



Cruz Roja Ecuatoriana

PLAN DE MOVILIDAD HUMANA

CONTEXTO DE EMERGENCIA COVID-19

**SEGUIMIENTO PLAN DE IMPLEMENTACIÓN
PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS
(PTM)**

Quito, junio de 2020

Tabla de contenido

1.	Introducción	3
2.	Antecedentes	4
3.	Seguimiento al Programa de Transferencias Monetarias (PTM).....	4
4.	Objetivo	5
5.	Alcance	5
6.	Resultados de la Encuesta de Seguimiento.....	5
6.1.	Pregunta 1. Seleccione la provincia donde se encuentra	6
6.2.	Pregunta 2. Seleccione su tipo de identificación	7
6.3.	Pregunta 3. ¿Las instrucciones sobre cómo usar el cajero fueron adecuadas / suficientes?.....	8
6.4.	Pregunta 4. ¿Cuánto dinero usted retiró del cajero?	9
6.5.	Pregunta 5. ¿Cuánto tiempo tardó en ir desde su domicilio al cajero?	10
6.6.	Pregunta 6. ¿Cuánto dinero usted gastó en dirigirse al cajero?.....	11
6.7.	Pregunta 7 ¿Tuvo dificultades para retirar el dinero del cajero automático?.....	12
6.8.	Pregunta 8. ¿Se sintió seguro al retirar el dinero del cajero automático?	13
6.9.	Pregunta 9. Del dinero que ha recibido de Cruz Roja Ecuatoriana ¿Cuánto ha gastado hasta la fecha?	14
6.10.	Pregunta 10. ¿En qué invirtió el dinero entregado por Cruz Roja Ecuatoriana?...	15
6.11.	Pregunta 11. ¿Los productos que necesitaba adquirir estaban disponibles en el mercado local?	16
6.12.	Pregunta 12. ¿Tuvo que pagar algún valor para ser incluido como beneficiario o para que le ayuden a usar el cajero automático?	17
6.13.	Pregunta 13. ¿Qué transporte utilizó para ir al cajero?	18
6.14.	Pregunta 14. ¿El hecho que usted haya recibido dinero en efectivo causó conflictos en su hogar?	19
6.15.	Pregunta 15. ¿Hay miembros en su comunidad o vecinos que se encuentren celosos porque usted recibió dinero en efectivo?.....	20
6.16.	Pregunta 16. ¿Recibió por parte de Cruz Roja Ecuatoriana un número de teléfono de contacto para quejas o solicitar ayuda?.....	21
7.	Conclusiones	22
8.	Recomendaciones.....	23

INFORME DE RESULTADOS DE SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS (PTM)

1. Introducción

Ecuador, frente a la pandemia del coronavirus, declaró el 16 de marzo del 2020 el estado de excepción, adoptando diversas medidas, para superar la crisis y proteger la salud de la población. El impacto económico de esta pandemia será muy duro de superar a nivel mundial, pues se contraerá la economía en especial en los sectores de la industria, transporte, turismo entre otros y afectará sobre todo la economía de los países con economías más deprimidas.

Las medidas de aislamiento y cuarentena, si bien son de suma importancia para la protección de la salud, al mismo tiempo tienen un alto impacto en la economía de las actividades de subsistencia y de pequeños emprendimientos. Actualmente muchas familias no cuentan con un salario fijo y dependen del trabajo diario para poder subsistir, en otros casos muchas familias han quedado en el desempleo y sin ingresos, por el cierre de algunas empresas.

El gobierno ecuatoriano, ha anunciado algunas medidas económicas para mitigar la crisis, entre ellas un bono de contingencia de \$120 dólares para la población más vulnerable en el país, sin embargo, entre quienes pueden acceder a este bono, no se encuentra la población en movilidad humana más vulnerable y peor si se encuentra en situación de irregularidad migratoria, lo que limita la posibilidad de acceder a las medidas paliativas que busca desarrollar el Estado.

En este contexto, Cruz Roja Ecuatoriana, propone la implementación de un programa de transferencias monetarias, adaptado a las posibilidades actuales en el marco del estado de excepción que vive el país, que permita asistir en este momento a las familias o personas solas en situación de movilidad y locales en situación de vulnerabilidad, a través de un mecanismo “online”, que permita a las familias el acceso a recursos económicos a través de retiro de dinero sin tarjeta en cajeros automáticos (ATM) a nivel nacional.

La entrega oportuna de un apoyo económico en estos momentos, facilitará que las familias puedan cubrir sus necesidades y reducir el riesgo de recurrir a estrategias negativas para afrontar la crisis.

2. Antecedentes

Las Juntas Provinciales, en su mayoría, cuentan con una base de datos preliminar de las familias/personas con mayor riesgo y vulnerabilidad que podrían ser parte de las beneficiarias del Programa de Transferencias Monetarias (PTM), la junta realizó un acercamiento previo y por medio de la herramienta digital R2C Relief de la Federación Internacional de Cruz Roja (FICR) se aplicó una encuesta a los posibles beneficiarios y se envió a Sede Central para análisis de datos.

