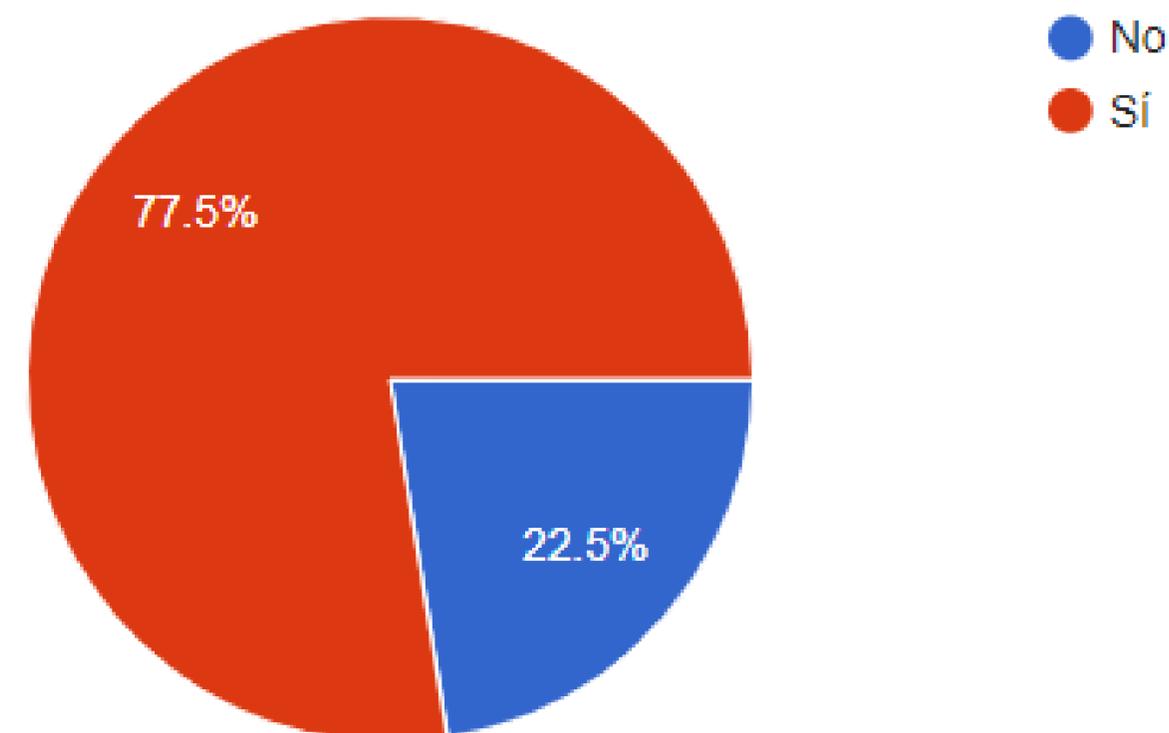
Usted prefiere:

236 respuestas



¿Usted realizó el retiro del dinero en el primer intento?

