



EXPERIENCIA

del proyecto Piloto

AccessRC-
Herramienta
de autorregistro



EDITORIAL

El documento **Experiencia del proyecto Piloto AccessRC -Herramienta de autorregistro**, fue elaborado durante el gobierno de la Dra. Judith Carvajal de Álvarez **Presidente Nacional de la Cruz Roja Colombiana**.

Sociedad Nacional de la Cruz Roja Colombiana

Dra. Judith Carvajal de Álvarez
Presidente Nacional

Juvenal Francisco Moreno Carrillo
Director Ejecutivo Nacional

Marilyn Bonfante Zarate
Directora Unidad de Desarrollo Social y Humanitario

Lina Dorado González
Líder Equipo de Gestión del Riesgo de Desastres

Sonia Mercedes Paz Salas
*Gestora de Reducción del Riesgo de Desastres
Equipo de Gestión del Riesgo de Desastres*

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Tiziana Bonzon
*Jefe de Delegación – Región Américas-
Delegación Colombia*

Edwin Armenta
*Coordinador de Programas y Operaciones -
Delegación Colombia*

Daniela Funez
*Coordinadora Regional de
Asistencia en Efectivo y Cupones*

Stephen Hagerich
Coordinator, Integrated Assistance model

Kanhong Lin
CVA Digitalization

Arturo García
Cash Data Management Officer

Humberto Cedeño
*Asistente Regional,
Asistencia en Efectivo y Vales*

Experiencia del proyecto Piloto AccessRC- Herramienta de autorregistro

Compilación

Sharon Nathalie Galvis Diaz
*Coordinadora Nacional de proyectos de
Transferencias Monetarias y Medios de Vida
Equipo de Gestión del Riesgo de Desastres -
Cruz Roja Colombiana*

Blanca María Díaz Villa
*Voluntaria Equipo Nacional de Intervención
(ENI) - Cruz Roja Colombiana*

Revisión y aportes

Unidad de Alianzas Estratégicas -
Cruz Roja Colombiana

Oficina Nacional de Comunicación
e Imagen - *Cruz Roja Colombiana*

Comunicaciones - *Federación
Internacional de Sociedades de
la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*

Diseño y diagramación

Liliana Gómez Müller

Corrección de estilo y traducción

José Rubio Martínez

Documento digital 2024

El presente documento ha sido elaborado con el apoyo de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) en el marco del proyecto Piloto AccessRC.

La Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) deja constancia de su agradecimiento a Innovations Norway y Cruz Roja Noruega por el apoyo prestado y financiamiento del proyecto Piloto AccessRC.

Para mayor información consulte:



Tabla de **CONTENIDO**

GLOSARIO	6
RESUMEN	8
INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO	10

1	El contexto general de la experiencia humanitaria de la Cruz Roja Colombiana	12
1.1.	Contexto del piloto	14
1.2.	Marco general en transferencias monetarias	15
1.3.	Contexto del Municipio de Soacha	17
1.4.	Mapa de actores	19

2	Plan de acción	20
2.1.	Coordinación y direccionamiento	21
2.2.	Fases del proyecto	22
2.3.	Línea de tiempo de la intervención	24

3	Resultados	26	5	Desafíos	40
3.1.	Caracterización	28			
3.2.	Encuesta Posdistribución	30			
3.3.	Evaluación de la herramienta	32	6	Conclusiones	44
3.4.	Seguimiento y Monitoreo	34			
3.5.	Estrategias de Participación Comunitaria, Rendición de Cuentas y Enfoque Protección, Género e Inclusión	35	7	Recomendaciones	46
3.6.	Impacto a nivel institucional	37			
4	Logros	38	8	Testimonios	48
			REFERENCIAS		51

“Participé en el Proyecto Piloto de la Cruz Roja, me pareció una experiencia muy divertida, amable y muy amigable porque participamos todos los migrantes” [...] “Esta mañana fui a retirar el dinero en Bancolombia, diligencé un formulario y me enteré de que me llegó el dinero mediante un mensaje por la aplicación en donde indicaba el código, monto del dinero y nombre de quien lo estaba enviando; no hubo dificultades para nada”.

Sara Miyanneth Puche Velazco (Participante del Programa).

GLOSARIO

A

APP

Application
(aplicación informática).

C

CEA

Community Engagement and Accountability
(Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas a la Comunidad).

CIAD

Centro Integral para la Atención y el Desarrollo.

CICR

Comité Internacional de la Cruz Roja.

CRAL

Cruz Roja Alemana.

CRAM

Cruz Roja Americana.

CRC

Cruz Roja Colombiana.

CRE

Cruz Roja Española.

CRN

Cruz Roja Noruega.



D

DAPS

Dignidad, Acceso, Participación y Seguridad.

E

EGRD

Equipo de Gestión del Riesgo de Desastres.

ENI

Equipo Nacional de Intervención de la Cruz Roja Colombiana.

F

FPQRS

Felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

G

GIFMM

Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos.

I

IFRC

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y la Media Luna Roja.

O

OFFLINE

Sin conexión a internet.

P

PDM

Post Distribution Monitoring (Monitoreo posdistribución).

PGI

Protección, Género e Inclusión.

PPT

Permiso de Protección Temporal.

PTM

Programas de Transferencias Monetarias.

T

TM

Transferencias Monetarias.

TMM

Transferencias Monetarias Multipropósito.



RESUMEN

La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se ha comprometido con fortalecer los servicios humanitarios mediante recursos digitales, promoviendo el uso de la aplicación AccessRC, que ha demostrado ser una herramienta invaluable, especialmente después de la exitosa experiencia en la entrega de asistencia humanitaria en efectivo a más de 300.000 personas desplazadas por el conflicto en Ucrania.

AccessRC es una herramienta de autorregistro que permite recopilar de manera remota los datos, posibilitando a las familias registrarse en conjunto y de acuerdo a sus tiempos libres; escanea los documentos de identidad y registra de forma automática los datos personales, evitando errores de digitación en los nombres y números de documento; proporciona herramientas para la prevención de duplicidad, fraude y análisis de datos; permite comunicación de manera digital con los participantes mediante la aplicación, mensajes de texto y se conecta directamente con la plataforma de RedRose para la dispersión de pagos.

En esta oportunidad, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en conjunto con la Cruz Roja Colombiana decidieron desarrollar un proyecto piloto con el fin de validar la herramienta en Colombia, país con escenarios de múltiples afectaciones que comprende desde desastres de origen natural hasta contextos de conflicto armado y otras situaciones de violencia, así como una alta presencia de flujos migratorios mixtos.

El proyecto se focalizó en el departamento de Cundinamarca, municipio de Soacha, hacia personas con necesidades de atención prioritaria en el marco de afectaciones por antecedentes de los últimos dos años por desastres de origen natural, desplazamiento por conflicto armado y población caracterizada como migrante y de acogida. Este se desarrolló en las comunas cuatro (4) y seis (6) del municipio en cuestión entre los meses de octubre de 2023 y enero de 2024 con el apoyo de la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá. Bajo dicha iniciativa se realizó la entrega de Transferencias Monetarias Multipropósito a 97 familias a través de la aplicación de autorregistro AccessRC y la integración con la plataforma RedRose.



El desarrollo del proyecto se ejecutó en las siguientes fases:

- 1 Mesas de trabajo con el Equipo Global y simulación de escritorio llevadas a cabo en Ginebra (Suiza) en trabajo conjunto entre el Equipo Global de la IFRC, el Equipo Regional de la IFRC, la Cruz Roja Colombiana y el equipo de RedRose.
- 2 Capacitación sobre el uso de la aplicación para el personal del proyecto y ejercicio de prueba con personal de todas las áreas de la CRC.
- 3 Focalización de la comunidad participante y socialización del proceso y del uso de la aplicación a la comunidad.
- 4 Capacitación acerca del empleo de la aplicación a la comunidad participante.
- 5 Registro y postulación al programa.
- 6 Revisión y aprobación de perfiles de los participantes del programa.
- 7 Acompañamiento a registros y apoyo presencial a participantes con dificultades para el registro.
- 8 Revisión y aprobación de pago para dispersiones.
- 9 Retiro de TM y seguimiento a las personas asistidas.
- 10 Seguimiento a la posdistribución.
- 11 Actividad con comunidad en grupo focal para conocer su experiencia.
- 12 Taller de Lecciones Aprendidas y Socialización de la experiencia.
- 13 Registro de actas de seguimiento de cada una de las actividades durante todo el proyecto para documentar la experiencia (actividad transversal).

Ahora bien, es de resaltar de la experiencia ejecutada que la mayor parte de los participantes lograron realizar los procesos de registro y de postulación al programa de manera autónoma. Algunas personas asistidas requirieron del acompañamiento y apoyo, ya sea de manera virtual o presencial, para culminarlo, sin embargo se trató de pocos casos que desde el inicio del proyecto fueron presupuestados pues no contaban con teléfonos inteligentes o sus sistemas operativos no eran compatibles con la aplicación.

Igualmente, el desarrollo del piloto con AccessRC evidenció que la app simplifica el registro de los participantes, la recolección de información personal sin errores, agiliza procesos de legalización y, en general, disminuye el tiempo en los diferentes pasos para la entrega de asistencia humanitaria. Ante el temor de perder el acercamiento con las comunidades, se demostró la utilidad de la herramienta para los procesos sin perder el contacto con las personas asistidas al igual que permitió identificar que las convocatorias, los seguimientos y la posdistribución necesitan del acompañamiento permanente por parte de la Cruz Roja.

En la posdistribución realizada el 93% de los participantes indicaron que recomendarían la aplicación, demostrando su relevancia para la entrega de asistencia humanitaria de manera eficiente y efectiva.

Es preciso señalar que en el desarrollo del proyecto piloto la aplicación tuvo un proceso de mejora continua, lo cual permite contar actualmente con características adaptadas al contexto colombiano al igual que constituye un insumo valioso para la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y demás Sociedades Nacionales para implementarlo en distintos países y contextos.

INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Cruz Roja Colombiana (CRC) en conjunto con La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) desarrollaron un proyecto piloto con el fin de validar la aplicación de autorregistro AccessRC en Colombia.

Con el objetivo de fortalecer los servicios humanitarios con recursos digitales, la IFRC ha promovido el uso de la app teniendo en cuenta la exitosa experiencia en la entrega de asistencia humanitaria en efectivo que tuvieron las Sociedades Nacionales que brindaron ayudas a más de 300.000 personas desplazadas por el conflicto en Ucrania. La app se integra a la plataforma RedRose² y a un mecanismo de pago, lo cual permite una eficiencia significativa para realizar todo el proceso de registro de los participantes, caracterizarlos, entregar códigos para la recepción de dinero y realizar encuestas de posdistribución.

² RedRose es una plataforma fundada en el año 2015 cuya visión supone el empoderamiento de las organizaciones al incrementar la eficiencia, transparencia y responsabilidad de proyectos humanitarios en su potenciamiento con un enfoque en tecnologías digitales.

El proyecto piloto en Colombia consistió en la entrega de transferencias monetarias multipropósito a 97 familias en el municipio de Soacha con la aplicación de registro AccessRC en realización conjunta entre la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá entre los meses de octubre del 2023 a enero del 2024.

A continuación se documenta la experiencia del uso de la aplicación, los retos afrontados, los desafíos en el proceso de contextualización, los cambios requeridos para su adaptación a las necesidades colombianas procurando siempre el fortalecimiento de la incidencia en las circunstancias de vida de los más necesitados, dando razón, por ejemplo, del reconocimiento de documentos de identidad que se usan en el país tanto para los nacionales como para la población extranjera, la orientación y acompañamiento a los participantes para su exitoso registro en la aplicación o bien el reto de acompañar a las comunidades para las que, por diversos motivos, el acceso a la tecnología es limitado.

En este proceso, además de todos los retos técnicos que la institución abordó para utilizar la aplicación AccessRC y la plataforma de RedRose, es de suma importancia la experiencia de las comunidades con la implementación de la aplicación. De esta manera es posible identificar tanto aquello susceptible de ser replicado como los aspectos por mejorar.

El primer capítulo da razón del surgimiento de la iniciativa de la herramienta AccessRC y el motivo por el cual se diseñó el proyecto Piloto en Colombia, su proceso de implementación, el marco general de los Programas de Transferencias Monetarias (PTM) en el país y en la CRC, los contextos en los que se trabajaron y los mapas de actores.

En el segundo capítulo se presenta una descripción del trabajo técnico, las fases

trabajadas, el proceso de coordinación implementado, las capacitaciones recibidas y la línea de tiempo de la intervención.

El tercer capítulo evidencia los resultados tanto de la caracterización, como de la posdistribución, la evaluación de la herramienta y todo lo asociado al seguimiento y monitoreo, la participación comunitaria, su sostenibilidad y el impacto a nivel institucional.

El cuarto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones y aborda los logros y desafíos del pilotaje.

Finalmente, se presentan los testimonios de las personas que acompañaron el proceso piloto con la aplicación en procura de enriquecer, con sus narrativas, la pertinencia de usar este tipo de herramientas con las comunidades para una respuesta oportuna.

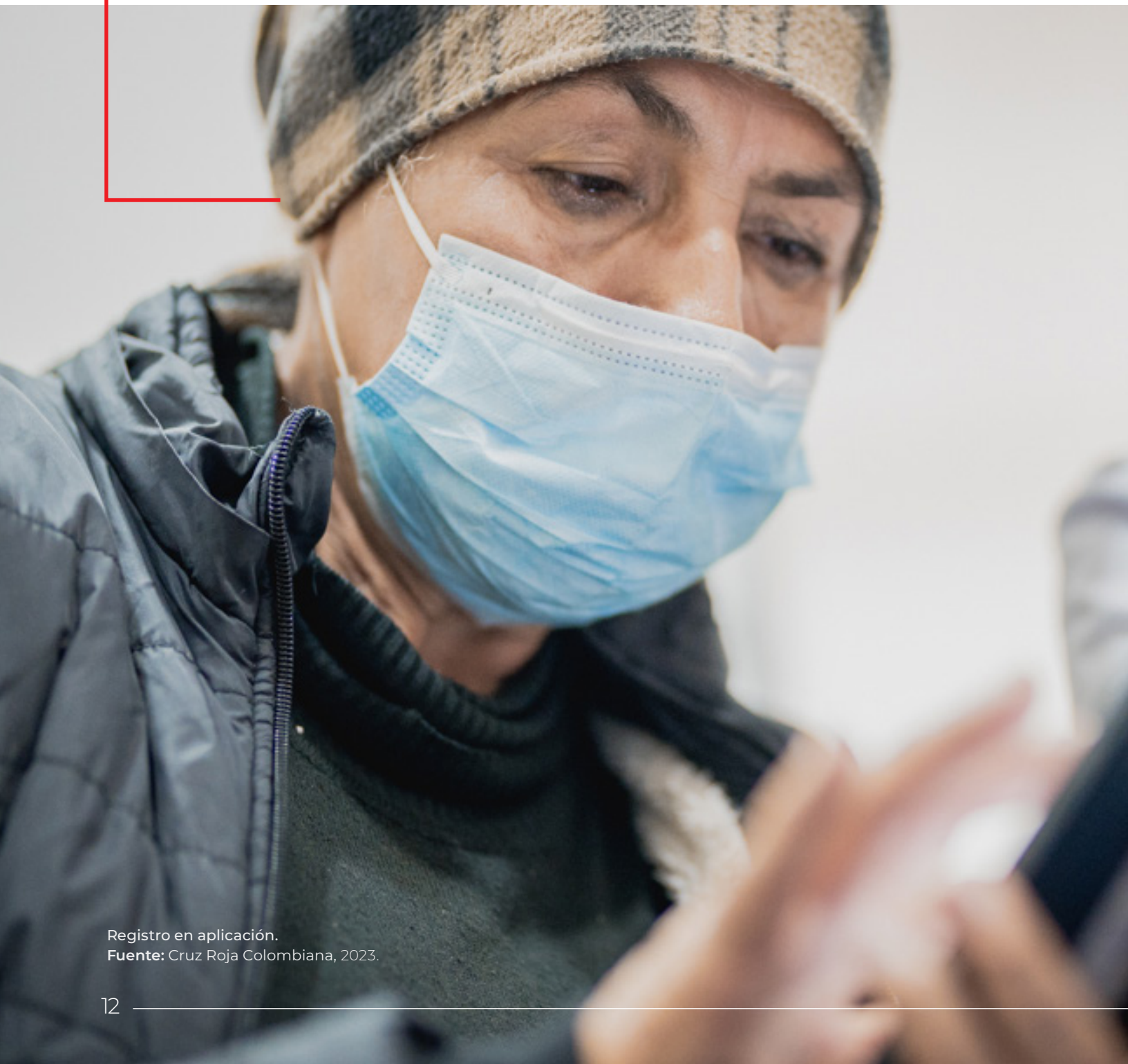
Taller de lecciones aprendidas. Fuente: Cruz Roja Colombiana, 2023.