La Unidad de Medios de Vida, realizó un análisis para verificar que la información sea correcta y se cruzó con los criterios de selección para pulir el listado de personas que serían asistidas con el PTM. Mediante llamada se comunican con los beneficiarios seleccionados, se realiza una validación de información y de ser exitoso se le confirma que es seleccionado para recibir asistencia humanitaria por parte de Cruz Roja Ecuatoriana.

Además, a las personas seleccionadas para ser parte de los beneficiarios se da inducción para el retiro del cajero, solicitud de autorizaciones, entrega de documentación vía on-line que forma parte de los medios de verificación, hasta la entrega de la clave para el retiro del dinero en el cajero automático mediante mensaje de texto al celular del beneficiario.

3. Seguimiento al Programa de Transferencias Monetarias (PTM)

Desde la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional se ha brindado apoyo en el seguimiento a la encuesta realizada mediante llamada telefónica a los beneficiarios que ya han retirado el dinero del cajero automático.

El proceso de la gerencia inicia con la distribución diaria de beneficiarios a cada responsable de realizar la llamada, en este caso se tuvo la colaboración de 4 voluntarios que además de realizar la encuesta brindaron apoyo psicosocial (APS) a los beneficiarios. Se revisó de manera diaria las observaciones que los voluntarios añadían en una matriz Excel compartida y de ser necesario se llamaba nuevamente al beneficiario para aclarar cualquier inquietud o solución de problemas.

Una vez finalizado las llamadas a los beneficiarios para levantar la encuesta de seguimiento se ha realizado la tabulación y análisis de datos obtenidos, misma que busca confirmar que los beneficiarios han podido acceder al apoyo económico sin mayor inconveniente mediante el cajero automático, en que fue invertido, instrucciones claras, entre otras.

4. Objetivo

Verificar la eficacia de la entrega de efectivo del Programa de Transferencias Monetarias (PTM) mediante la participación de los beneficiarios fortaleciendo la transparencia de esta labor humanitaria.

5. Alcance

El seguimiento abarca a 391 beneficiarios que recibieron dinero en efectivo por parte Programa de Transferencias Monetarias (PTM) que se ha llevado a cabo en modalidad on-line dada la emergencia que atraviesa el país por el Covid-19 por medio del Plan de Movilidad Humana ejecutado por Cruz Roja Ecuatoriana.

El presente informe realizado por la Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional de Cruz Roja Ecuatoriana corresponde a la etapa posterior de la entrega de dinero en efectivo a los beneficiarios locales con vulnerabilidad o personas en situación de movilidad humana de 8 provincias que se mencionan a continuación: Azuay, Carchi, El Oro, Guayas, Imbabura, Pichincha, Sucumbíos y Tungurahua.

6. Resultados de la Encuesta de Seguimiento

Esta encuesta se ha realizado mediante la herramienta R2C Relief de la Federación Internacional de Cruz Roja (FICR), tiene como objetivo recabar información de seguimiento de los 391 beneficiarios que retiraron la ayuda económica a través de cajero automático entregada por el Programa de Transferencias Monetarias (PTM).

La encuesta de seguimiento se ha ejecutado 7 días después de que se confirma el retiro del dinero y se ha realizado con éxito a 282 beneficiarios. Existe un grupo de 109 personas con las cuales no se obtuvo comunicación para realizar la encuesta debido a que tienen los

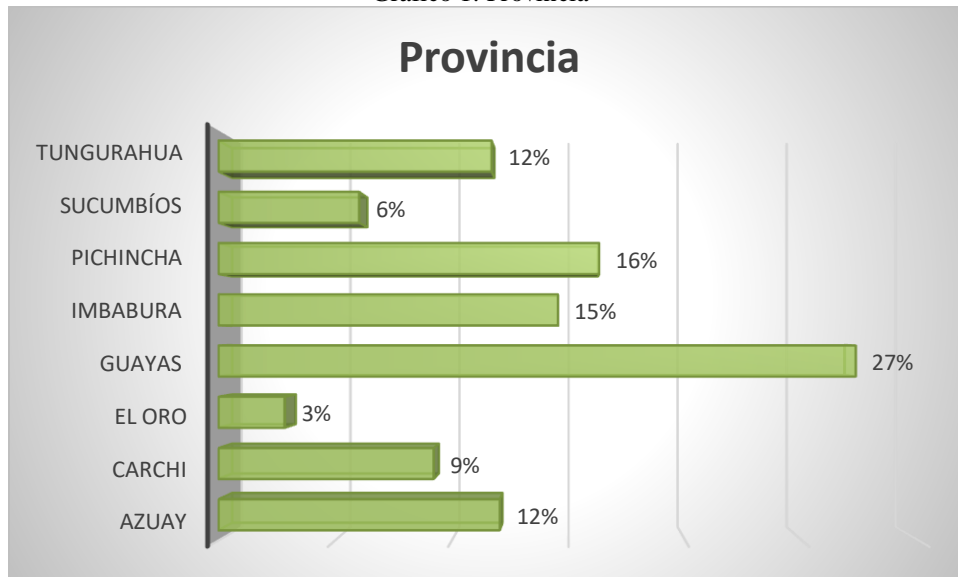
celulares apagados, fuera de cobertura o no responden a varios intentos. Sin embargo esta muestra es significativa y representa el 72% de la población beneficiaria.