236 respuestas



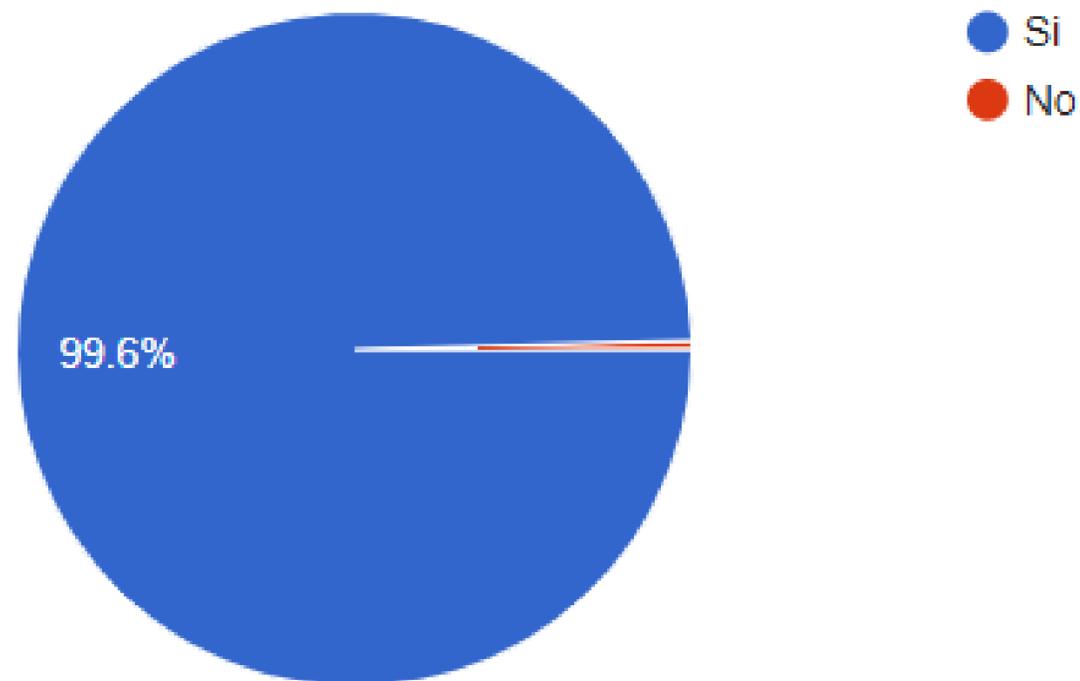
Cruz Roja Ecuatoriana

Los usuarios consultados prefieren en primero lugar el uso de material audiovisual, en segundo lugar el uso de imágenes, mientras que un reducido porcentaje se inclinan por el uso de textos. Utilizando estas herramientas de capacitación para el retiro del dinero, un 77% afirma haber retirado el dinero en el primer intento sin ningún inconveniente.

4. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

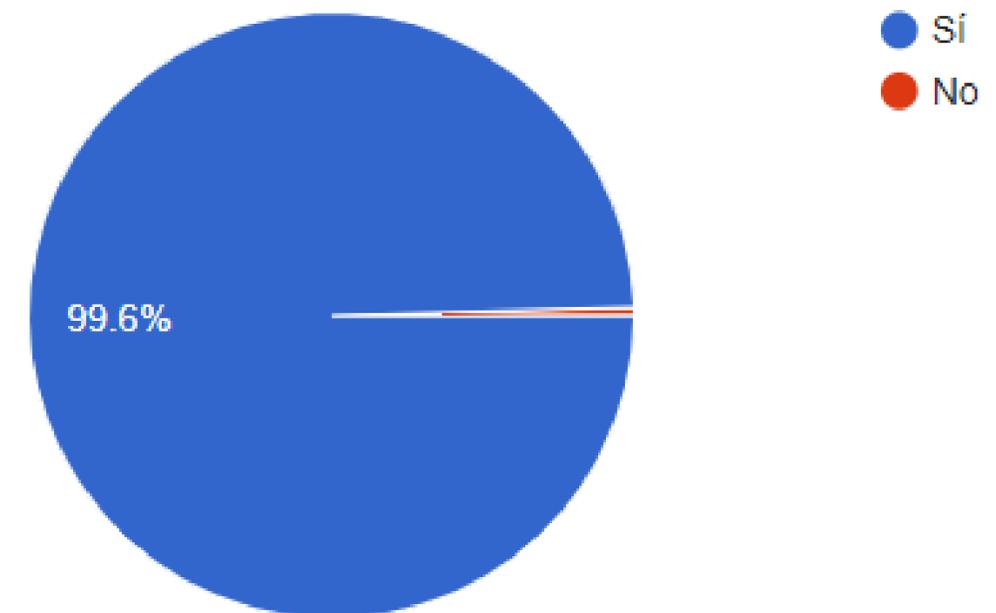
¿Está satisfecho con la forma en que nuestro personal atendió su consulta?

236 respuestas



¿Nuestro personal fue claro al momento de comunicarse con usted?