OBJETIVO

Documentar la experiencia del proyecto piloto AccessRC que permitirá reflexionar sobre los aprendizajes e identificar los diferentes procesos llevados a cabo para cumplir con la culminación eficaz del proyecto y puedan ser base para futuras iniciativas.

1 *El contexto general de la experiencia humanitaria de la Cruz Roja Colombiana*



Registro en aplicación.

Fuente: Cruz Roja Colombiana, 2023.



La importancia de documentar esta experiencia radica en todo el aprendizaje adquirido y los resultados obtenidos en este proceso de implementación del proyecto piloto AccessRC, al ser la primera vez que se utiliza esta aplicación fuera del contexto del conflicto en Ucrania, junto a la oportunidad que significa para la Cruz Roja Colombiana ser escogida para ejecutar este piloto pues reconoce el conocimiento y trayectoria obtenidas en todos los proyectos de transferencias monetarias que CRC ha culminado con éxito en los últimos años así como los protocolos que se han implementado para buenas prácticas. A su vez el contexto de migración que afronta el país brinda una oportunidad importante para validar el uso de esta aplicación en situaciones similares.

También cabe resaltar los avances tecnológicos como esta herramienta, que permite acercarse de forma efectiva con las comunidades sin perder la cercanía que ha caracterizado a Cruz Roja Colombiana, aprovechando su utilidad en los casos pertinentes para facilitar los proyectos

Esta documentación permitirá brindar insumos, experiencias y metodologías para las Sociedades Nacionales de la región en la utilización de la aplicación AccessRC como también los primeros pasos para que futuros proyectos puedan utilizar la herramienta y consolidar las recomendaciones y buenas prácticas de este pilotaje.

1.1 Contexto del piloto

La IFRC inició el uso de la aplicación AccessRC con las Sociedad Nacional de Rumanía en la crisis humanitaria ocasionada por el conflicto en Ucrania desde abril de 2022 en el que 18 millones de personas fueron afectadas por el conflicto. Su uso pretendió ampliar de manera significativa la prestación de asistencia humanitaria en efectivo en estos territorios con poca experiencia en la entrega de asistencia en esta modalidad y fue posible apoyar a 300.000 personas en poco más de un año.

AccessRC es una aplicación diseñada por la IFRC que junto a la plataforma RedRose gestionan los datos obtenidos en los registros. Esta aplicación está disponible para descargarse en teléfonos iPhone y Android y dentro de sus funciones permite el auto-registro y la recopilación remota de datos; automatiza el proceso de verificación de identidad y elegibilidad; promueve la segregación de funciones, proporciona herramientas de prevención del fraude y análisis de datos; puede permitir a los receptores de servicios elegir entre diversas opciones de pago con proveedores de servicios financieros globales y ofrece una interfaz para comunicarse digitalmente con los receptores de servicios. Las cuentas de usuario final y las identidades asociadas de quienes desean recibir asistencia se gestionan de forma centralizada en una base de datos segura. Cada Sociedad Nacional puede indicar los tipos de asistencia que prestan en su país (efectivo, bienes o servicios) digital o físicamente, ser capaces de identificar las cuentas duplicadas y comunicarse con los usuarios finales y recibir retroalimentación, todo en el idioma de su elección.

En Colombia es la primera vez que se utiliza esta aplicación, por lo que uno de los objetivos de este proyecto es validar el uso de esta aplicación en el contexto del país y poderla ajustar a las necesidades locales. Este proyecto se ejecutó de octubre del 2023 a enero del 2024, se escogió Soacha como municipio de intervención, con una línea base de 103 participantes de las comunas cuatro (4) y seis (6), 97 familias cumplieron con alguno de los siguientes criterios de selección establecidos en el proyecto:



Para responder a las necesidades evidenciadas en las comunidades de Soacha el tipo de entrega de asistencia humanitaria fue de Transferencias Monetarias Multipropósito (TMM). Este tipo de asistencia permite a las familias un proceso de selección autónoma para la satisfacción de las necesidades más urgentes para el núcleo familiar. Los montos de las TMM que se entregaron se encuentran dentro de los parámetros establecidos para Colombia en la atención a población migrante y de acogida, lineamientos construidos con el Grupo de Transferencias Monetarias para Colombia (GTM).

El proveedor de servicios financieros para este proyecto fue MoneyGram. Su selección está relacionada tanto al convenio internacional que ya tiene establecido con la IFRC, quien se encargó directamente de realizar la transferencia, como también a su enlace con la aplicación AccessRC y la plataforma RedRose.

Los documentos de identidad aceptados en el proyecto acorde a los requerimientos de MoneyGram para la realización de las transferencias de efectivo fueron:



1.2. Marco general en transferencias monetarias

La Cruz Roja Colombiana en el año 1997 tuvo su primera experiencia con Transferencias Monetarias para la atención de víctimas del conflicto armado en el Sur de Bolívar, departamento de Bolívar, donde se entregaron cheques para cubrir necesidades básicas. Posteriormente ha consolidado la experiencia de trabajo con la atención de emergencias por desastres de origen natural como avenidas torrenciales, inundaciones,

sequías, huracanes; como parte de la respuesta humanitaria para cubrir necesidades básicas y seguridad alimentaria; respuesta y recuperación de medios de vida; apoyo para la gestión de casos de violencia de género; atención en salud; alimentación, alojamiento y transporte a comunidades víctimas de conflicto armado, migrantes, atención a connacionales retornados y población vulnerable.

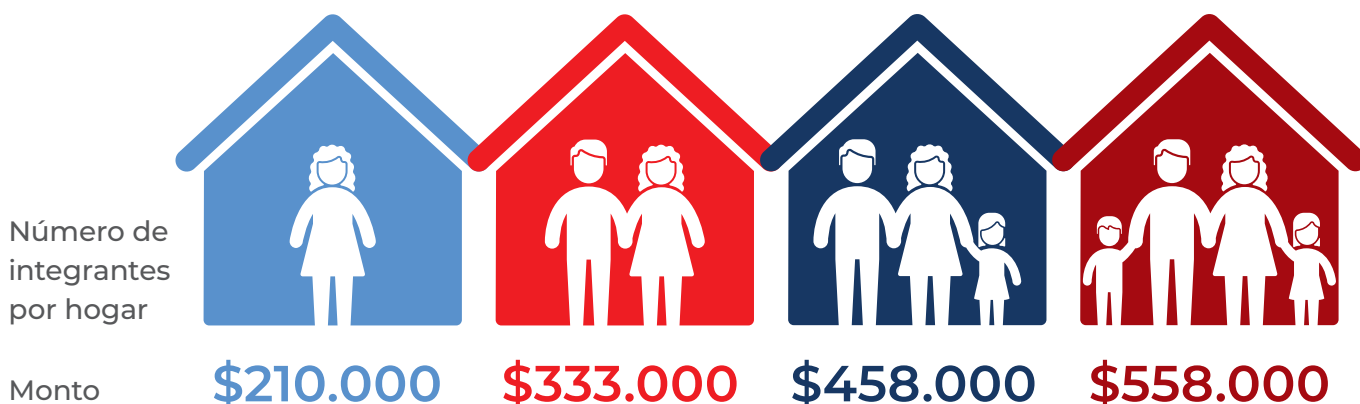
Con base en esta trayectoria Cruz Roja Colombiana ha generado un Protocolo de Transferencias Monetarias para la CRC, adelantado proyectos de sensibilización y capacitación en Transferencias Monetarias para personal y voluntarios; implementación de proyectos e iniciativas de transferencias monetarias multipropósito y condicionadas y gestión de convenios con diferentes proveedores financieros que le han permitido ampliar opciones de respuesta acorde a las necesidades de los diferentes contextos y territorios.

En el año 2023 la CRC con el apoyo de IFRC realizó un proceso de autoevaluación en Programas de Transferencias Monetarias (PTM) y plan de acción de la CRC en Transferencias Monetarias con el fin de fortalecer las capacidades y tener una guía de acciones para la preparación en materia de PTM durante los próximos tres años.

Cruz Roja Colombiana con el apoyo de socios como la IFRC, CICR y las Sociedades Nacionales participantes en el país tales como Cruz Roja Española (CRE), Cruz Roja Alemana (CRAL), Cruz Roja Americana (CRAM), Cruz Roja Noruega (CRN), así como socios externos, ha ejecutado numerosos proyectos desde 1997 hasta la fecha, asistiendo a más de 30.888 familias con un aproximado de 111.197 personas en 23 departamentos del país.

Desde 2016 fue creado el Grupo de Transferencias Monetarias (GTM) en el que Cruz Roja Colombiana fue colíder durante seis años y actualmente es miembro activo. Este grupo fue conformado con el objetivo de coordinar y armonizar los Programas de Transferencia Monetarias para la respuesta humanitaria dirigido a poblaciones en situación de vulnerabilidad debido al conflicto armado, crisis migratorias y/o desastres de origen natural. Este grupo junto al Gobierno Nacional ha realizado estudios y sus análisis han permitido estandarizar los montos de ayuda económica brindados en el país. En la asignación de los recursos para cada familia se tiene en cuenta el número de integrantes del grupo familiar. A continuación se presenta la última actualización de los montos establecidos:

Para el proyecto piloto las TMM entregadas a las familias se establecieron acorde a su número de integrantes del hogar y los valores acordados en el GTM.

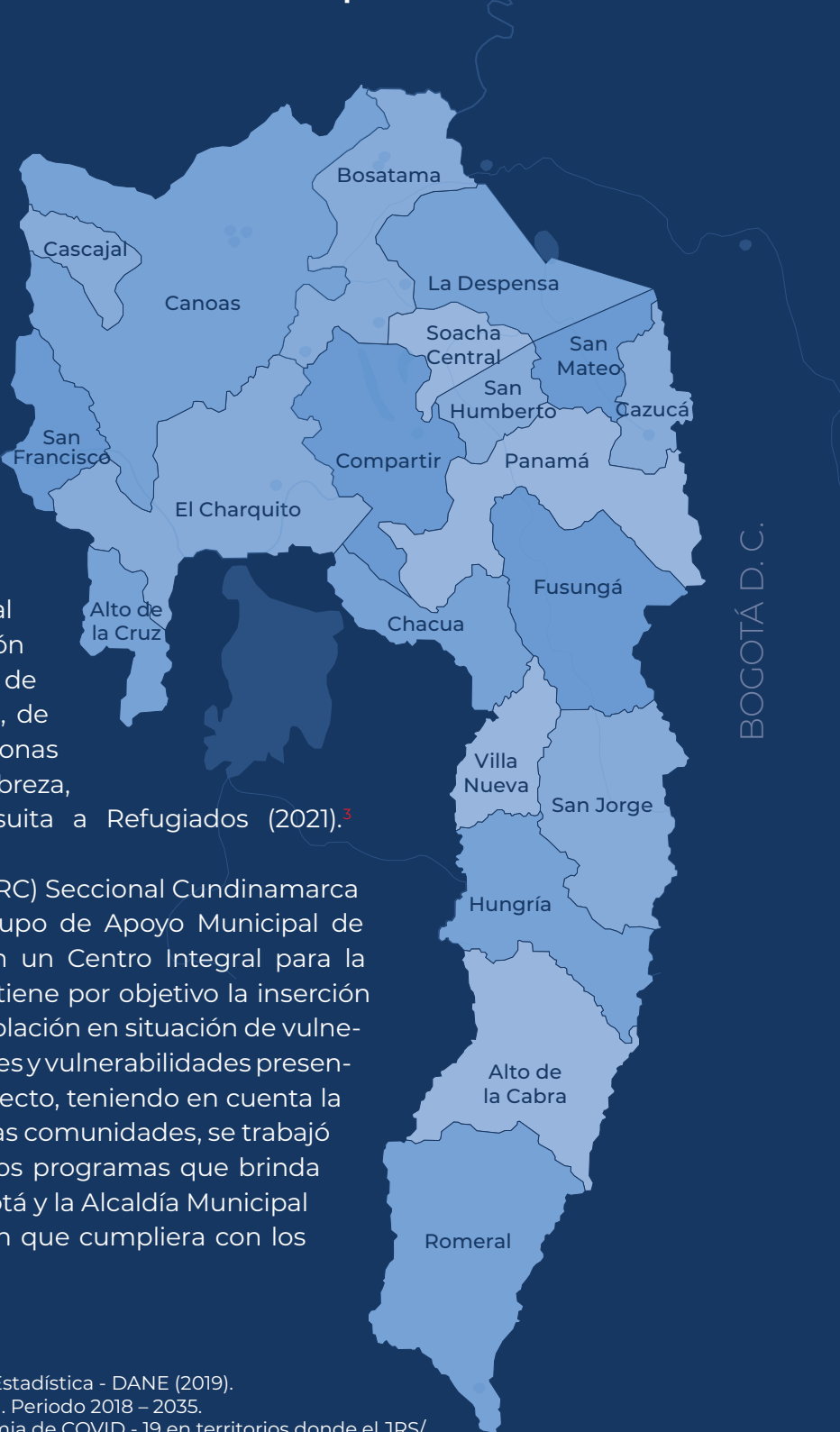




1.3. Contexto del municipio de Soacha

El proyecto piloto se focalizó en el departamento de Cundinamarca, en el municipio de Soacha que hace parte del área metropolitana de Bogotá D. C. Se encuentra ubicado entre los municipios de Mosquera (al norte), Bogotá (al este), Pasca (al Sur) y Granada (al Oeste). Cuenta con una extensión de 184 km y una población al 2022 de 808.288 habitantes según el DANE², de los cuales el 53,8% y 67% de las personas se encuentran en situación de pobreza, según el informe del Servicio Jesuita a Refugiados (2021).³

En Soacha, Cruz Roja Colombiana (CRC) Seccional Cundinamarca y Bogotá hace presencia con el Grupo de Apoyo Municipal de Soacha y desde el 2019 cuenta con un Centro Integral para la Atención y el Desarrollo (CIAD), que tiene por objetivo la inserción socioeconómica y cultural para la población en situación de vulnerabilidad, identificando las necesidades y vulnerabilidades presentes en este municipio. Para este proyecto, teniendo en cuenta la experiencia y el trabajo realizado en las comunidades, se trabajó de manera articulada con el CIAD, los programas que brinda CRC Seccional Cundinamarca y Bogotá y la Alcaldía Municipal de Soacha para priorizar la población que cumpliera con los criterios establecidos.



² Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE (2019). Proyecciones de población a nivel municipal. Periodo 2018 - 2035.

³ Servicio Jesuita a Refugiados (2021). Pandemia de COVID - 19 en territorios donde el JRS/ COL desarrolla procesos de acompañamiento a poblaciones vulnerables.



Socialización del proyecto piloto.
Fuente: Cruz Roja Colombiana, 2023.

La población con la que se realizó este proyecto se encuentra focalizada en las comunas cuatro, Cazucá, y seis, San Humberto, consideradas sectores críticos por las condiciones en que viven sus habitantes. Allí, en zona montañosa, se concentra la mayor densidad poblacional en alto riesgo por los terrenos arcillosos, alto grado de aridez y deterioro del suelo que han presentado múltiples afectaciones en las diferentes olas invernales que se han vivido en el país, según datos de la Alcaldía Local. Estas comunas están conformadas por población con diferentes grados de vulnerabilidad: personas víctimas de desplazamiento por conflicto social y armado, población migrante y de acogida, madres y padres solteros cabezas de hogar, adultos mayores y personas reubicadas por situaciones de emergencias naturales. En la comuna cuatro se estima que está un poco menos de la mitad del total de la población víctima de desplazamiento forzado, que llega al municipio.⁴

Soacha es el segundo municipio de Cundinamarca, después de Bogotá, receptor de población migrante de origen venezolano como lo indica el Anuario Estadístico Bogotá Región⁵. Para el 31 de agosto del 2023

en el país hubo 2.875.743 migrantes de dicha procedencia según informes del Ministerio de Relaciones Exteriores⁶. En Cundinamarca, excluyendo Bogotá, se contabilizaron 150.496 migrantes de Venezuela y específicamente en Soacha 48.303.

En cuanto a los documentos vigentes de la población migrante en el municipio, los Resultados de la Evaluación Conjunta de Necesidades para Población con Vocación de Permanencia 2023, desarrollada por el Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) evidencia que solo el 59% de las personas encuestadas cuentan con el Permiso por Protección Temporal (PPT) vigente. Una de las barreras que tienen los hogares para poder regularizarse es: No poder demostrar la residencia en Colombia antes del 31 enero de 2021.⁷

Finalmente, dentro de las principales necesidades los Resultados Evaluación Conjunta de Necesidades para Población con Vocación de Permanencia 2023 señala: empleo con un 63%, apoyo para el alojamiento 16%, comida 16%, atención médica 2%, ninguna 2% y apoyo para pagar deudas 1%.

⁴ Servicio Jesuita a Refugiados (2021). Pandemia de COVID - 19 en territorios donde el JRS/COL desarrolla procesos de acompañamiento a poblaciones vulnerables.

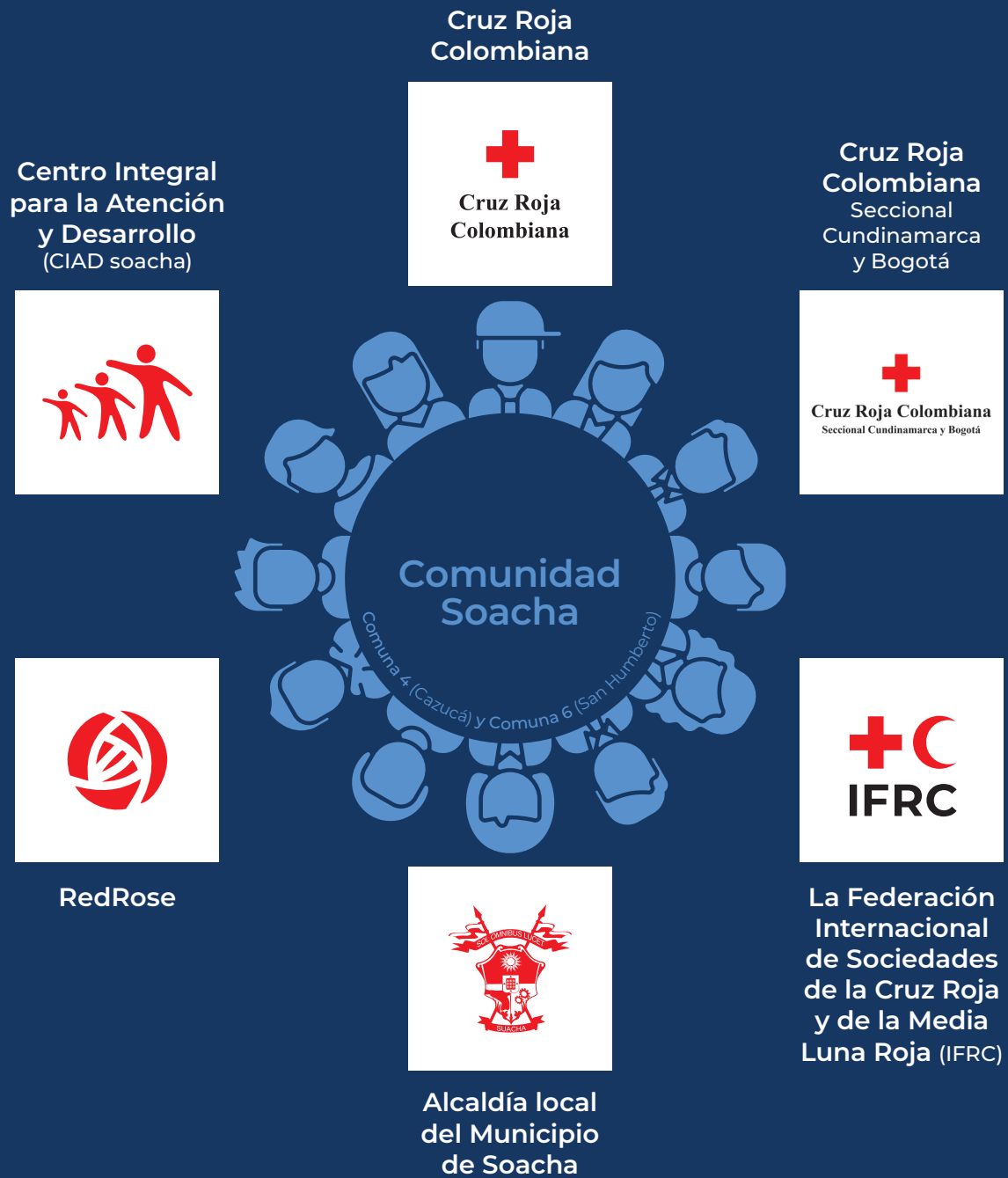
⁵ Anuario estadístico Bogotá. (2022). Región 4. temáticas de coyuntura. Secretaría Distrital de Planeación. Oficina de integración regional.

⁶ Migración Colombia. Ministerio de Relaciones Exteriores (2023). Informe distribución migrantes venezolanos agosto 2023.

⁷ Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) (2023). Resultados Evaluación Conjunta de Necesidades para Población con Vocación de Permanencia.



1.4 Mapa de actores



2 *Plan de acción*

La implementación de este proyecto es el trabajo en conjunto de distintas áreas de la Cruz Roja Colombiana, la Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá, la Federación Internacional de la Cruz Roja y RedRose, quienes permitieron la ejecución oportuna y la adaptación de la aplicación al contexto colombiano. Es importante reconocer esta colaboración como parte de la unidad, uno de los principios rectores del movimiento que permite ampliar las intervenciones y resultados de los proyectos.



2.1. Coordinación y direccionamiento

Durante todas las fases del proyecto se realizó trabajo en equipo, acorde a las necesidades puntuales evidenciadas en cada fase, lo que incluyó diferentes áreas de trabajo tanto dentro de CRC como con el Equipo Regional de las Américas y el Equipo Global de la IFRC para solucionar los percances que se presentaron, permitiendo llegar a una aplicación móvil mucho más fácil de usar y acorde al contexto local.

Establecimos trabajo en conjunto desde la CRC con:

- Cruz Roja Colombiana Seccional Cundinamarca y Bogotá: Equipo de Gestión del Riesgo de Desastres y CIAD Soacha.
- Áreas de la CRC: Unidad de Alianzas Estratégicas, Contabilidad, Tics, Comunicaciones y Oficina Jurídica.
- IFRC: Delegación en Colombia de la IFRC, oficina regional para las Américas de la IFRC y equipo global de la IFRC.
- RedRose.

2.2. Fases del proyecto

Mesas de trabajo con el equipo global:

Se desplazó a Ginebra-Suiza la Gestora de Reducción del Riesgo de Desastres de la CRC a la socialización de experiencias previas de la IFRC con la aplicación. Se estableció el marco y tiempos del proyecto piloto AccessRC y se dio inicio a la adaptación a la herramienta necesaria para su uso en el país.

Focalización: Se focalizó la comunidad con la que se trabajó, se realizó reunión de socialización del proyecto con esta y se preseleccionaron los posibles participantes:

A. Octubre de 2023: se determinó la comunidad con la que se trabajó.

B. 27 al 31 octubre 2023: se convocó a los posibles participantes a una primera reunión de socialización.

C. 1 y 7 de noviembre de 2023: reunión de socialización con la comunidad seleccionada.

Capacitación: Como parte de la socialización de la aplicación AccessRC, desde el Equipo Global de la IFRC y el Equipo Regional de las Américas de la IFRC se capacitó a la CRC para el uso de la herramienta, el reconocimiento de su interfaz y su posible aplicabilidad. También se realizó capacitación a la comunidad con el propósito de darles a conocer la aplicación e indicar los pasos a seguir para el registro y la postulación al programa. A continuación se refieren las actividades que se desarrollaron en cada una de las capacitaciones:

A. Simulación de escritorio del equipo del proyecto (19 de octubre de 2023): se hizo reunión virtual con el Equipo Global en Ginebra y se implementó el primer contacto con la herramienta por parte del equipo local a la vez que se brindaron los

lineamientos generales sobre el proyecto y la aplicación móvil.

B. Simulación de escritorio a la CRC y equipo de CRC Seccional Cundinamarca y Bogotá (8 de noviembre de 2023): tuvo lugar la capacitación presencial con el Equipo Global y el Equipo Regional de las Américas de la IFRC. En donde se socializó el uso de AccessRC, el proyecto piloto. Adicionalmente se realizó simulación de escritorio de AccessRC con la participación de diferentes áreas de la CRC, desde su descarga hasta el registro de cada participante en la aplicación y llevando a cabo el diligenciamiento de la encuesta de caracterización, lo cual permitió evidenciar algunos cambios necesarios en la aplicación para hacerla más comprensible, teniendo en cuenta el contexto del país.

C. Capacitación a comunidad (9 de noviembre de 2023): se llevó a cabo de forma presencial con la comunidad seleccionada para darles a conocer la aplicación; forma de uso, paso a paso para el registro, postulación al programa, posibles opciones de los mensajes de la app y sus errores frecuentes. La actividad se desarrolló en cuatro grupos, conformados por 25 personas cada uno. Esta capacitación la realizó el equipo del proyecto piloto de la CRC, el equipo de CRC Seccional Cundinamarca y Bogotá y el Equipo Global y Regional de las Américas de la IFRC.

Aun cuando se realizaron estas capacitaciones, a lo largo de la ejecución del proyecto se siguieron realizando reuniones con el Equipo Global de la IFRC, el Equipo Regional de las Américas de la IFRC y RedRose para solucionar los diferentes errores que se fueron presentando con la



herramienta y a la vez se corrigieron los elementos necesarios para el uso pertinente, según el contexto y para brindar orientación acerca del uso de la plataforma AccessRC y de RedRose.

Registro y postulación al programa (9 al 16 de noviembre de 2023): los participantes realizaron el registro de su perfil, registro de sus conexiones, encuesta de caracterización y postulación al programa de forma remota a través de la aplicación AccessRC y en los tiempos más adecuados para ellos.

Revisión y aceptación de perfiles (14 al 30 de noviembre de 2023): la aplicación AccessRC, a través de la encuesta de caracterización, permitió seleccionar a las personas participantes de manera automática de acuerdo a los criterios de selección establecidos. Posteriormente, se realizó la revisión y aceptación de perfiles de forma manual para poder entrenar la configuración de la inteligencia artificial de la app. Se aceptaron los perfiles validados y se rechazaron los que debían realizar alguna corrección o aquellos que no cumplían con los criterios del proyecto. De manera remota, las familias que requirieron ajustes realizaron las respectivas correcciones y se les informó vía mensajes mediante la aplicación.

Acompañamiento a registros (1, 6 y 14 de diciembre de 2023): se hizo acompañamiento presencial a participantes que tuvieron dificultades para acceder a AccessRC. Se realizó el registro de las nuevas personas asistidas que reemplazaron los cupos que quedaron disponibles y de forma remota, por medio de WhatsApp, se acompañaron los casos de corrección de información de los participantes.

Aprobación de pagos (29 y 30 de noviembre, 8, 12 y 14 de diciembre de 2023): el equipo de la CRC junto al Equipo Global de la IFRC y el Equipo regional de las Américas de la IFRC aprueban los pagos de las transferencias por grupos de acuerdo con sus registros y para un monitoreo personalizado se capacita a la CRC en el uso de la plataforma de pagos.

Los grupos se conformaron de la siguiente manera:

FECHA DE DISPERSIÓN	GRUPO	CONCEPTO	CANTIDAD
29/11/2023	1	Personas asistidas primer grupo	33
30/11/2023	2	Personas asistidas segundo grupo	29
8/12/2023	3	Personas asistidas tercer grupo	20
12/12/2023	4	Personas asistidas cuarto grupo	11
14/12/2023	5	Personas asistidas quinto grupo	4
TOTAL DE PERSONAS ASISTIDAS			97

Retiro de transferencias monetarias (30 de noviembre al 19 de diciembre de 2023): las personas asistidas recibieron por medio de la aplicación los códigos e instrucciones para el retiro de la transferencia monetaria en MoneyGram y sus agentes de servicio. Recibieron el mensaje directamente de la aplicación, algunos también por correo electrónico y por mensajes de texto (SMS). Desde el momento en que se aceptó el pago del dinero y se le informó a los participantes

para que procedieran a recibir su TMM, se observó una disminución en el tiempo que le tomó a la totalidad de cada grupo realizar el retiro, así: al primer grupo le tomó nueve días; al segundo grupo, siete días; al tercer grupo, seis días; al cuarto grupo, dos días y el quinto grupo retiró el mismo día en que se les asignó ...la transferencia. Esta disminución de tiempo ocurrió puesto que durante los retiros del primer grupo se presentaron desafíos que se pudieron corregir de manera inmediata y, así mismo, en ocasiones las personas que ya habían realizado su retiro orientaban a los demás participantes. El monitoreo del retiro se hizo a través de la plataforma RedRose y se apoyó el seguimiento a través de los grupos de WhatsApp creados con las personas asistidas a la vez que mediante mensajes directamente en la aplicación.