6.1. Pregunta 1. Seleccione la provincia donde se encuentra

Tabla 1. Provincia

Lugar	Cantidad
Azuay	34
Carchi	26
El Oro	8
Guayas	77
Imbabura	41
Pichincha	46
Sucumbíos	17
Tungurahua	33
Total	282

Gráfico 1. Provincia



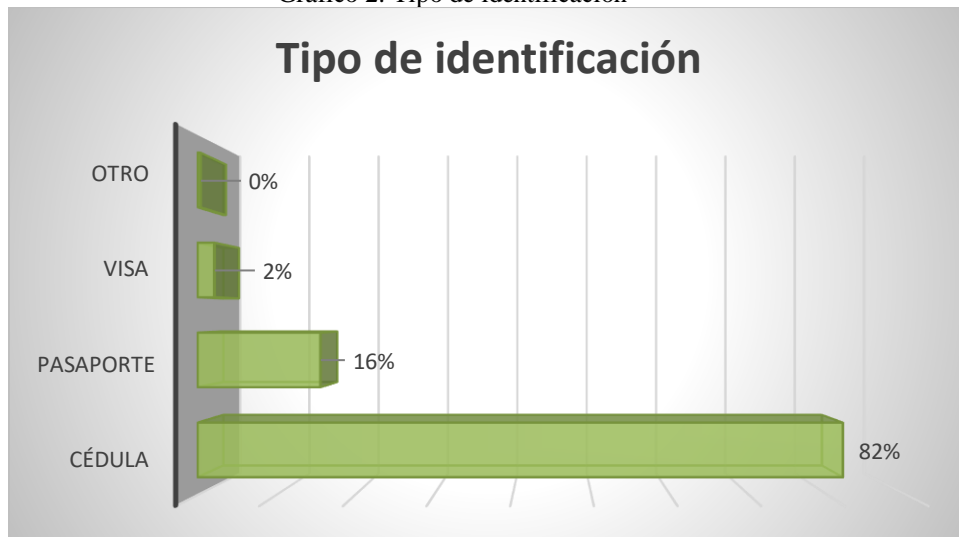
Conclusión: Los beneficiarios encuestados en su mayoría se encuentran en la provincia de Guayas seguido de Pichincha e Imbabura. Además se puede apreciar beneficiarios en las provincias de Tungurahua, Azuay, Carchi, Sucumbíos y El Oro.

6.2. Pregunta 2. Seleccione su tipo de identificación

Tabla 2. Tipo de identificación

Tipo de Identificación	Cantidad
Cédula	231
Pasaporte	44
Visa	6
Otro	1
Total	282

Gráfico 2. Tipo de identificación



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 82% cuentan con cédula como tipo de identificación en el país, y el 18% manifiestan tener pasaporte o visa.

6.3. Pregunta 3. ¿Las instrucciones sobre cómo usar el cajero fueron adecuadas / suficientes?

Tabla 3. Instrucciones del cajero

Instrucciones adecuadas	Cantidad
SI	280
NO	2
Total	282

Gráfico 3. Instrucciones del cajero



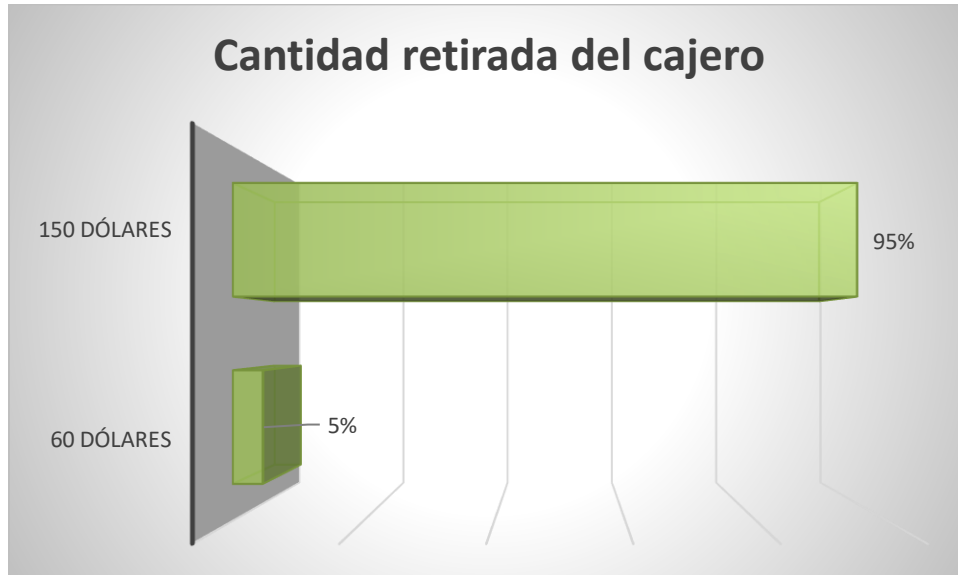
Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 99% indican haber tenido claras las instrucciones de uso del cajero para retirar el dinero que el Programa de transferencia de monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana les otorgó, sin embargo un 1% menciona no haber comprendido las instrucciones dadas.