236 respuestas



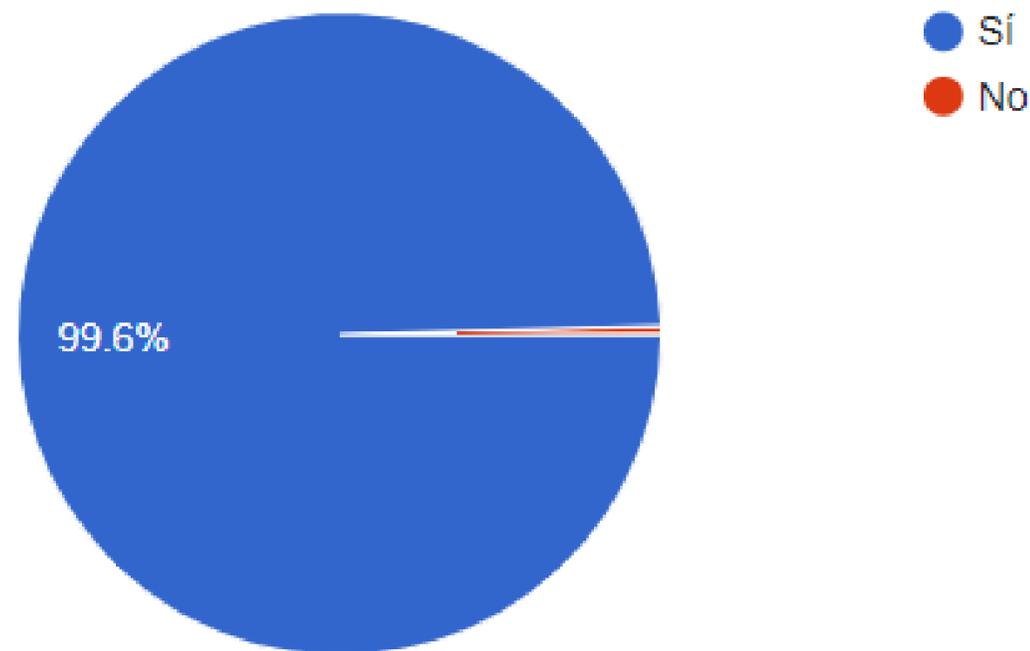
Cruz Roja Ecuatoriana

El 99% de los beneficiarios indican estar satisfechos con la atención del personal a su requerimiento. Porcentaje similar afirma que los colaboradores de CRE fueron claros al momento de comunicarse durante el proceso

4. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

¿Nuestro personal respondió su requerimiento?

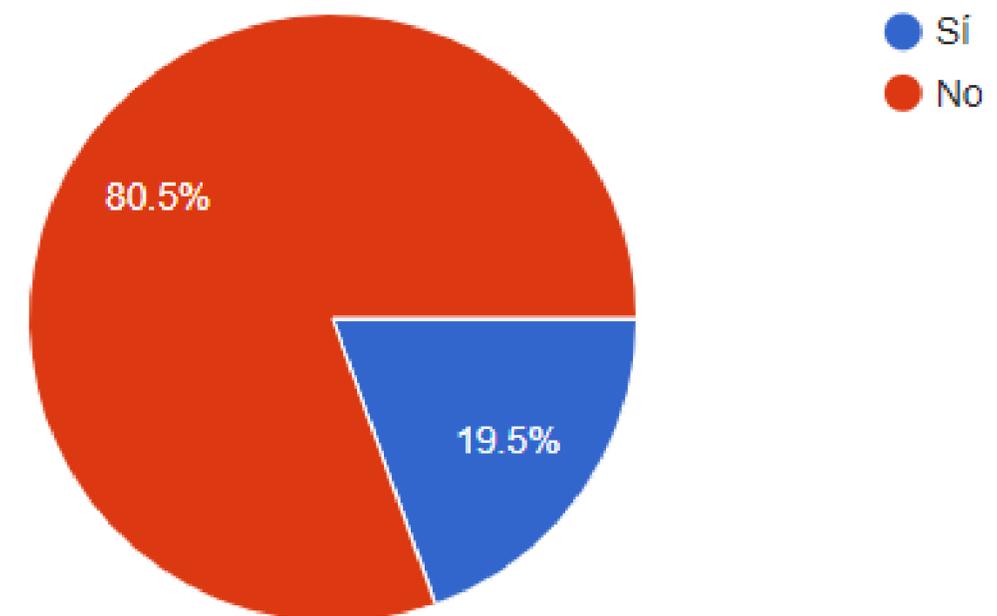
236 respuestas



El 99% de los beneficiarios indican que sus requerimientos fueron atendidos satisfactoriamente.

¿Usted necesitó asistencia telefónica para realizar el retiro de dinero?

236 respuestas



El 19% de los beneficiarios indicó que necesitó asistencia telefónica para realizar el retiro del dinero, lo que corrobora que un 20% de los beneficiarios no retiraron el dinero en el primer intento



