

ESTRATEGIA PILOTO CAMINANTES

Caso de Estudio del Consorcio VenEsperanza

OCTUBRE 2022

Resumen ejecutivo

Este estudio de caso presenta las lecciones aprendidas a través de la estrategia piloto Caminantes del Consorcio VenEsperanza en Colombia. Los conocimientos adquiridos de este piloto se pueden aprovechar para promover nuevas estrategias para mejorar la entrega de asistencia humanitaria para los caminantes en la región de América Latina, así como informar el diseño del programa para apoyar a las poblaciones migrantes en tránsito en otros contextos de emergencia.

El Consorcio VenEsperanza (financiado por la Oficina de Asistencia Humanitaria (BHA) de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y dirigido por Mercy Corps con el Comité Internacional de Rescate (IRC), Save the Children (SC) y World Vision (WV) ha apoyado a migrantes y refugiados venezolanos, colombianos retornados y miembros vulnerables de la comunidad de acogida en Colombia con asistencia monetaria multipropósito (MPCA) y programas de nutrición complementaria desde agosto de 2019. VenEsperanza lanzó una estrategia piloto en 2021 para ayudar a la población de caminantes altamente vulnerable.

La palabra “caminantes” se refiere a los migrantes que viajan principalmente a pie desde Venezuela a destinos en Colombia y más allá. Debido a la falta de recursos económicos, acceso a tecnología de las comunicaciones y transporte seguro, los caminantes experimentan importantes riesgos de protección a lo largo de las rutas peatonales, que incluyen violencia física y sexual, enfermedades y lesiones, robo y extorsión. VenEsperanza reconoció que muchos hogares de caminantes eran elegibles para recibir asistencia humanitaria al llegar a su destino. Sin embargo, las condiciones específicas que experimentan los caminantes plantean múltiples desafíos para dirigirse a este grupo, sobre todo para establecer el contacto inicial poco después de su llegada a Colombia y mantener el contacto mientras viajan a su destino final.

La estrategia piloto buscaba abordar estos problemas mediante:

- 1) Desarrollar enfoques eficientes y efectivos para identificar y registrar previamente a los hogares de caminantes con la intención de establecerse en Colombia al principio de su viaje;
- 2) Aprovechar la tecnología común y accesible (es decir, Google Forms, Facebook y WhatsApp) para mantener el contacto y permitirles autoinformar la llegada a su destino;
- 3) Armonizar los sistemas de gestión de datos utilizados para que los socios de VenEsperanza puedan coordinar operaciones en todas las regiones geográficas.



Save the Children



Utilizando principios de gestión adaptativa, VenEsperanza hizo ajustes al proceso en tiempo real durante el transcurso del piloto para optimizar su impacto. Estos ajustes y las lecciones clave aprendidas se analizan en detalle en este estudio de caso.

Resumen de las lecciones clave aprendidas:

Hacer que el proceso de preinscripción sea simple, rápido y accesible: Cambiar el lenguaje de la encuesta para que fuera más fácil de entender y emplear procedimientos de encuesta que limitaran el potencial de solicitudes nulas fue fundamental para maximizar el impacto del programa.

Adaptar las estrategias de focalización para responder al comportamiento migratorio: Priorizar el análisis continuo de las tendencias migratorias y utilizar la información derivada de este análisis para construir estrategias unificadas de focalización y registro de campo basadas en la dinámica cambiante de los caminantes como población en movimiento fue fundamental para la estrategia. El registro presencial permitió a los equipos brindar atención psicosocial, kits de alimentos básicos e información sobre seguridad en los viajes a lo largo de las rutas en un esfuerzo por apoyar a las poblaciones viajeras.

Aprovechar las tecnologías familiares para la población objetivo: VenEsperanza aprovechó una combinación simple pero efectiva de redes sociales (Facebook), mensajería masiva (WhatsApp) y herramientas de flujo de trabajo digital (Kobo Toolbox y Messagebird Forms) que están vinculadas a un sistema back-end de administración de datos común. Este sistema utilizó PHP, Java y SQL para las consultas, las cuales se utilizaron para actualizar las bases de datos que almacenaban la información de preinscripción. La programación del sitio web, el chatbox y Kobo se alojaron en un repositorio de GitHub y se usaron para coordinar la implementación de Caminantes Pilot.

Priorizar estrategias de comunicaciones sólidas: Las estrategias de comunicación utilizadas incluyen:

- 1) Ofrecer a las personas tarjetas SIM modestamente cargadas una vez que ingresan a Colombia.
- 2) Recopilar información de contacto de amigos y familiares en el destino de la persona además de la suya propia, asegurando que el equipo de campo pueda verificar la llegada en caso de que pierda el contacto.
- 3) Crear un grupo de Facebook donde los caminantes puedan encontrar información sobre el programa.
- 4) Envío de mensajes automáticos de Whatsapp recordando a los caminantes que informen de su llegada y actualicen sus datos de contacto.

Permitir que las personas autoinformen su llegada al destino: La estructuración de las comunicaciones para facilitar que las personas preinscritas pudieran comunicarse fácilmente con la agencia socia específica de VenEsperanza permitió a VenEsperanza ayudar a los caminantes de manera más efectiva y rápida, reduciendo el tiempo dedicado a contactar a las personas y redistribuyendo los esfuerzos para encuestar a los posibles participantes.

Presentación agradable: Los socios realizaron varios ajustes en el programa para emplear una experiencia más personalizada. Las personas interactúan con un chatbot de WhatsApp que habla en un lenguaje accesible, lo que permite que el consorcio recopile información de las personas de manera agradable y eficiente. Además, cada organización creó un avatar (María Cortez para Mercy Corps, Ignacio

Restrepo Caro para IRC, Santiago Torres Chinchilla para SC y Wanda Villa para WV) que anima a las personas a seguir la página de Facebook.