6.4. Pregunta 4. ¿Cuánto dinero usted retiró del cajero?

Tabla 4. Cantidad de dinero retirado

Valor de dinero	Cantidad
60 dólares	13
150 dólares	269
Total	282

Gráfico 4. Cantidad de dinero retirado



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 95% manifiestan que se les otorgó el beneficio de \$150,00, mientras el resto recibió la cantidad de \$60,00.

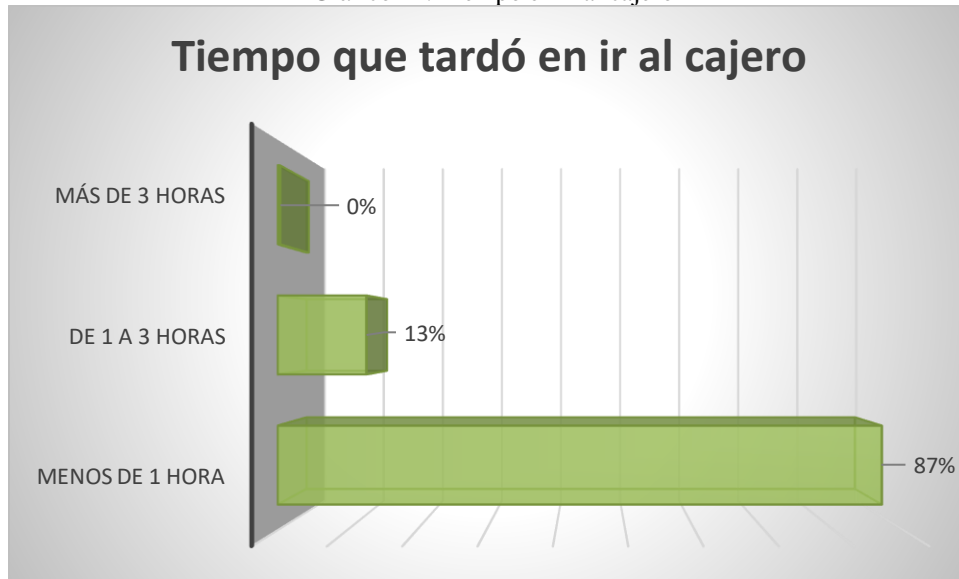
Nota: El Programa de transferencias de monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana hizo el análisis correspondiente y a las personas que se encuentran con familia en el país o condición de vulnerabilidad se les asignó la cantidad de \$150,00, mientras quienes están solos la cantidad de \$60,00.

6.5. Pregunta 5. ¿Cuánto tiempo tardó en ir desde su domicilio al cajero?

Tabla 24. Tiempo en ir al cajero

Tiempo	Cantidad
Menos de 1 hora	245
De 1 a 3 horas	36
Más de 3 horas	1
Total	282

Gráfico 24. Tiempo en ir al cajero



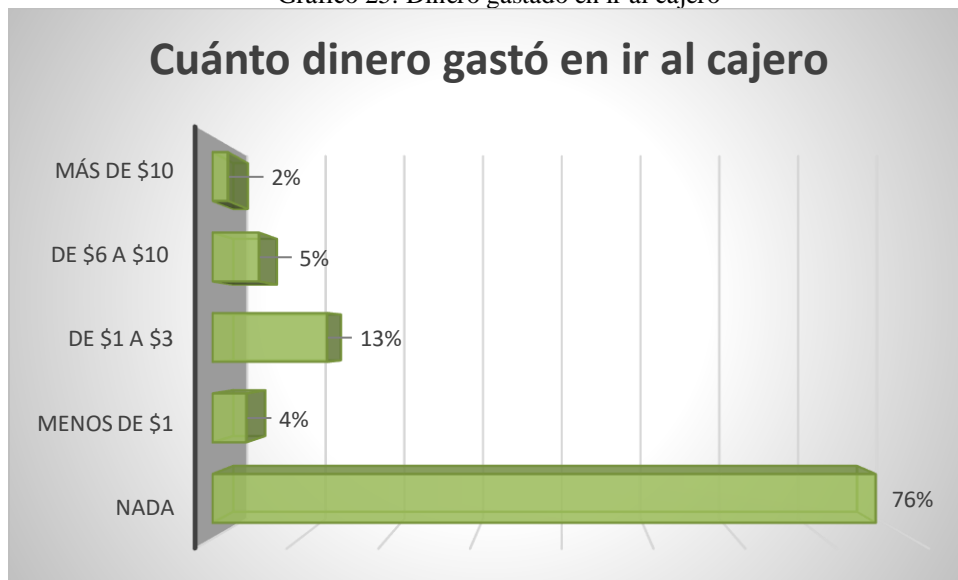
Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 87% indican haber tardado menos de una hora en dirigirse desde su domicilio al cajero automático para retirar el dinero que le fue asignado, mientras una minoría del 13% asegura haber tardado de una a tres horas llegar al cajero.