Posdistribución (11 al 31 de diciembre de 2023): para identificar el impacto de la TMM y realizar el proceso de seguimiento a las

personas asistidas se realiza la encuesta posdistribución. En este proyecto piloto se pudo realizar la encuesta posdistribución por medio de la aplicación AccessRC, facilitando las actividades de posdistribución, los tiempos y el personal que se requiere. A cada persona asistida se le notificó en la aplicación para la realización de la encuesta y por WhatsApp se reiteró el mensaje de ingresar a la aplicación para realizar la encuesta, en comparación con proyectos anteriores en que se realizaba llamada o encuentro presencial.

Grupo focal (10 de enero de 2024): se reunió a ocho participantes del proyecto de los diferentes grupos de dispersión para conocer su experiencia con el proyecto, la aplicación AccessRC, el retiro y uso del dinero. Se dialogó sobre la experiencia y se orientó a las personas participantes que no habían realizado la encuesta posdistribución para la realización de la misma.

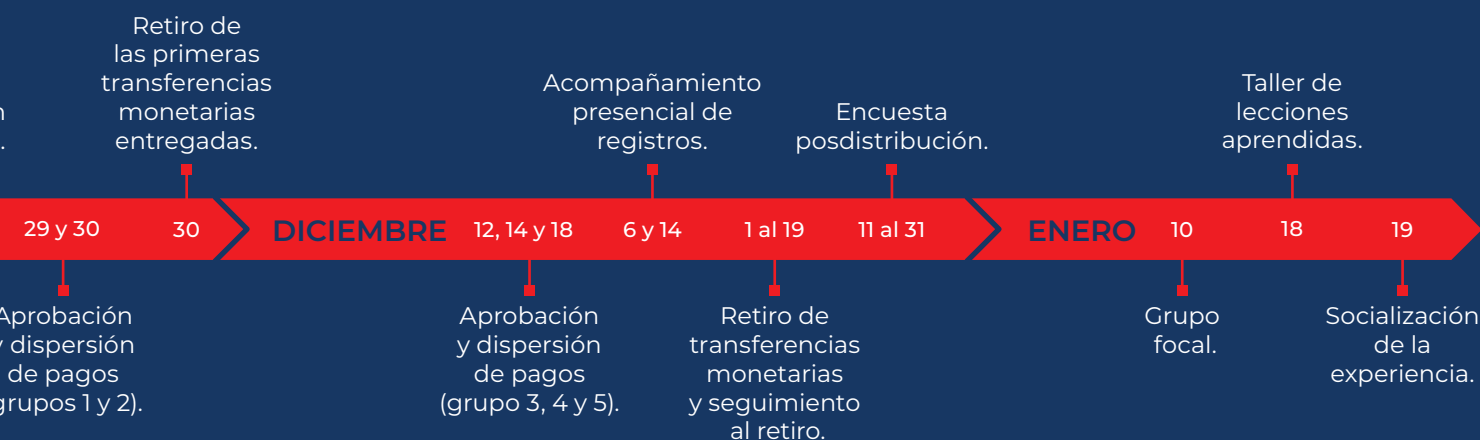
2.3 Línea de tiempo de la intervención





Taller de lecciones aprendidas (18 de enero de 2024): esta actividad reunió a los diferentes participantes del proyecto, tanto las comunidades asistidas, personal del proyecto piloto y representantes de las diferentes áreas misionales, administrativas y de soporte de la CRC, el Equipo Global de la IFRC, el Equipo Regional de las Américas de la IFRC y Delegación en Colombia de la IFRC. El objetivo de este taller fue conocer las experiencias y acciones de mejora desde las diferentes perspectivas de los participantes.

Socialización de la experiencia (19 de enero de 2024): en esta sesión se expusieron los principales resultados del uso de AccessRC a las diferentes áreas de la CRC y las Sociedades Nacionales Participantes con el fin de dar a conocer las ventajas que tuvo la app y aunar esfuerzos con los socios del movimiento para garantizar su sostenibilidad.



3 Resultados



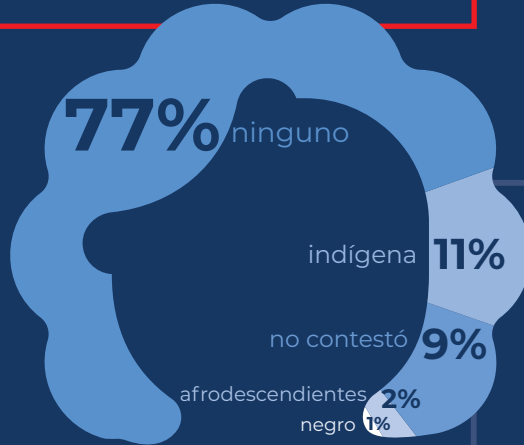
97

PARTICIPANTES DEL PROGRAMA

85%

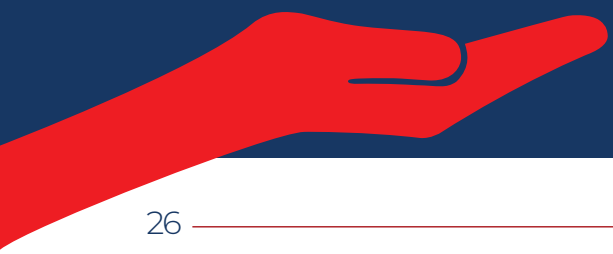
mujeres
22 años

GRUPO ÉTNICO



ESTRATEGIAS PARA CUBRIR NECESIDADES BÁSICAS

- 48% otras actividades productivas
- 26% apoyo de familiares o amigos
- 26% otras actividades



PRINCIPALES VULNERABILIDADES

ESTRATEGIAS PARA CUBRIR NECESIDADES ALIMENTARIAS





SOACHA



SEXO Y EDAD

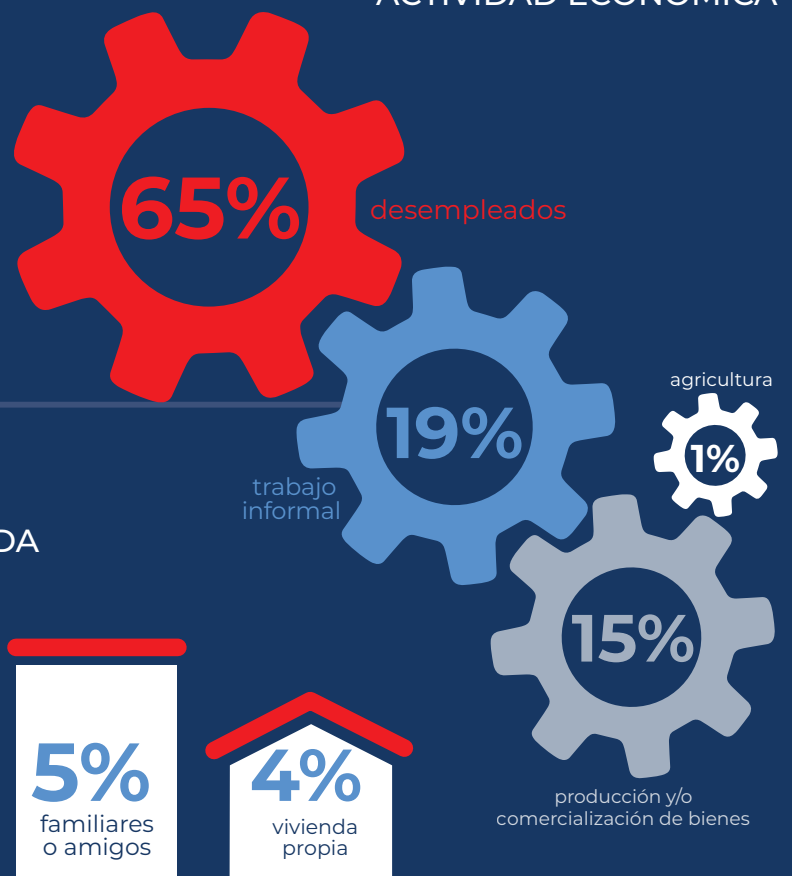


NACIONALIDAD

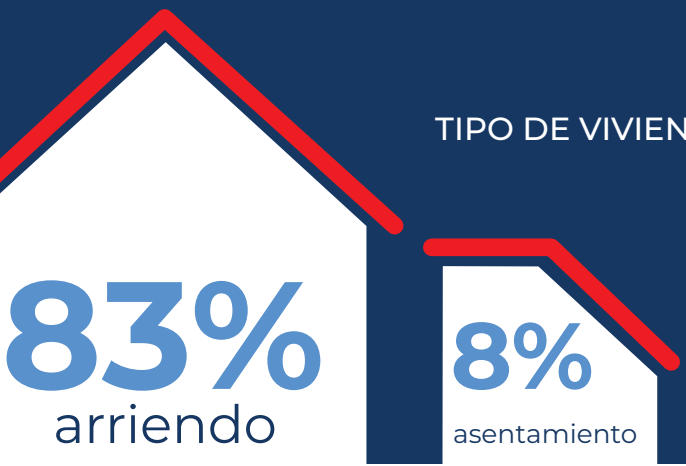
CARACTERÍSTICAS ECONÓMICAS



ACTIVIDAD ECONÓMICA



TIPO DE VIVIENDA





3.1. Caracterización

La caracterización de las personas preseleccionadas para participar en el Piloto AccessRC la realizaron las familias, de manera remota, desde la aplicación, en el proceso de autorregistro, con una línea base conformada por 103 personas. Se encontró que 97 de ellas completaron todo el proceso y cumplieron con los criterios de selección establecidos para acceder a los beneficios del proyecto.

Al analizar los datos geográficos de las familias asistidas, el total de la población objetivo reside en el municipio de Soacha del departamento de Cundinamarca en las comunas cuatro (Cazucá) y seis (San Humberto). Se trata de 47 personas con nacionalidad venezolana y 50 personas con nacionalidad colombiana. Así mismo, al analizar los datos demográficos, del total de las 97 personas asistidas, 82 son mujeres entre los 22 y 72 años de edad, que representan el 85% y 15 son hombres entre los 22 y 69 años de edad que equivalen al 15% de la población objetivo.

Por otra parte, es importante mencionar la distinción entre las personas que componen el núcleo familiar y las personas que dependen de la cabeza de hogar. Debido a que en promedio los participantes cuentan con tres miembros

por familia, siendo uno la menor cantidad de integrantes y ocho la mayor, que componen el núcleo familiar. Mientras que las personas que dependen de la cabeza de hogar varían entre cero y 10 personas.

Respecto al grupo étnico, el 77% de la población objetivo, que corresponde a 75 personas, no hacen parte y/o no se sienten identificados con ninguna etnia, mientras que 10 personas son indígenas, correspondiente al 11% del total. El 9% de los encuestados, que corresponde a nueve personas, no contestaron la pregunta. El 2% de los encuestados son personas afrodescendientes, correspondiente a dos personas y el 1% que equivale a una persona negra.

En cuanto al estado civil de la población objetivo, 62 personas se encuentran solteras, 26 personas se encuentran en unión libre, cuatro personas están casadas, dos personas están divorciadas, dos personas son viudas y una persona no contestó la pregunta. Por otra parte, las mujeres que son lactantes o se encuentran en estado de embarazo son 13 y quienes presentan alguna enfermedad crónica son 11 personas.

Otro aspecto fundamental en la variable socio-demográfica es la capacidad especial o discapacidad debido a que del total de la población objetivo cinco personas presentan algún tipo de discapacidad. Por otra parte, en el contexto de violencia y conflicto interno que se presenta en el país, del total de la población objetivo se evidencia que el 39%, que equivale a 38 personas, es víctima de conflicto armado y/o algún miembro de su familia también lo es.

Ahora bien, a propósito de las características económicas de la población asistida, la fuente de ingresos de 48 personas, que equivalen al 50% del total, es trabajo independiente, mientras que el 29%, que corresponden a 28 personas, no cuenta con ninguna fuente de ingresos.



Entre tanto, respecto a las 21 personas restantes, que son el 21% del total de la población objetivo, la fuente de ingresos se presenta de la siguiente manera: nueve personas cuentan con otra fuente de ingresos, nueve personas cuentan con vinculación laboral, una persona recibe remesas, una persona recibe subsidios y una persona no contestó la encuesta.

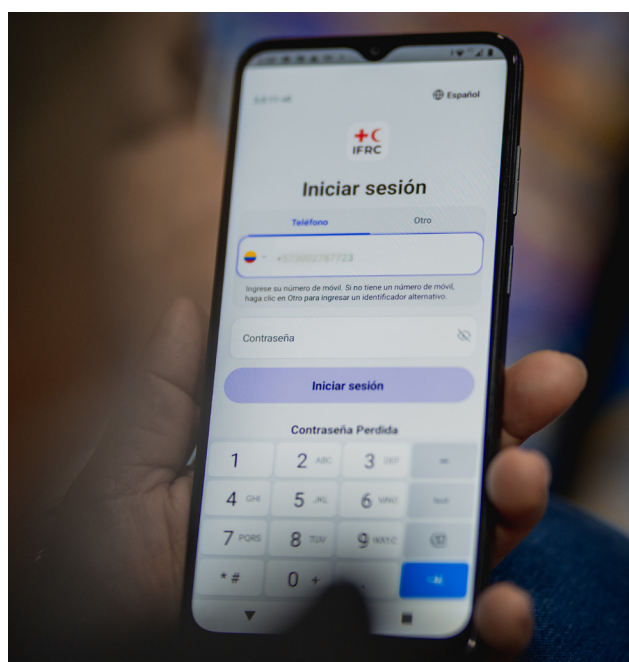
En la categoría referente a la principal actividad económica con la que cuentan los 97 encuestados, el 65% de la población participante, que equivale a 63 personas, se encuentran desempleadas. El 19% de la población, que corresponde a 18 personas, labora bajo la modalidad de trabajo informal. El 15% de la población, que representa a 15 personas, se desempeña en producción y/o comercialización de bienes y el 1%, correspondiente a una persona, realiza labores de agricultura.

En este sentido, las estrategias para cubrir las necesidades alimentarias se presentan de diversas maneras como lo son el consumo de productos más económicos y reducir el número de comidas al día, que representa el 64%, hasta reducir la calidad de los alimentos, el cual representa el 8% del total de la población participante.

Así mismo, las estrategias para cubrir las necesidades básicas, corresponden en su mayoría al desarrollo de otras actividades productivas con un 48%, que representa a 46 personas. Seguido del 26% que corresponde a 25 personas, quienes reciben apoyo de familiares o amigos y el 26% restante, correspondiente a 26 personas, utilizan ahorros, venden herramientas de trabajo, reciben subsidios del gobierno y desarrollan otras actividades productivas. Cabe mencionar que del total de la población objetivo, el 86% no habían recibido algún tipo de subsidio o asistencia humanitaria, mientras que el 14% han recibido alguna vez este apoyo.

Entre tanto, dentro de las características de vivienda y el acceso a servicios públicos de las personas asistidas, se encontró que las viviendas de 42 familias se han visto afectadas por desastres de origen natural como deslizamientos por movimientos en masa e inundaciones; en comparación a las 55 familias restantes que no presentan afectaciones. El tipo de vivienda que habitan las personas es en su mayoría en arriendo, con un 83% que corresponde a 80 personas, seguido del asentamiento con un 8% que comprende a ocho personas y la vivienda de familiares o amigos con un 5% que corresponde a cinco personas. Finalmente, la vivienda propia tan solo representa el 4%, que corresponde a cuatro personas del total de la muestra.