5. USO DE APOYO ECONÓMICO

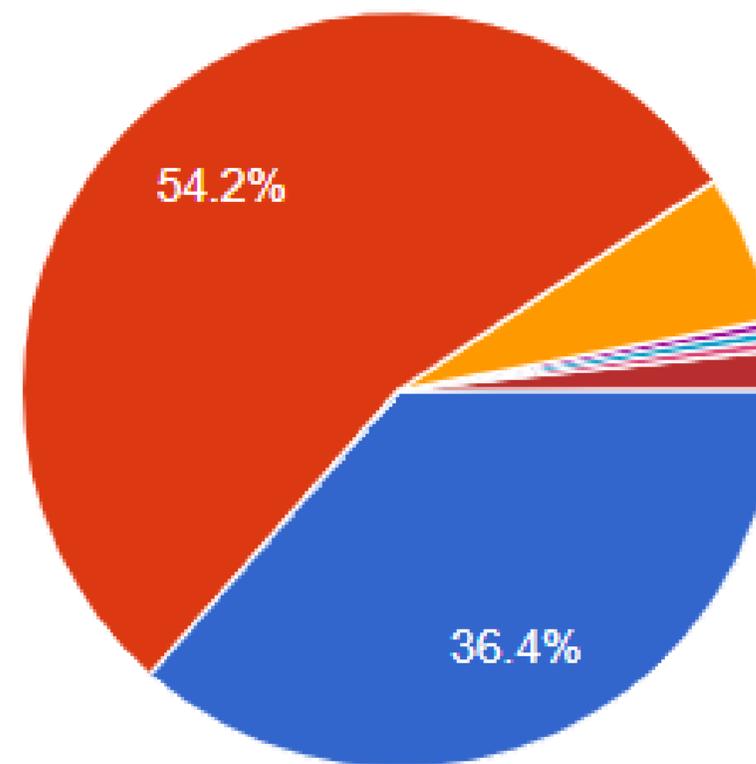
Por favor seleccione en qué aspecto invirtió su dinero

236 respuestas



El 54% de los beneficiarios manifestaron invertir el apoyo económico en alimentación mientras que el 36% indicó que el mismo fue destinado para cubrir el pago del arriendo.

En tercer lugar encontramos la compra de medicamentos mientras que el rubro "Otros" fue identificado en cuarto lugar



- Arriendo
- Alimentación
- Medicamentos
- Vestimenta
- Transporte
- Suplementos nutricionales
- Educación
- Tecnología
- Otro



6. RETROALIMENTACIÓN

¿Tienes algún comentario, sugerencia o queja? Puedes escribirlo aquí. Recuerda que es completamente anónimo. Tus comentarios nos permitirán mejorar

158 respuestas

- *"Ninguna queja todo el proceso fue muy claro y transparente muchas gracias"*
- *"Agradecer por la ayuda me llegó en el momento que más lo necesitaba me hubiera gustado que me ayudarán por lo menos un mes más pero la ayuda me alivio mis necesidades gracias a todos por el trabajo que están haciendo sigan adelante"*
- *"Muy buenas tarde excelente trabajo muy satisfecha con su ayuda felicidades a su equipo de trabajo que Dios lo bendiga "*
- *"Me hicieron asustar en cuanto a que me van a regalar dinero de la noche a la mañana"*
- *"Si pediría que las personas que llaman se identifique mejor ya que sida un poco de duda cuando no se identifican bien eso no mas"*
- *"Agradecer por el apoyo brindado en esta emergencia sanitaria ya que nos fue de mucha utilidad en mi familia. PD. Es bueno sentirse respaldado en estos momentos de crisis"*



8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES

- El acompañamiento durante este proceso permitió mantener un porcentaje bajo de códigos bloqueados (7%)
- Efectividad de los mensajes e información proporcionada, elaborados a partir de las necesidades y percepciones de los públicos identificados. Utilización de términos simples y cotidianos , que transmiten mensajes directos y claros
- El acceso a medios materiales o inmateriales para satisfacer necesidades se dificulta debido a la actual crisis económica, sanitaria y social por la que atraviesa el país. Siendo el pago de arriendos y alimentación los rubros con mayor demanda de asistencia.
- Necesidad de institucionalizar un canal de información para migrantes que ofrezca información en diversos ámbitos incluidos los servicios de CRE



RECOMENDACIONES

- Priorizar el uso de material audiovisual e imágenes
- Durante la fase de registro se recomienda preguntar sobre el acceso de la persona a internet
- Generar un procedimiento estándar para números comunitarios (varios beneficiarios que cuentan con un mismo dispositivo) desde el momento del registro
- Se recomienda la automatización de mensajes con el objetivo de proveer respuestas rápidas y acordes a los requerimientos de los beneficiarios
- Desarrollar un parrilla de contenidos para el proceso
- Se recomienda el uso de chatbots e infobots en la operación de CRE
- Enfatizar con el personal la necesidad de presentarse ante los beneficiarios al momento de realizar el contacto
- Establecer y difundir horarios de atención