6.6. Pregunta 6. ¿Cuánto dinero usted gastó en dirigirse al cajero?

Tabla 25. Dinero gastado en ir al cajero

Tiempo	Cantidad
Nada	214
Menos de \$1	11
De \$1 a \$3	37
De \$6 a \$10	15
Más de \$10	5
Total	282

Gráfico 25. Dinero gastado en ir al cajero



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 76% indican no haber gastado ningún valor económico en dirigirse al cajero automático para retirar el dinero que le fue asignado, mientras el 24% mencionan haber gastado desde uno a diez dólares por concepto de movilización.

6.7. Pregunta 7 ¿Tuvo dificultades para retirar el dinero del cajero automático?

Tabla 26. Dificultades en retirar el dinero

Dificultad	Cantidad
SI	48
NO	234
Total	282

Gráfico 26. Dificultades en retirar el dinero



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 88% manifiestan no haber tenido dificultades en el cajero automático para retirar el dinero asignado por el Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana, mientras un 12% si presentó inconvenientes.

6.8. Pregunta 8. ¿Se sintió seguro al retirar el dinero del cajero automático?

Tabla 27. Seguridad al retirar el dinero

Seguridad	Cantidad
SI	271
NO	7
No responde	4
Total	282

Gráfico 27. Seguridad al retirar el dinero



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 96% expresan haberse sentidos seguros al retirar el dinero asignado a través del cajero automático. Mientras una minoría del 4% expresan no haberse sentido seguros o prefirieron no responder.

6.9. Pregunta 9. Del dinero que ha recibido de Cruz Roja Ecuatoriana ¿Cuánto ha gastado hasta la fecha?

Tabla 28. Cuánto dinero ha gastado

Dinero gastado	Cantidad
Cero dólares	3
De \$1.00 a \$25.00	3
De \$26.00 a \$50.00	27
De \$51.00 a \$75.00	35
De \$76.00 a \$100.00	47
De \$100.00 a \$150.00	167
Total	282

Gráfico 28. Cuánto dinero ha gastado



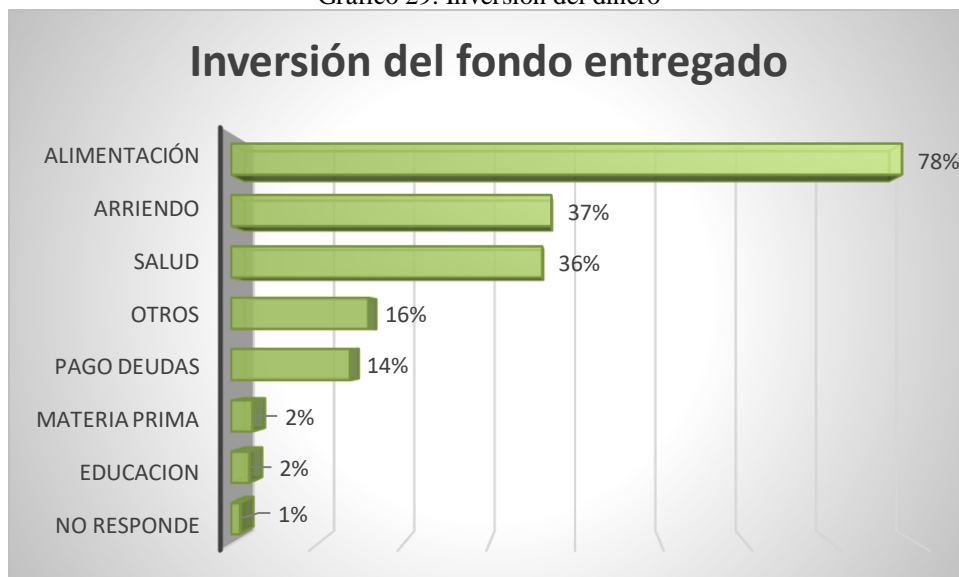
Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 59% indican haber gastado de 100 a 150 dólares actualmente, mientras el resto ha gastado valores menores a cien dólares del dinero entregado por el Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana.

6.10. Pregunta 10. ¿En qué invirtió el dinero entregado por Cruz Roja Ecuatoriana?

Tabla 29. Inversión del dinero

Inversión	Cantidad
No responde	3
Educación	6
Materia prima	7
Pago deudas	39
Otros	45
Salud	102
Arriendo	105
Alimentación	220