Por último,, con relación a servicios públicos con los que cuentan estas familias, se encuentran alcantarillado, gas, electricidad y agua. El 42% del total de la población cuenta con cuatro servicios; el 25% de la población asistida cuenta con tres servicios; el 14% cuenta con dos servicios y el 19% cuenta con un único servicio. Es decir que el 58% de la muestra carece de algún servicio básico para el bienestar de la población.



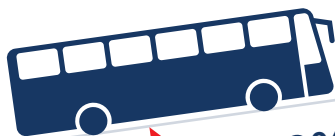
ENCUESTA

56 de 97 = **58%**
completaron la encuesta de respuestas

DESPLAZAMIENTO

Hacia la sucursal de retiro del dinero

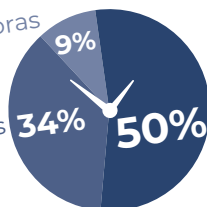
- 70% transporte público
- 20% a pie
- 2% bicicleta
- 8% no contestó



Tiempo de desplazamiento

1 a 2 horas

> 30 minutos



DIFICULTADES PARA RECIBIR EL DINERO

- 70% no presentó dificultades
- 22% presentó dificultades
- 8% no contestó

MANEJO DE LA HERRAMIENTA

Uso del celular para descargar la App

- 90% tenía celular
- 2% no tenía celular
- 8% no contestó



Descarga de la App

- 51% fácil
- 35% muy fácil
- 7% difícil
- 2% muy difícil
- 5% no contestó



USO DEL DINERO

- 90% alimentos
- 2% varios
- 8% no contestó

SATISFACCIÓN

Proceso de entrega

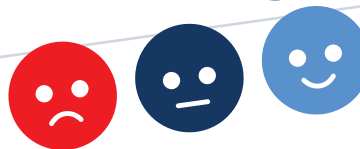
- 75% muy satisfecho
- 23% satisfecho
- 2% poco satisfecho

Dinero recibido

- 71% muy satisfecho
- 27% satisfecho
- 2% poco satisfecho

Atención

- 93% excelente
- 7% muy buena



Como se mencionó anteriormente, la encuesta posdistribución tiene como objetivo identificar el impacto de las transferencias monetarias y realizar un proceso de seguimiento a los participantes.



3.2. Encuesta Posdistribución

56 de las 97 personas que hicieron parte del proyecto completaron dicha encuesta, algunas personas no la completaron por diferentes motivos. El equipo técnico realizó seguimiento a la realización de la encuesta posdistribución mediante los grupos de WhatsApp, algunas personas asistidas manifestaron que no sabían cuál encuesta había que diligenciar, lo cual llevó al equipo a corroborar que el sistema operativo de algunos teléfonos celulares no les permitía visualizarla o bien que algunas personas no realizaron la actualización de la aplicación móvil. Pese a esta dificultad se tenía contemplado como meta final cumplir con al menos el 21% de respuestas, cifra que se sobrepasó al tener un cumplimiento del 59% de respuestas por parte de las familias.

Es importante resaltar que la encuesta posdistribución tenía como objetivo analizar la percepción de las familias frente al uso de la herramienta y determinar el nivel de satisfacción e impacto con la finalidad de observar la viabilidad y continuidad de la herramienta en los proyectos de la CRC en los que se entreguen Transferencias Monetarias o cualquier otro tipo de ayuda humanitaria.

Al analizar los datos de desplazamiento de las personas encuestadas hacia la sucursal de retiro del dinero, se evidencia que 70% de la población total, tomaron transporte público como buseta, SITP (Sistema Integrado de Transporte Público) y/o taxi, mientras que el 20%, se dirigieron a pie hasta el lugar de retiro. Tan solo el 2% utilizó bicicleta y el 8% restante no contestó la pregunta. Así mismo, el tiempo de desplazamiento desde los hogares hasta el lugar de retiro para el 50% fue de entre 31 minutos y 1 hora; para el 34% fue de menos de 30 minutos; para el 9% fue entre

una y dos horas y el 7% restante dejaron en blanco la respuesta.

Frente a las dificultades que presentaron las familias al momento de recibir el dinero en efectivo en el punto de retiro, de las 56 encuestadas el 70% no presentaron dificultades, el 8% no contestaron la pregunta y 22% manifestaron que el tiempo de espera fue muy largo, hubo falta de información de la ubicación de los puntos de retiro, el documento de identidad proporcionado no fue aceptado, el punto de retiro que visitó no estaba habilitado o en el punto de retiro solicitaban información a la que no tenía respuesta. Ante las dificultades presentadas, desde el equipo técnico se brindaron soluciones para que las personas lograran retirar el dinero en efectivo en otros puntos y presentando otros documentos de identidad.

Sobre el manejo de la app AccessRC y el uso del dispositivo móvil, el 90% contaban con un teléfono inteligente para descargar la aplicación, mientras el 2% no contaban con celular y el 8% no contestaron la pregunta. Al respecto, las personas que no contaban con teléfono consiguieron gestionar el descargue de la aplicación a través del personal o voluntarios de la CRC o a través de un familiar, logrando acceder a la aplicación móvil y, de esta manera, realizar el registro y continuar con el proceso para obtener el apoyo otorgado por la institución.

Adicionalmente, en el proceso de descarga de la aplicación, el 51%, manifestaron que fue fácil; el 35% manifestaron que fue muy fácil; el 7%, manifestaron que fue difícil y el 2% manifestó que fue muy difícil. Las tres personas restantes, el 5%, dejaron en blanco la encuesta. Al justificar las respuestas del por qué les pareció difícil o muy difícil el proceso

de descarga, las personas indicaron que el teléfono presentó fallas, el celular no tenía Android, no entendían bien o no tenían conocimiento de la app. Sin embargo, del total de la muestra el 90% recomendaría AccessRC y tan solo el 2% no lo harían pues consideran que se debe especificar más el paso a paso o realizar un video explicativo.

Al analizar el uso y las dinámicas familiares, se evidencia que el 90% gastaron el dinero en alimentos, en comparación al 2% que indicaron haber destinado el dinero a enseres, pago de deudas, pago de servicios públicos, pago de servicios de salud o en otros como arriendo, medicamentos, transporte o ahorro para el uniforme del colegio de los hijos. Mientras que el 8% restante no contestó la pregunta.

En relación con lo anterior, los miembros del hogar que participaron en la toma de decisiones sobre la utilización del recurso fueron en primer lugar las mismas personas que realizaron el registro con un 59%; en segundo lugar, la esposa o el esposo con un 25% y en tercer lugar las hijas o los hijos con un 16%.

Ahora, los datos asociados a la satisfacción evidencian que frente al proceso de entrega de la ayuda en efectivo, el 75% de las personas se encuentran muy satisfechas; el 23% de las personas se encuentran satisfechas y tan solo el 2% se encuentran poco satisfechas. Así mismo, frente al nivel de satisfacción que genera el dinero recibido, el 71% de las personas se encuentran muy satisfechas; el 27% de las personas se encuentran satisfechas y únicamente el 2%, se encuentran poco satisfechas.

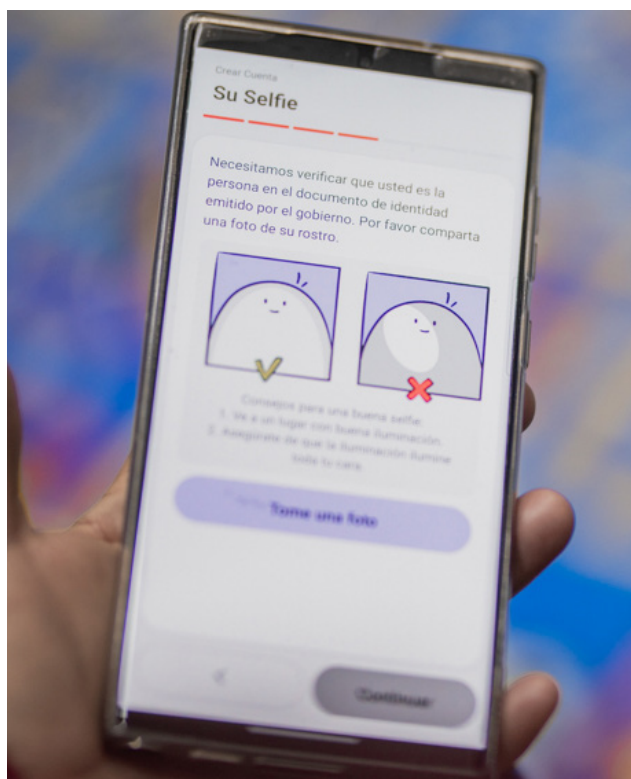
Finalmente, el 93% de las personas refieren como excelente la atención prestada por parte del personal de la CRC y el 7% como muy buena.

3.3. Evaluación de la herramienta



Al evaluar el uso de la herramienta AccessRC durante este proyecto se identificaron de manera general puntos fuertes como el auto-registro de la población asistida incluyendo su núcleo familiar, recopilando la información personal y de geolocalización necesarias para autenticar la información proporcionada y la identidad de la persona, así como que permitió la comunicación directa con los usuarios sobre la aplicación y las noticias sobre el proyecto para la entrega de dinero en efectivo. El uso de esta aplicación contó con varios momentos, pues al iniciar era necesario entrenar la inteligencia artificial de la aplicación al contexto colombiano y en estos cambios se evidenciaron algunas dificultades que permitieron configurar la aplicación con éxito. A continuación se indican los principales errores que se encontraron en el uso de la aplicación, sus soluciones y algunas mejoras por realizar.

Durante el proceso de registro las familias manifestaron dificultades con la interfaz pues la aplicación no presentaba el paso a paso que debían seguir, ocasionando que no registraran los integrantes de sus hogares o los registraran luego de aplicar al programa. En la creación de las cuentas no se presentó automáticamente la bandera de Colombia, lo que generó confusión al asignar el número de teléfono debido a que algunas personas no tenían presente el indicativo del país (+57). Así mismo, se presentaron dificultades en la asignación de la contraseña debido a que algunas personas no comprendían de qué manera se asignaba esta dado que la app solicitaba letras mayúsculas, minúsculas, números y caracteres especiales (requisito que en algunos casos no fue claro).



Esta aplicación, como forma de corroborar la identidad de las personas, solicita la toma de fotos de los documentos de identidad, autofotos de quienes se registran y una fotografía familiar para aplicar al programa. Al tomar la fotografía de los documentos o las autofotos, algunos teléfonos celulares no tomaron correctamente la imagen por la baja resolución de las cámaras, dificultando continuar con el autorregistro en la app. Además se evidenció que la aplicación genera errores en la toma de fotos o en la entrada de mensajes con algunos sistemas operativos o con la versión Android 8 al igual que con unas versiones de Huawei. En las primeras correcciones la aplicación no reconoció algunos documentos de identidad y no llenó de forma automática la información de los participantes, por lo que tuvieron que completarla manualmente, presentándose así dificultades sobre la información que se debía diligenciar en cada espacio y la distinción entre el alfabeto local y el alfabeto latino.

Durante el momento de descarga se presentaron algunas dificultades como el caso de la disponibilidad de la aplicación en Play Store, pues las personas migrantes tenían asociado el correo electrónico de Gmail u Outlook con la ubicación en la que crearon inicialmente su cuenta, limitando las descargas en la Play Store del dispositivo móvil. Ante esta situación, las personas que no lograron modificar la ubicación crearon un nuevo correo electrónico para poder descargar la aplicación en Colombia.

En este piloto la revisión de los perfiles se hizo de forma manual para configurar la aplicación. Normalmente, solo se revisan los perfiles que la inteligencia artificial no puede verificar automáticamente (ya sea porque no puede constatar el tipo de documento utilizado, la imagen no es legible o porque se presentan indicios de documentos alterados detectados por variaciones en la iluminación o coloración de la imagen, por dar algunos ejemplos). Si existe información incompleta o una imagen no está correcta (borrosa, cortada), se envía de forma simultánea mensaje desde la aplicación para que los usuarios corrijan estos errores, siendo una acción muy útil y rápida para la corroboración de la información.

Luego de aceptar los perfiles se aprobaron los perfiles para pagos y se realizó la dispersión por medio de la plataforma de RedRose pues se conecta directamente con el proveedor de servicios financieros y si se debe realizar algún cambio se hace de una manera ágil y dejando registro del cambio realizado. Por ejemplo, si alguna persona no puede recibir la asistencia humanitaria por motivos de fuerza mayor, y luego de realizar un proceso de revisión, supervisión y aprobación, se puede realizar el cambio de forma sencilla e inmediata para que otro miembro de su familia pueda recibirla.



Registro en aplicación.
Fuente: Cruz Roja Colombiana, 2023.

Para el proceso de retiro, desde la aplicación se permite el envío de notificaciones con las instrucciones y códigos para realizar el retiro. Con este proceso también se habilitó el envío de mensajes de texto con las indicaciones y el código, lo que le permitió a las personas que no tenían internet o no sabían utilizar muy bien la aplicación acceder a la información, siendo esta una muy buena opción como mensaje de apoyo. Esta aplicación permite enviar de forma masiva notificaciones y mensajes ahorrando tiempo, como es el caso de la encuesta posdistribución, que permite ahorrar tiempo y recursos para poder realizar la encuesta como normalmente se realiza. Sin embargo, las personas que tienen dificultades para el uso de la herramienta expresaron inconvenientes para responder la encuesta al igual que quienes tenían sistemas operativos incompatibles con la aplicación ya que no les aparecía la opción para completarla.

Cabe resaltar que sin una óptima conexión a internet no se puede descargar la aplicación,

se pueden presentar errores al ingresar la información, tomar las fotografías y en general continuar con el proceso de autorregistro.

En este proceso de adaptación de la aplicación, se encontraron diferentes inconvenientes a medida que se fue utilizando la herramienta, sin embargo el trabajo en conjunto desde CRC con la IFRC permitió solventar todas estas dificultades, comprobándose con el último grupo que se incluyó en el proyecto en el cual se activó la inteligencia artificial que realizó el proceso de revisión de perfiles de forma automática sin inconvenientes.

3.4. Seguimiento y Monitoreo

El seguimiento y monitoreo de los participantes se hizo en las diferentes fases del proyecto mediante la aplicación, de forma presencial como por medio de WhatsApp. Se inició el seguimiento desde la actividad de registro en la aplicación móvil a quienes no se inscribieron en los plazos estipulados por medio de



mensajes de WhatsApp. En la revisión de perfiles, a quienes se les rechazó se les enviaron mensajes tanto a la aplicación como de texto (SMS) y se les hizo seguimiento por WhatsApp por si tenían alguna dificultad. En los casos en que WhatsApp no fue eficaz para adelantar las correcciones necesarias, se les citó de forma presencial para finalizar el proceso, la mayoría de estos casos corresponden a familias para las cuales el sistema operativo de sus teléfonos no era compatible con AccessRC, no tenían teléfono o se les dificultó el uso de teléfonos inteligentes.

En cuanto a la fase de retiro de la TMM, las notificaciones, mensajes en la aplicación con instrucción para el retiro, el seguimiento mediante la plataforma RedRose y el apoyo con la creación de grupos de WhatsApp en concordancia con los grupos de dispersión permitieron hacer un seguimiento permanente de los retiros de dinero de las personas asistidas, de aquellas que faltaban por realizarlo, así como brindar información oportuna según las dificultades presentadas.