Gráfico 29. Inversión del dinero



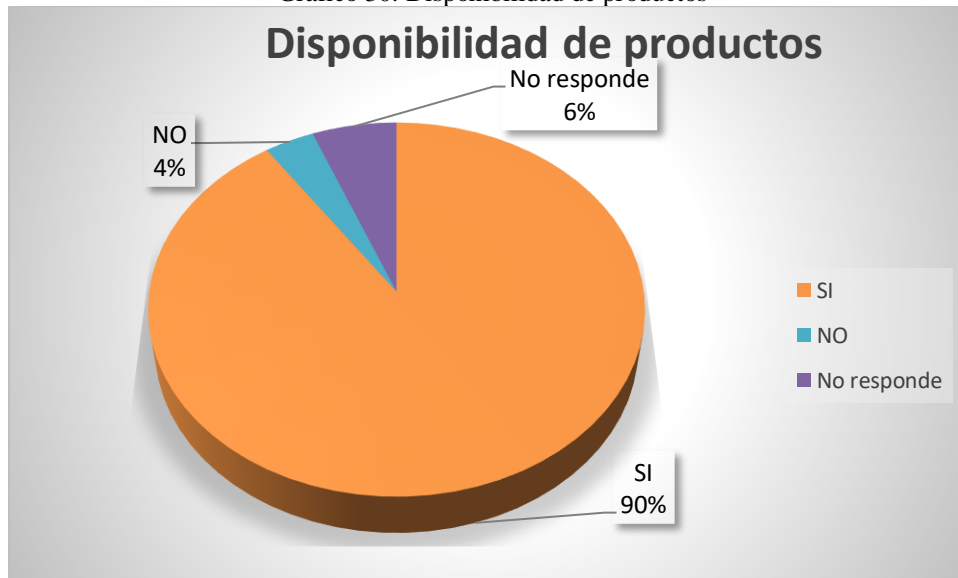
Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 78% han invertido el dinero en alimentación, seguido de pago de arriendo y salud. Además una minoría expresan haber invertido en pago de deudas, educación, compra de materia prima, otros.

6.11. Pregunta 11. ¿Los productos que necesitaba adquirir estaban disponibles en el mercado local?

Tabla 30. Disponibilidad de productos

Disponibilidad de productos	Cantidad
SI	255
NO	10
No responde	17
Total	282

Gráfico 30. Disponibilidad de productos



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 90% indican que en los mercados locales si existía disponibilidad de los productos que necesitaban comprar de manera urgente, mientras una minoría expresa que no hay disponibilidad de productos o prefieren no responder.

6.12. Pregunta 12. ¿Tuvo que pagar algún valor para ser incluido como beneficiario o para que le ayuden a usar el cajero automático?

Tabla 31. Pago por inclusión o ayuda

Pago por inclusión o ayuda	Cantidad
SI	1
NO	282
Total	282

Gráfico 31. Pago por inclusión o ayuda



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en su mayoría aseguran no haber tenido que pagar ningún valor para ser parte de los beneficiarios o recibir ayuda del Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana.

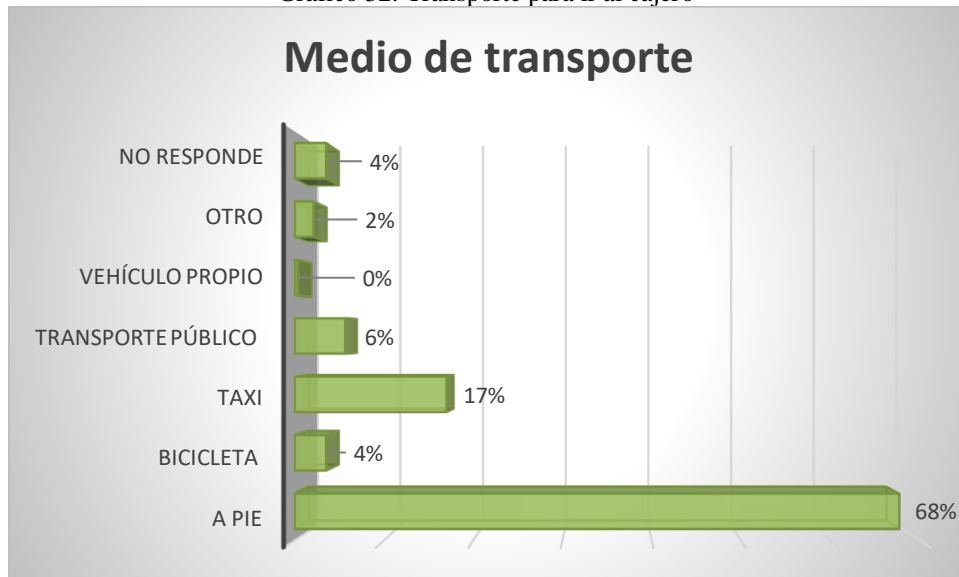
Nota: Sin embargo hay 1 persona que indica lo contrario, por lo cual se ha dado el seguimiento al beneficiario quien mantiene su celular apagado y al voluntario APS quien tuvo el contacto directo con la persona y refiere que es un error de digitación que no reporto.

6.13. Pregunta 13. ¿Qué transporte utilizó para ir al cajero?

Tabla 32. Transporte para ir al cajero

Transporte	Cantidad
A pie	191
Bicicleta	10
Taxi	48
Transporte Público	16
Vehículo Propio	1
Otro	6
No responde	10

Gráfico 32. Transporte para ir al cajero



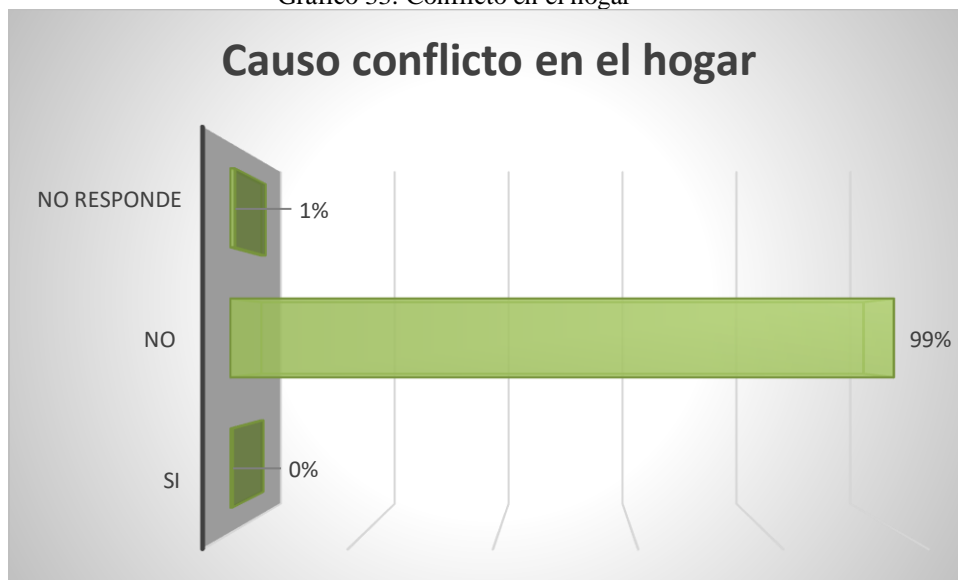
Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 68% fueron caminando hasta el cajero automático más cercano, mientras otros usaron medios de transporte como taxi, transporte público, bicicleta o vehículo propio para ir a retirar el dinero asignado por el Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana.

6.14. Pregunta 14. ¿El hecho que usted haya recibido dinero en efectivo causó conflictos en su hogar?

Tabla 33. Conflicto en el hogar

Conflicto en el hogar	Cantidad
SI	1
NO	279
No responde	2
Total	282

Gráfico 33. Conflicto en el hogar



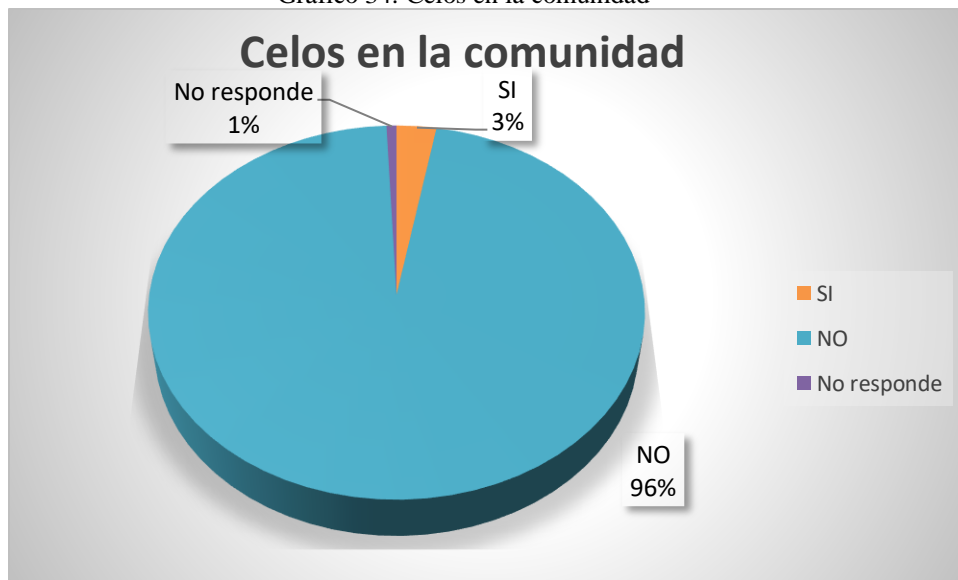
Conclusión: Los beneficiarios encuestados aseguran en un 99% no haber tenido conflictos en su hogar por ser beneficiario del Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana, sin embargo un 1% prefiere no responder.

6.15. Pregunta 15. ¿Hay miembros en su comunidad o vecinos que se encuentren celosos porque usted recibió dinero en efectivo?

Tabla 34. Celos en la comunidad

Celos en la comunidad	Cantidad
SI	8
NO	272
No responde	2
Total	282

Gráfico 34. Celos en la comunidad



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 96% indican que no existieron celos por parte de la comunidad o vecinos, mientras un 4% expresa que sí, debido a que también los vecinos necesitan de este tipo de ayuda de manera efectiva que les permita mitigar sus necesidades que han incrementado en la emergencia por Covid-19 y solicitan información de cómo ser parte de este programa.

6.16. Pregunta 16. ¿Recibió por parte de Cruz Roja Ecuatoriana un número de teléfono de contacto para quejas o solicitar ayuda?

Tabla 35. Teléfono de contacto

Teléfono de contacto para queja/ayuda	Cantidad
SI	236
NO	46
Total	282

Gráfico 35. Teléfono de contacto



Conclusión: Los beneficiarios encuestados en un 84% indican haber recibido un número de teléfono para contacto en caso de requerir soporte tener una comunicación directa para solventar cualquier dificultad del proceso. Mientras el 16% indica no haber recibido este contacto.