También se le realizó seguimiento a los participantes que no se registraron en los plazos dados por medio de llamadas telefónicas, llamadas y mensajes de WhatsApp que permitieron consultar los motivos que variaron entre cambios de domicilio, falta de documentos o falta de interés en el proyecto. En algunos casos se les indicó que no podían continuar en el proyecto mediante mensajes de WhatsApp pues no hubo comunicación efectiva por medio de llamada telefónica.

En el proceso de registro, cuando se presentó algún error, la aplicación permitió enviar mensajes solicitando los cambios necesarios, así como también cuando se aprobó la solicitud al programa o bien cuando se realizó el envío de

la transferencia monetaria a la vez que en la encuesta posdistribución. La aplicación móvil posee herramientas útiles de comunicación con las comunidades siendo muy beneficiosa para poder hacerle monitoreo y seguimiento a los usuarios.

3.5. Estrategias de Participación Comunitaria, Rendición de Cuentas y Enfoque Protección, Género e Inclusión

Para CRC es importante la participación comunitaria y la rendición de cuentas con la comunidad en todas las fases de sus actividades. En este proyecto para una participación activa de las comunidades se ejecutó la estrategia de Participación Comunitaria y Rendición de cuentas a la comunidad (CEA, por sus siglas en inglés) y sus componentes integrados como la línea telefónica del proyecto que se habilitó para que la comunidad se pudiera comunicar y gestionar sus felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos (FPQRS) y el canal de atención “¡Cruz Roja Te Escucha!” (en la página web de la CRC: <https://www.cruzrojacolombiana.org/>). Estos canales fueron puestos a disposición de la comunidad tanto para las inquietudes asociadas a las fases del proyecto como para orientaciones con respecto a las actividades de Cruz Roja.

La participación de la comunidad se inició desde la socialización del proyecto que fue la primera actividad realizada donde la comunicación operacional permitió dar a conocer los principios del movimiento de la Cruz Roja, se brindó información general, el cronograma, los criterios de selección y las vías de comunicación. La segunda actividad de participación de las comunidades fue la capacitación sobre

la herramienta AccessRC, en esta se orientó a las comunidades en su registro y postulación al programa.

Las FPQRS que se recibieron por nuestros canales de comunicación se solucionaron acorde a los requisitos y tiempos del proyecto, se identificó un caso a través del canal “Cruz Roja Te Escucha” solicitando ingreso al programa y se dio trámite explicando los criterios de selección, el cronograma y las fases del proyecto. Se le indicó que el proyecto ya se encontraba en su fase de cierre y no se contaba con más cupos para asignar, por lo cual no pudo ser incluida.

Otra iniciativa que se utilizó para la retroalimentación de las comunidades con las diferentes actividades del proyecto y su experiencia con las TMM fue la encuesta de posdistribución realizada por medio de la aplicación AccessRC para conocer la percepción de las comunidades sobre todo el proceso de implementación. También se realizó una actividad de grupo focal con unas preguntas orientadoras que permitieran a los participantes dar su opinión sobre el proyecto, aquello por fortalecer y lo que hay que mejorar. Por último, se realizó el taller de lecciones aprendidas que incluye tanto a personal del proyecto como a personas asistidas para socializar los resultados y la experiencia que se tuvo.

Al finalizar el proyecto, en enero 2024, se envió un mensaje por la aplicación, mensaje de texto (SMS) y mensajes vía WhatsApp para notificar a los participantes que el proyecto finalizó y agradecerles por su participación y retroalimentación.

De este modo, el conjunto de las actividades descritas permitieron que la comunidad tuviera información clara y concisa del proyecto, su alcance y tiempos y así prevenir las quejas o

reclamos que se pudieran presentar y contribuir a su buen desarrollo.

Dentro del enfoque de Protección, Género e Inclusión (PGI) se contó con la capacidad instalada en cuanto a conocimientos previos que tenían algunos colaboradores y voluntarios tanto del proyecto como del CIAD, La experiencia del proyecto se sitúa dentro del marco Dignidad, Acceso, Participación y Seguridad (DAPS) del enfoque PGI, ya que AccessRC y la plataforma les permite a las personas ser partícipes de todo el proceso; les brinda autonomía para el registro, permitiendo elegir los tiempos más adecuados para hacerlo desde un espacio seguro y con su familia. Así mismo, la aplicación se encuentra adaptada para que sea de fácil comprensión y para que puedan agregar información de manera ágil. Es de destacar que los procesos de participación siempre estuvieron presentes, como se mencionó anteriormente. En cuanto a seguridad se realizó gestión y seguimiento para garantizar que los puntos de retiro fueran seguros y todos los procesos se realizaron en el marco de la Política de Protección de Tratamiento de Datos Personales y Sensibles de la Cruz Roja Colombiana y se suscribió un acuerdo de intercambio de datos entre la CRC y la IFRC.

Finalmente, para el caso de solicitudes de acceso a derechos, se orientó a nuestros puntos de atención para brindar más información de nuestros servicios y proyectos, principalmente en el CIAD. También se brindó información acerca del directorio institucional que se tiene mapeado y los servicios que brindan las diferentes instituciones, para dos casos específicos que requerían acceso a derechos o información por temas relacionados por protección, se realizó articulación institucional con otras entidades.



3.6. Impacto a nivel institucional

La experiencia con el proyecto AccessRC y su aplicación móvil no solo tuvo un impacto comunitario significativo por la asistencia humanitaria entregada, sino por la oportunidad para la CRC de utilizar esta aplicación, todo el proceso de aprendizaje que supuso y poder utilizar recursos tecnológicos para la entrega de transferencias monetarias (TM) que optimizaran los tiempos y registros.

Esta aplicación impactó positivamente la forma como se hace la entrega de TM en la Cruz Roja Colombiana, eliminando los errores en el registro de los participantes, accediendo a los documentos de las personas de forma organizada y visible, recopilando de manera remota los datos, proporcionando herramientas para la prevención de la duplicidad y el fraude, así como para el análisis de datos, agilizando los pagos y el uso de una plataforma de pago que permite cambios que se reflejan de forma instantánea, permitiendo la comunicación digital con las personas asistidas mediante la aplicación y mensajes de texto (SMS), siendo muy útil para la entrega de TM, disminuyendo los principales inconvenientes que normalmente se presentan en las entregas de TM, al igual que disminuyendo los tiempos tanto de registros como de dispersión.

Aunque es una aplicación con la cual se debe tener acceso a internet para su funcionamiento, más que una barrera para utilizar la aplicación es la forma de corroborar información de los usuarios permitiendo acceder a la ubicación de las personas desde su última conexión, la toma de fotos personales y familiares que reducen la suplantación, la duplicidad y permite corroborar el número de integrantes reales de las familias. Al ser una herramienta que necesita internet permite a las familias desde la comodidad de sus hogares y a sus tiempos poder registrarse, reduciendo el tiempo de registro y agilizando procesos de dispersión de fondos.

En los casos en que el acceso a internet sea limitado, poder tener las opciones de que el proyecto brinde internet satelital, planes de datos o un centro de registro con internet permite a las comunidades acercarse tanto para poder acceder a dicho servicio, como para que los apoyen cuando hay dificultades en el uso de teléfonos inteligentes y así no perder la cercanía y el trabajo presencial con las comunidades.

Esta experiencia y los diálogos que se han producido en las diferentes actividades y reuniones con respecto al uso de la aplicación muestra la validez y pertinencia no solo para la entrega de TM, sino que también sus ventajas son aplicables en todos los programas y servicios de la Cruz Roja Colombiana: agua y saneamiento, salud, protección, entrega de asistencia humanitaria, alojamientos temporales, entre otros, ya que permite contar con información organizada de la población asistida, los servicios a los que accedieron, sus tiempos, los documentos de identidad y los datos correctos de las personas que la inteligencia artificial de la aplicación completa en los formularios a partir de los documentos solicitados.

4 Logros

La Cruz Roja Colombiana (CRC) con el apoyo de la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) logró asistir a 97 familias del municipio de Soacha ubicado en el departamento de Cundinamarca a través del Proyecto Piloto AccessRC. Consiguió brindar asistencia monetaria a personas en condición de vulnerabilidad con el fin de que los participantes cubrieran sus necesidades básicas más urgentes. En este sentido, la herramienta AccessRC no solo aportó mayor agilidad y control en el registro de la caracterización, sino que agilizo los giros de transferencias monetarias al conectar el proceso con la plataforma RedRose, logrando apoyar económicamente a las familias de manera ágil y oportuna.

Durante las sesiones de capacitación, las personas asistidas se mantuvieron receptivas y participativas logrando completar el autorregistro, comprendiendo el objetivo de difundir la aplicación para medir la viabilidad en el contexto colombiano y así poder adaptarla a las necesidades locales. A medida que avanzó el proyecto y se realizó el seguimiento al registro, desde el equipo de IFRC se brindó apoyo y soluciones inmediatas para que la aplicación estuviese actualizada y funcionara de manera correcta. El equipo local se mantuvo en constante comunicación con los participantes, resolviendo inquietudes y brindando soluciones a los inconvenientes presentados.

Durante el proceso de retiro del efectivo se pudo comprobar la facilidad que otorga la aplicación AccessRC y su conectividad con la plataforma RedRose, ya que permite integrar todos los procesos, desde el registro, caracterización y selección de las personas participantes hasta la entrega y seguimiento de la Transferencia Monetaria. Por ejemplo: la realización de los pagos de manera automática, la notificación de manera simultánea a los participantes de la entrega de dinero y los mensajes con las claves de retiro, agilizando tiempos y procesos.

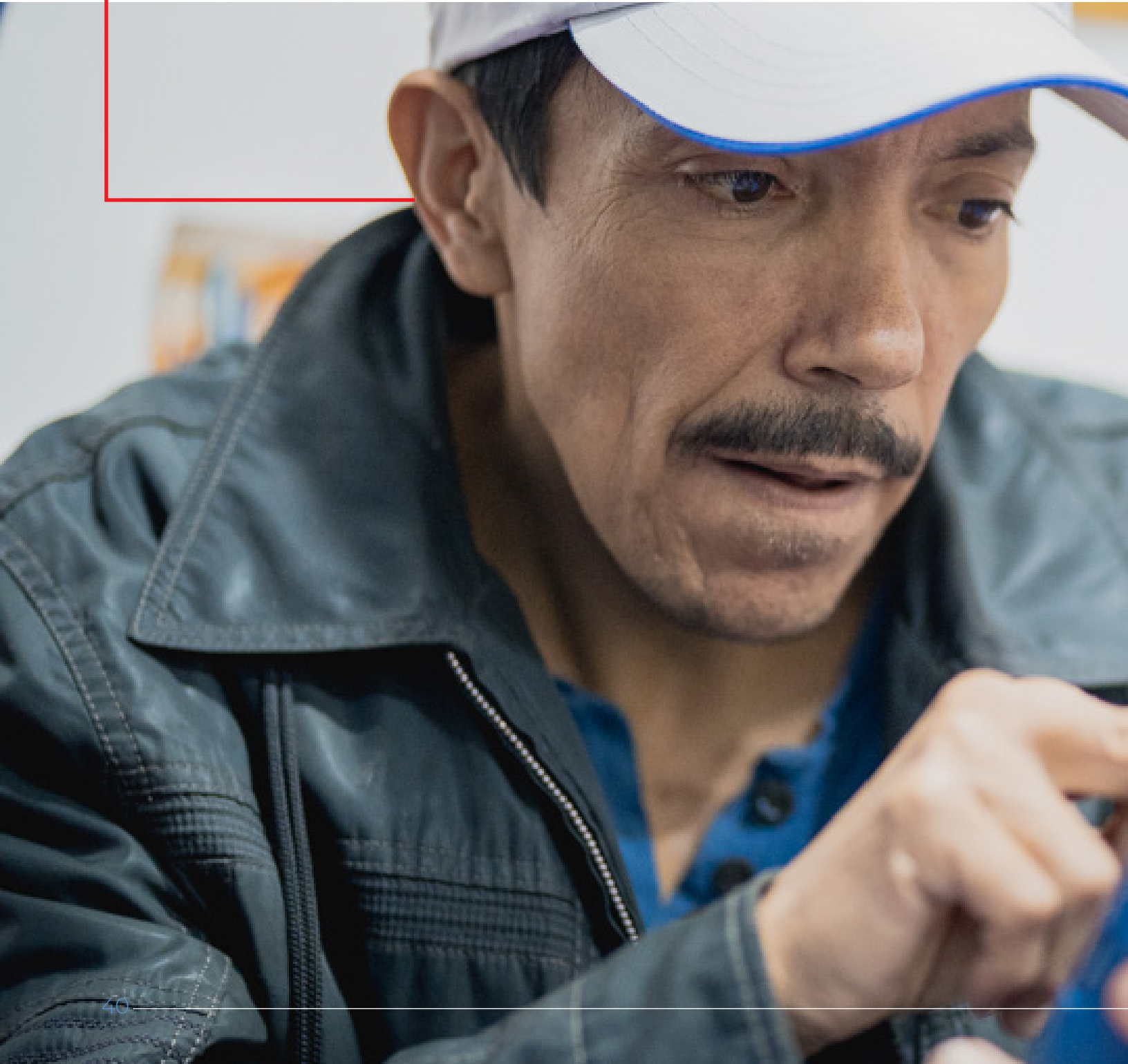
Para los proyectos de TM es importante que las personas tengan las indicaciones del valor del dinero que les será transferido, el lugar donde van a recibir el efectivo, los números de teléfono a los que se deben comunicar si tienen algún inconveniente y las indicaciones para el proceso del retiro. Toda esta información es facilitada a la comunidad por medio de las notificaciones en la aplicación.

Es importante resaltar las facilidades en cuanto a tiempo, agilidad y practicidad que permite la aplicación AccessRC y su

integración con RedRose para las actividades de registro, caracterización, selección de las personas participantes de manera automática de acuerdo a los criterios de selección establecidos, pagos, distribución, seguimiento y posdistribución, en comparación con los procesos que normalmente se realizan para la entrega de Transferencias Monetarias. Generalmente se realiza la caracterización a las comunidades en unos días específicos y en ocasiones las personas no se encuentran en sus hogares o no pueden asistir a las reuniones convocadas por la CRC. Con esta aplicación cada familia puede hacerlo desde la comodidad de sus hogares, en su tiempo disponible, permitiendo así la participación de más familias. Cuando se realizan los pagos se deben hacer listados con la información exacta de forma manual, en cambio con la app al escanear los documentos se cuenta con la información precisa, sin errores de digitación. El promedio que tomó la aceptación de pagos y retiro fue de cinco días, siendo el proyecto en la historia de CRC, en donde se han realizado de manera más rápida las entregas de efectivo. Las actividades de posdistribución son más fáciles y rápidas pues no es necesario realizar llamadas a cada persona para realizar la encuesta pues con la aplicación solo se debe enviar y las personas asistidas la responden.

Finalmente, los resultados de la encuesta posdistribución evidenciaron que el 93% de las familias asistidas recomendaría la aplicación AccessRC pues se sintieron satisfechos frente al proceso de autorregistro, de entrega de la ayuda en efectivo y frente al dinero recibido. Además, con relación a la atención brindada por parte del personal de la Cruz Roja Colombiana, las familias percibieron que esta fue excelente, evidenciando que el equipo técnico se capacitó de manera adecuada y mostró su nivel de compromiso frente al Proyecto Piloto.