7. Conclusiones

- Debido a la emergencia por Covid-19, es la primera vez que se realiza el Programa de Transferencias Monetarias (PTM) de manera on-line, apoyándose en herramientas como R2C Relief, de la Federación Internacional de Cruz Roja (FICR) para realizar las encuestas a los beneficiarios y han sido aceptadas de manera positiva y ágil.
- No se evidencia una pregunta para conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios con el dinero asignado por el Programa de Transferencias Monetarias (PTM).
- El Programa de Transferencias Monetarias (PTM) ha logrado con éxito que sus 391 beneficiarios seleccionados hayan retirado el dinero del cajero automático y puedan cubrir sus necesidades más urgentes.
- Antes de la emergencia por Covid-19 los beneficiarios del Programa de Transferencias Monetarias (PTM) en un 77% contaban con ingresos superiores a cincuenta dólares mensuales para cubrir sus necesidades, sin embargo en el contexto actual se puede apreciar que un 85% cuenta con ingresos menores a cincuenta dólares.
- El proceso de retiro del dinero en el cajero automático ha sido satisfactorio, considerando la disponibilidad inmediata de cajeros a nivel nacional y los porcentajes de aceptación en las preguntas de la encuesta de seguimiento como: instrucciones claras, tiempo que tardo en retirar, seguridad en el retiro o si tuvo que gastar algún valor para llegar al cajero.
- Debido a la emergencia por Covid-19 el número de desempleados que corresponde a este segmento de beneficiarios incremento alrededor del 60%.
- No se puede identificar el comportamiento de trabajo informal después de la emergencia por Covid-19, sin embargo se evidencia que antes de la emergencia el 39% de la población beneficiaria se dedicaba al trabajo informal como principal fuente de ingresos.
- Las necesidades más frecuentes de los encuestados son: alimentación, vivienda y salud, sin embargo se puede evidenciar que la mayoría de este segmento de beneficiarios utilizó el dinero asignado para cubrir estas necesidades, lo que significa que el Programa de transferencias monetarias (PTM) fue pertinente.
- El 73% de beneficiarios son ciudadanos extranjeros de los cuales el 94% son de nacionalidad Venezolana.
- La entrega de este beneficio económico ha causado celos en una parte de la comunidad y vecinos que también quisieran ser beneficiarios de este programa de Cruz Roja Ecuatoriana.

- Del grupo de beneficiarios un 48% mencionan tener en su hogar niños menores a 5 años, considerándoles como un grupo de vulnerabilidad importante.
- A través de los contactos telefónicos realizados a los beneficiarios del Programa de transferencias monetarias (PTM), se ha identificado más necesidades manifestadas por la población objetivo que solicitan más ayuda, entre ellas: información para acceder a educación básica para niños de migrantes, más dinero para cubrir sus necesidades, referir a otras personas o familiares que se encuentran en condiciones vulnerables, ayuda con problemas de salud, solicitud de kits de aseo y nutricional, entre otros.
- Existió un segmento del 16% de beneficiarios que indican no haber recibido un contacto telefónico para presentar quejas o recibir ayuda. Por lo que es necesario robustecer este acceso para futuras intervenciones.
- El seguimiento de los beneficiarios del Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana ha contado con el apoyo de 4 voluntarios que además de realizar la encuesta de seguimiento, dieron apoyo psicosocial a los beneficiarios que lo requerían. Este apoyo ha sido de gran ayuda y los beneficiarios han sentido un apoyo adicional en estos momentos de crisis no solo en el aspecto económico sino en su salud mental.
- En general se puede concluir que el retiro del dinero asignado fue de manera eficaz a través del cajero automático para atender a una población con alto nivel de vulnerabilidad.

8. Recomendaciones

- La encuesta de seguimiento a los beneficiarios se debe realizar a los 3 días posteriores a la recepción del Programa de transferencias monetarias (PTM), para evitar la pérdida de comunicación y ausencia en la encuesta de seguimiento.
- La ayuda económica como la efectuada por el Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana, ha sido acogida de manera positiva ante los beneficiarios debido a que pueden mitigar sus necesidades más urgentes sin condicionantes como alimentación, arriendo, salud. Se recomienda dar continuidad a este tipo de programas.
- El uso del cajero ha sido un medio de fácil accesibilidad para entregar este tipo de ayuda, permitiendo tener un control adecuado, se recomienda continuar con estos mecanismos ágiles.
- Se debe permitir un mayor acceso a la comunidad de beneficiarios para presentar sus quejas o solicitudes específicas a la institución respecto a la ayuda que reciben fortaleciendo así la transparencia y rendición de cuentas.

- Se recomienda incluir en futuras intervenciones una pregunta para identificar el nivel de satisfacción de los beneficiarios, con el fin de contar con resultados cualitativos del Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana.
- Que el apoyo psicosocial (APS) forme parte desde el inicio del proceso del Programa de transferencias monetarias (PTM) de Cruz Roja Ecuatoriana, debido a que se puede canalizar, dar contención, apoyo y seguimiento emocional a los beneficiarios que se encuentran afectados por la crisis actual.

Quito, junio de 2020

Elaborado por: Ing. Vanesa Revelo
Revisado por: Ing. Silvia Lugo
Validado por: Econ. Jaime Díaz