5 *Desafíos*



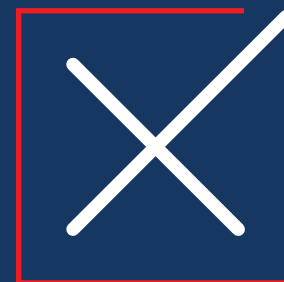


Inicialmente los desafíos que se presentaron durante el proceso de convocatoria se relacionaron con la confiabilidad de las bases de datos suministrada por parte de la Alcaldía Municipal de Soacha y el CIAD ya que se desconocía si las personas residían actualmente en el municipio. Ante esta situación, desde el Equipo de Gestión del Riesgo de Desastres (EGRD) de la Seccional Cundinamarca y Bogotá se verificaron los datos suministrados a través de la página del Estado colombiano “Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud” (ADRES) como medida preventiva y con el objetivo de comprobar que las personas cumplieran en su totalidad con los requisitos para hacer parte del proyecto.

Una vez se comprobaron los datos de los posibles participantes, se presentó como desafío que los migrantes contaran con todos los documentos de identificación solicitados por el proveedor de servicios financieros para este proyecto (MoneyGram), que tuvieran teléfono celular inteligente en el que se pudiera tomar fotografías y contaran con el almacenamiento suficiente para instalar la herramienta e igualmente que contaran con acceso a internet para poder descargar la aplicación desde Play Store. No obstante, por diversas situaciones algunas familias no contaban con los documentos de identidad solicitados por el proveedor de servicios financieros, limitando así su participación en el proyecto. Es importante para la Cruz Roja Colombiana, como parte de los aprendizajes de este piloto, que para emplear la aplicación de autorregistro en futuros procesos se pueda contar como apoyo con teléfonos inteligentes, internet o planes de datos y un centro de registro para las familias que no tienen o se les dificulta el acceso a estas herramientas y así no limitar su participación.

Durante el proceso de verificación y aprobación de perfiles se presentó como desafío revisar el desarrollo de la aplicación para que se pudiera adaptar al contexto colombiano. En esta revisión se identificaron algoritmos para la información consignada en los diferentes campos, los diversos documentos de identificación como cédulas de identidad, tarjetas de identidad para menores de edad, permisos para población extranjera y cédulas de otros países de la región, así como las autofotos para los registros. Además, se relacionaron los diferentes errores que arrojaba la aplicación en cada una de las actualizaciones, lo cual tomó tiempo adicional y trabajo para el equipo de la CRC y la IFRC para poder solventarlos y que la aplicación fuese apta para el contexto local.

Ahora bien, entre los principales errores que se presentaron en la aplicación y que fueron subsanados durante el desarrollo del proyecto se encontraron los siguientes:



- En los primeros autorregistros de las personas, algunos documentos no fueron reconocidos por la app. Por ejemplo el PPT, por lo que las personas tenían que registrar de manera manual sus datos personales y esto generó en algunos casos errores de digitación.
- A las personas registradas les restó un día a su fecha de nacimiento.
- Algunos apartados de la aplicación aparecían en inglés por lo cual para la población asistida resultó confuso al momento de completar la información.
- Al realizar el proceso manual de revisión y aprobación de perfiles, algunos de estos se repetían de manera indefinida.

Uno de los desafíos que aún se perciben en la aplicación es el idioma, pues los apartados de nacionalidad se encuentran en inglés, algunos mensajes de texto han llegado en inglés y las notificaciones de actualización de la aplicación están en inglés o ucraniano, lo que genera confusión y desinformación en los usuarios.

Durante la puesta en marcha del proyecto se evidenció que para las personas que no realizaron sus conexiones o las registraron de manera incompleta, el equipo de la Cruz Roja Colombiana junto con IFRC llevaron a cabo los

registros del número de integrantes de forma manual, lo que incluyó el proceso de verificar cómo están conformadas sus familias y corroborar la autofoto familiar. Este proceso tomó más tiempo de lo previsto al tener que realizar la revisión manual de cada uno de los participantes. Además, para poder realizar los pagos se revisaron de forma manual los perfiles, 41 de las personas asistidas (42% del total) lo llevaron a cabo de forma exitosa, mientras que los perfiles restantes se ajustaron o corrigieron en el proceso luego de la revisión, supervisión y aprobación correspondiente, permitiendo avanzar con los pagos.

Continuando, durante el retiro de la TMM se presentó como desafío no poder contar con más puntos de servicio para la distribución de los pagos debido a que de acuerdo con la información inicial y de la página oficial proporcionada por MoneyGram, se contaba puntos de retiro que ya no se encontraban en funcionamiento. Si bien MoneyGram cuenta con convenio con Bancolombia, en algunos casos a quienes no tenían productos activos en dicha entidad les solicitaron diligenciar un formulario con información de la cual no tenían conocimiento los participantes ni el equipo técnico de la Cruz Roja Colombiana (específicamente ciudad y país de la procedencia del dinero). Esto redundó en un mayor tiempo para realizar el retiro. Es importante resaltar que la mayoría de personas indicaron que el retiro en Bancolombia fue fácil y rápido y se pudo evidenciar que al ser un banco no se presentaron dificultades relacionadas con el abastecimiento del punto.

Por otro lado, durante los primeros retiros realizados mediante el convenio del punto Servicios Postales Nacionales 4-72 las personas migrantes notificaron que allí, además del documento de identidad PPT, les solicitaron llevar pasaporte. Inmediatamente se elevó esta dificultad

al equipo de RedRose, quienes gestionaron con MoneyGram para que el punto Servicios Postales Nacionales 4-72 recibiera el PPT como documento de identificación ya que cumplía con los requerimientos del proveedor de servicios financieros. Una vez se corrigió esta situación las personas pudieron retirar el dinero con normalidad. Otra situación presentada en este punto fue que en ocasiones hubo desabastecimiento lo cual supuso tiempos de espera hasta que contase con efectivo.

Es, pues, posible concluir la necesidad de generar estrategias de sostenibilidad, ampliación y escalabilidad de la aplicación AccessRC para que se continúe utilizando en otros proyectos no únicamente de Transferencias Monetarias, sino también en otros programas y servicios. Así mismo, es recomendable poder utilizar la herramienta en otros contextos para detectar que las estrategias de acceso que se utilizaron en este sean aplicables en todos los contextos de Colombia.



6 Conclusiones

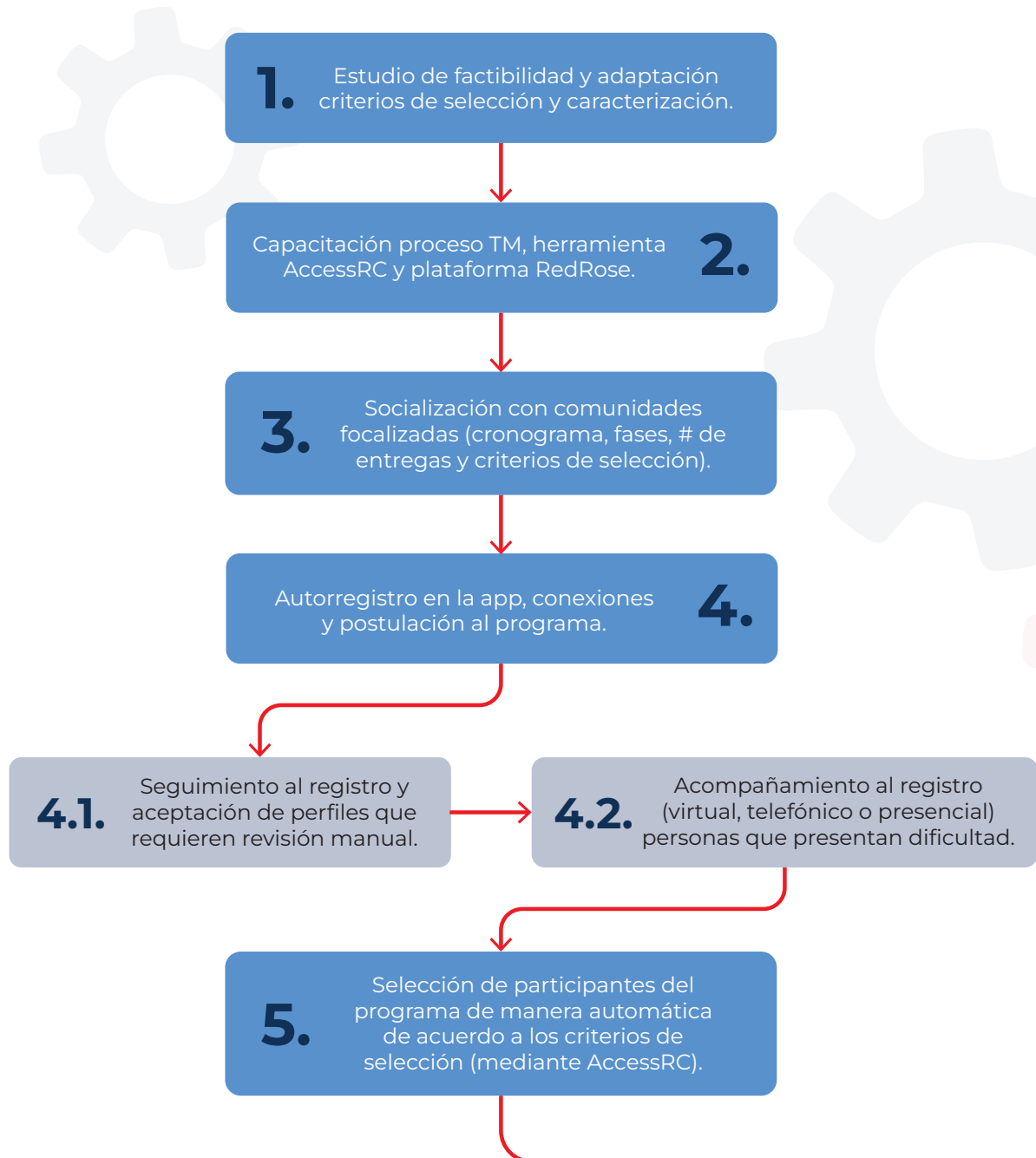
- Teniendo en cuenta los logros alcanzados, las lecciones aprendidas y los desafíos presentados durante la implementación del proyecto Piloto AccessRC, se puede concluir que pese a que en Colombia se presentan algunas limitaciones por causa de la brecha digital de acceso a la información y las telecomunicaciones, la herramienta AccessRC permite la comprensión de la interfaz de manera intuitiva, pues resulta ser útil, eficiente y eficaz permitiendo a las personas postularse a proyectos que involucren no solo asistencia monetaria sino diferentes sectores de asistencia humanitaria en los que el uso de la herramienta digital garantiza la recopilación remota de datos, análisis de datos, prevención del fraude y duplicidad, la comunicación digital con las personas asistidas, la reducción de tiempos en los procesos, la respuesta multisectorial, la interoperabilidad, el empoderamiento, la rendición de cuentas y la gratuidad para las personas asistidas.
- Para las comunidades o personas que tengan limitaciones con acceso a internet o a la tecnología, se pueden generar diferentes estrategias para garantizar el acceso: apoyo por parte de familiares, apoyo remoto por parte del equipo técnico y centro de registro presencial. Todo ello permite que la aplicación no tenga barreras de acceso y esto se pudo corroborar en la experiencia de este proyecto piloto.
- Esta herramienta facilita a futuro cobertura, escalabilidad y sostenibilidad de acciones, toda vez que las familias se pueden autorregistrar de manera autónoma y previa a la ocurrencia de eventos adversos y así poder brindar acceso a diferentes programas y servicios de la CRC de manera oportuna en el momento previo para protección, actuar en emergencia y en recuperación ante diferentes amenazas.
- Durante la implementación del proyecto piloto, se evidenció la eficiencia de la herramienta, en cuanto a la facilidad de poder realizar el autorregistro con el grupo familiar, realizar la encuesta de caracterización, recibir los mensajes de notificación en la aplicación y de texto (SMS) notificando las correcciones a que hubiera lugar, las fechas en que debían retirar y la información necesaria para el retiro del dinero en efectivo e incluso las notificaciones para completar la encuesta posdistribución.
- El proyecto permitió realizar un trabajo en conjunto con el Equipo Global y el Equipo Regional de IFRC, la Delegación en Colombia, las diferentes áreas de la CRC y CRC Seccional Cundinamarca y Bogotá, lo que permitió tener un acompañamiento permanente en las diferentes fases del proceso, un abordaje integral interdisciplinario y la resolución simultánea de las dificultades presentadas, concluyendo con el desarrollo de la aplicación AccessRC acorde al contexto.

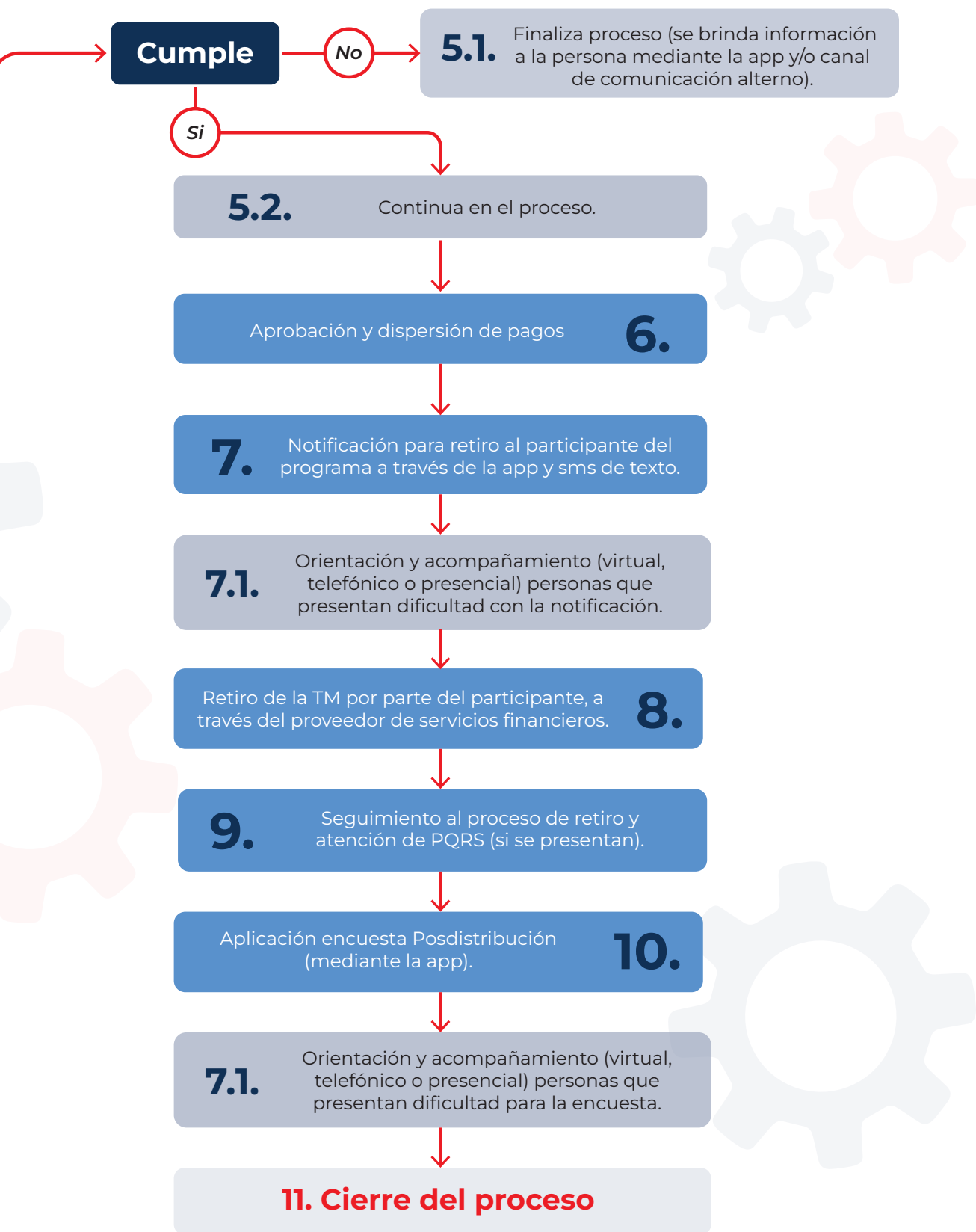


Taller de lecciones aprendidas
Fuente: Cruz Roja Colombiana, 2023.

- Durante el taller de lecciones aprendidas se evidenció que tanto el equipo implementador como la población asistida percibieron en la herramienta una opción para realizar registros de manera remota, autónoma y segura, evitando mayores desplazamientos, reduciendo tiempos y evitando errores de digitación, dado que la lectura del documento de identidad se realizó de manera automática. Así mismo, dentro las ventajas presentadas por la herramienta en el trabajo interno de respuesta que realiza la CRC, se puede ver la viabilidad de la herramienta al pre-identificar a las personas para acciones anticipatorias, así como realizar de manera más sencilla la legalización o rendición financiera a partir de la generación de reportes que expida la aplicación.
- Entre las acciones por mejorar y recomendaciones para proyectos próximos, es importante tener claridad del contexto en el que se usará la herramienta para poder ajustarla a las necesidades particulares de la zona de trabajo, así como verificar la cobertura de proveedores de servicios financieros que sean accesibles a colombianos y migrantes. Del mismo modo, se requiere contar con videos, audios, manuales y folletos de apoyo para el manejo de la aplicación, así como considerar puntos de acompañamiento presencial para el apoyo de las familias que presentan inquietudes o inconvenientes con la herramienta e implementar formularios directos de FPQRS o redireccionamiento a “Cruz Roja Te Escucha” para que las familias envíen en tiempo real sus felicitaciones, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre el proyecto, la herramienta o el equipo de trabajo.
- Así mismo, es importante identificar la capacidad de la Seccional para implementar Programas de Transferencias Monetarias, considerando recursos (financieros, materiales y humanos) requeridos para la implementación efectiva de los programas.
- En síntesis, es importante comprender que se necesita dar un salto a las herramientas digitales, por lo que AccessRC resulta ser el inicio de la implementación de mecanismos digitales innovadores en la Cruz Roja Colombiana con los que se utilicen dispositivos móviles que minimicen los errores de inclusión de personas en las bases de datos y con los que se amplíen los horizontes para facilitar tanto desembolsos como entregas de asistencia humanitaria garantizando que se entregue la ayuda o aporte a las personas asistidas que corresponde de manera adecuada, oportuna, transparente y segura.

PROCESO ENTREGA DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS (TM) Herramienta AccessRC y plataforma RedRose





7

Recomendaciones

- Teniendo en cuenta la percepción de las familias en la encuesta posdistribución y el análisis por parte del equipo implementador, se sugiere añadir en la aplicación información relevante de la Cruz Roja Colombiana que motive e informe a las personas que se postulan al programa, como es el caso de la explicación de que el proceso es gratuito o que se presenten los números de la organización a los que pueden comunicarse en caso de que requieran ayuda humanitaria. Y se debe revisar de qué manera se tiene acceso a internet para que las personas que realizarán el registro logren continuar con el proceso.
- Resulta pertinente que se consoliden dos manuales o guías oficiales que especifiquen el uso y finalidad de la aplicación. De una parte, el manual del usuario con el paso a paso del uso de la aplicación y de los errores comunes que se pueden presentar durante el registro, cómo reconocerlos y cómo solucionarlos e integrar esto a la pestaña de ayuda en la aplicación. De otra, el manual dirigido al equipo técnico con el paso a paso del uso de la plataforma y de los errores que se pueden presentar para conocer cómo solucionarlos. Además, se sugiere realizar un video tutorial y un PDF con los pasos generales del registro en la aplicación para que las familias se puedan guiar y el proceso resulte ser más sencillo.
- Para cuando sea necesario y pertinente, teniendo en cuenta el tratamiento y protección de datos acorde al contexto, poder tomar fotos de ambos lados de los documentos de identidad y con ello contar con la información completa de los participantes.
- Sobre la interfaz de la herramienta, se recomienda al equipo de IFRC automatizar la aplicación de tal forma que se compare la autofoto familiar y el número de conexiones para dar continuidad al proceso sin que se presenten inconvenientes. También es importante que la aplicación reconozca de forma automática el prefijo del país. Ahora, frente al proceso de registro, resulta fundamental recalcar a los participantes que conserven la información de usuario y contraseña para acceder a la aplicación, pues se evidenció que lo olvidan con facilidad. En cuanto al equipo implementador, es fundamental validar los teléfonos y correos electrónicos para recuperación de contraseñas en caso tal que se requiera.
- La aplicación permite enviar los códigos de verificación de registro para confirmación de perfiles con un código genérico o con un código único por participante que ingresa en su correo y/o celular registrados. Teniendo en cuenta la experiencia de este proyecto piloto recomendamos usar el código único por participante, pues evidenciamos que algunas personas registraron sus números de celular y/o correos de manera errada.
- Se sugiere que cuando se use la herramienta se cuente con otros medios de comunicación bidireccional adicionales. En este proyecto se utilizó WhatsApp para facilitar la comunicación teniendo en cuenta los tiempos libres de los participantes para poder enviar fotos de guía sobre lo que deben hacer y tener seguimiento de las conversaciones y los inconvenientes.
- En el taller de lecciones aprendidas y socialización de la experiencia los participantes recomendaron que para futuros procesos se pueda implementar en la aplicación el modo *offline* con el fin de que, en los territorios en los que no hay señal de internet o las personas no cuenten con acceso a este o a

datos en sus casas, puedan realizar el registro en la app sin conexión y una vez estén en un lugar con acceso a internet logren cargar el registro.

- En las mesas de trabajo del taller de lecciones aprendidas y en el presente documento se resaltó que el enfoque Protección, Género e Inclusión (PGI) estuvo presente por la capacidad instalada del personal del proyecto, que en ocasiones contaba con conocimientos de este enfoque. Adicionalmente durante el proceso se realizó la articulación y orientación para el acceso de derechos que algunas personas requerían, así mismo toda la experiencia se ubica en el marco DAPS del enfoque PGI. Sin embargo, se recomienda en futuros proyectos profundizar en el enfoque PGI y poder realizar una capacitación específica al equipo del proyecto y a la comunidad.
- Se recomienda que para este tipo de proyectos piloto se pueda contar con un mayor tiempo de ejecución, teniendo en cuenta que se utiliza una aplicación nueva en la que se presentan procesos distintos y en ocasiones se deben validar los pasos a seguir con el equipo de IFRC y RedRose.
- En próximos proyectos de la CRC u otra Sociedad Nacional en donde se utilice la herramienta AccessRC, se sugiere realizar una capacitación del uso de la plataforma de

AccessRC, con el fin de explorar cada una de sus funciones en detalle.

- Así mismo, para los Programas de Transferencias Monetarias es necesario incorporar y evaluar dentro del análisis de factibilidad la pertinencia del uso de la herramienta AccessRC y la plataforma de RedRose, teniendo en cuenta aspectos tales como; ubicación geográfica, cobertura y acceso a internet, datos móviles, proveedores de servicios financieros y celulares inteligentes, tipo de población, tipo de intervención, emergencia, afectación o problemática con el fin de generar estrategias de acuerdo al contexto y adaptar la herramienta al proceso en específico, lo que implicaría considerar los tiempos necesarios de ejecución.
- Para el uso de la plataforma RedRose es necesario ampliar los convenios con proveedores de servicios financieros que garanticen cobertura a nivel nacional, teniendo en cuenta que actualmente la plataforma cuenta con MoneyGram quienes no brindan una amplia cobertura en el territorio Colombiano. Los proveedores de servicios financieros que se pueden considerar son: Efecty, Super Giros y Banco Agrario.
- Ajustar el protocolo de Transferencias Monetarias de la CRC con el fin de estandarizar el proceso de legalización y socializarlo con los donantes.



8

Testimonios

A continuación se presentan algunas frases significativas de testimonios brindados por los participantes del proyecto:

“[...] con paciencia me registré en la reunión, y de ahí me fui a mi casa para registrarme con mis 3 hijos y aunque el Internet me fallaba un poquito fue fácil registrarse porque la misma App me iba dando instrucciones de cómo hacer el registro; demoré 20 minuticos” [...] “Finalizado el registro, me empezaron a llegar mensajes en la App de cómo iba el procedimiento” [...] “Para enterarme de cómo me llegó la ayuda, fue mediante un mensaje en la App y al correo el pasado 29/11/2023 donde decía que yo tenía una plata de una ayuda de la Red Cross Irlanda y donde tenía que reclamarlo”

Amalia Serpa Moreno (Participante del Programa).

“Al momento de retirar me pidieron mi cédula, pidieron mi huella biométrica y fue rápida la entrega. Fue una bendición el haber recibido esa ayuda, porque al momento no tenía para que comer, soy gestante, sin trabajo en el momento y no tenía para darle de comer a mis hijos”

Danys Beatriz Cuadrado Simanca (Participante del Programa).

“Mejoró mi calidad de vida, porque le pude comprar a mis hijos yogurt, queso, una muda de ropa medicamentos, cosas que no había podido comprar antes” [...] “con la ayuda me pude cambiar de casa, ya que mi hija se estaba enfermando por el agua, con enfermedades del estómago, me ayudó mucho para vivir en un lugar mejor”

Participantes que asistieron al Grupo Focal (10 de enero 2024).



“La ayuda económica la utilicé para completar el pago del arriendo, pagué los servicios públicos, y lo que me quedaba para comprar mercado casi una canasta básica (alimentario y de aseo) porque tampoco teníamos para comer y asearnos con mis hijos” [...] “Mi calidad de vida mejoró porque ya no tenía la preocupación del pago del arriendo, los servicios o la comida” [...] “Si me pusieran a escoger para una ayuda humanitaria, escogería el dinero; porque tengo la facilidad de cubrir varias necesidades como el arriendo, los servicios y hasta la comida; aunque cualquier ayuda es bendecida y bien recibida”

María Luisa Aguilar (Participante del Programa).

“Esta aplicación es muy útil para los programas de transferencias monetarias porque permite hacer el registro, postularse al programa, notificar cuando se hace la entrega de la asistencia en efectivo y hacer las actividades de posdistribución de forma masiva, agilizando tiempos y procesos tanto con las personas asistidas como dentro de la Cruz Roja Colombiana. Pero al usarla nos dimos cuenta que también puede ser muy útil para otro tipo de entrega de asistencia o servicio humanitario”

Sonia Paz (Gestora de Reducción del Riesgo De Desastres).

“Yo prefiero el registro por la aplicación que el registro presencial, porque lo puedo hacer en mis tiempos, luego de atender a los niños, cuando estemos todos en la casa, no tengo que gastar transporte para ir a los lugares” [...] “siempre que necesitábamos algo o teníamos dudas, las personas de Cruz Roja estaban ahí para ayudarnos por el WhatsApp o en la oficina” [...] “yo no sé manejar muy bien el celular, pero le decía a mi nieto y él me ayudaba con todo y me pude registrar muy fácil, fue muy rápido” [...] “yo no tengo internet en mi casa, pero cuando iba a donde mi hermana revisaba la aplicación y ahí podía ver si tenía notificaciones” [...] “A mí me gustó mucho la ayuda que nos dieron porque pude comprar frutas, yogurt y queso, que son cosas que normalmente no puedo comprar”

Participantes que asistieron al Taller de Lecciones Aprendidas (18 de enero 2024).

“...uno de los miedos que teníamos era el acceso de las familias a teléfonos inteligentes, pensamos que no todas las familias tenían o que tendrían acceso limitado a internet. Lo que comprobamos al dialogar con ellos es que muchas veces el teléfono de la cabeza de la familia no estaba actualizado pero los integrantes más jóvenes de las familias sí lo tenían y ayudaban al registro de las familias, con las personas que definitivamente no tenían un teléfono se acompañaba desde el Equipo Técnico en jornadas presenciales. Los participantes indican que al menos una vez a la semana compran paquetes de datos dentro de su rutina normal”

Sharon Galvis (Coordinadora Nacional de Proyectos de TM).



“cuando iniciamos el proyecto pensábamos en que esta aplicación limitaría nuestro contacto con las comunidades, pero en el desarrollo del proyecto nos dimos cuenta de que es una herramienta que nos permite agilizar tiempos, no reemplaza nuestro relacionamiento con las comunidades, siempre tendremos que estar en contacto con las comunidades para la convocatoria, para ayudarlos con los inconvenientes, nunca dejaremos de estar al lado de las comunidades, nos llamó la atención que el 93% de las personas recomienda la aplicación y uno solo recomienda lo que le gusta”

Blanca Díaz (Voluntaria ENI TM).



“me gustó la gestión que se hizo con la comunidad, lo agradecidas que estaban las personas, se les veía el interés con el proyecto, me pareció muy práctica la aplicación, tanto para las personas que aplican como para el equipo técnico, me parece interesante que esta herramienta puede utilizarse en otros proyectos a más escala”

Sandra Benavides (Auxiliar Administrativa del proyecto).

REFERENCIAS

Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE (2019). Proyecciones de población a nivel municipal. Periodo 2018 - 2035. Disponible en: https://web.archive.org/web/20220720220334/https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Municipal/anexo-proyecciones-poblacion-Municipal_Area_2018-2035.xlsx

Servicio Jesuita a Refugiados (2021). Pandemia de COVID - 19 en territorios donde el JRS/COL desarrolla procesos de acompañamiento a poblaciones vulnerables. Disponible en: <https://col.jrs.net/informe-1/>

Secretaría Distrital de Planeación, Oficina de integración regional (2022). Anuario estadístico Bogotá Región 4. Temáticas de coyuntura. Disponible en: <https://www.sdp.gov.co/transparencia/info-especifica-entidad/publicaciones/estudios/anuario-estadistico-bogota-region-2022>

Migración Colombia. Ministerio de Relaciones Exteriores (2023). Informe distribución migrantes venezolanos agosto 2023. Disponible en: <https://www.migracioncolombia.gov.co/infografias-migracion-colombia/distribucion-de-migrantes-agosto--2023>

Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) (2023). Resultados Evaluación Conjunta de Necesidades para Población con Vocación de Permanencia. Disponible en: <https://www.r4v.info/es/document/gifmm-colombia-resumen-de-resultados-evaluacion-conjunta-de-necesidades-para-poblacion-con>





@cruzrojacol



Cruz Roja Colombiana



Avenida Carrera 68 No. 68B-31
Teléfono 601 4376300

Bogotá D. C. - Colombia

www.cruzrojacolombiana.org