Facilitar una coordinación coherente y oportuna entre los socios implementadores del consorcio:

Las discusiones periódicas de mesas redondas entre los socios implementadores solidificaron la base de la estrategia, ayudaron a promover el aprendizaje y la adaptación en tiempo real y generaron confianza entre los socios de VenEsperanza.

Coordinar con las agencias locales y los refugios para facilitar la focalización efectiva: La asociación con otras agencias y proveedores de servicios locales para mejorar el proceso de identificación de personas elegibles aumentó el número de preinscritos y expandió la red de referencia de VenEsperanza más allá del alcance programático y geográfico del consorcio.

Tabla de contenido

Glosario

Parte I: Introducción

- Contexto
- Consortio VenEsperanza
- Definición Caminantes

Parte II: El piloto de Caminantes

Parte III: Características impactantes

- Coordinación
- Identificación
- Comunicación: aprovechar las tecnologías de uso común

Parte IV: Testimonios

Parte V: Lecciones aprendidas

Parte VI: Ampliación del piloto

Glosario

Caminante: "caminante" se refiere a los migrantes y refugiados que viajan desde Venezuela a Colombia y otros destinos principalmente a pie.

Dinero en Efectivo para Asistencia Urbana (CUA por sus siglas en inglés): un consorcio asociado que también está financiado por USAID/BHA y coopera con VenEsperanza para ofrecer ayuda humanitaria a personas necesitadas en Colombia.

iMMAP - Una organización internacional sin fines de lucro que brinda servicios de gestión de información a organizaciones humanitarias y de desarrollo.

KoBo Toolbox (caja de herramientas) - una plataforma de encuestas que las organizaciones humanitarias utilizan para la recopilación y el almacenamiento de datos. El Consorcio VenEsperanza utilizó inicialmente este producto como plataforma de encuestas para la primera fase del piloto.

Messagebird - Messagebird es una empresa que ofrece soluciones de comunicación para una amplia gama de contextos. La plataforma Messagebird permitió al equipo del piloto de Caminantes configurar un formulario de preinscripción vía SMS y WhatsApp. Este producto se utilizó en la segunda fase del piloto.

Asistencia en Efectivo Multipropósito (MPCA): Una de las muchas formas de asistencia que las organizaciones humanitarias ofrecen a las personas en crisis.

Trochas - Caminos; cruces informales utilizados por los caminantes para cruzar la frontera entre Venezuela y Colombia.

WhatsApp - Plataforma de mensajería instantánea gratuita disponible internacionalmente.

Parte I: Introducción

En 2020 el Consorcio VenEsperanza lanzó una iniciativa piloto para llegar a la población de caminantes altamente vulnerable, que viaja principalmente a pie desde Venezuela a destinos en Colombia y más allá. Estas personas son un grupo difícil de abordar, en gran parte porque la mayoría viaja con poco o ningún acceso a la tecnología de comunicación o Internet. A pesar de estos obstáculos, VenEsperanza desarrolló medidas innovadoras para identificar a los caminantes y mantener contacto con ellos durante sus viajes con el objetivo de conectar a los hogares elegibles con la asistencia en efectivo una vez establecidos en un destino final en Colombia. El piloto se llevó a cabo en colaboración con **iMMAP**, una organización internacional sin fines de lucro que brinda servicios de gestión de información, así como apoyo operativo y estratégico a agencias humanitarias. El Piloto Caminantes comenzó su segunda fase en febrero de 2021 y ha permitido a VenEsperanza interactuar con poblaciones móviles hasta que llegan a su destino final y son elegibles para la inscripción al programa. Dado su éxito, el Piloto Caminantes se incorporará al programa mayor de VenEsperanza.

Este estudio de caso presenta las lecciones aprendidas del Piloto Caminantes de VenEsperanza con el fin de informar y promover nuevas estrategias para mejorar la asistencia humanitaria para los migrantes que están en movimiento en la región de América Latina. El estudio de caso también puede informar a los actores humanitarios que buscan brindar asistencia a las poblaciones migrantes vulnerables en otros contextos.

Contexto

Desde 2014, más de seis millones de venezolanos han sido desplazados de su país debido a la inestabilidad económica y política, con más de 1,84 millones residiendo actualmente en Colombia. Los miles de venezolanos que continúan migrando todos los días están motivados para irse por una variedad de razones: no tienen acceso a alimentos, medicinas y servicios sociales esenciales, están amenazados por grupos armados, temen ser atacados por su afiliación política y sufren inseguridad, violencia y pérdida de ingresos. Sin embargo, muchos migrantes, refugiados y colombianos retornados continúan experimentando desafíos en Colombia, incluido obtener ingresos insuficientes para satisfacer necesidades básicas como alimentos y vivienda.¹

iMMAP es una organización internacional sin fines de lucro que brinda servicios de gestión de información a organizaciones humanitarias y de desarrollo, lo que permite a los socios tomar decisiones informadas que, en última instancia, brindan asistencia específica de alta calidad a las poblaciones más vulnerables del mundo.

iMMAP tiene como objetivo apoyar a los actores humanitarios para resolver desafíos operativos y estratégicos. Sus esfuerzos anteriores han facilitado la preparación para emergencias, la respuesta humanitaria y las actividades de ayuda para el desarrollo informadas y efectivas al permitir la toma de decisiones basada en evidencia para organizaciones que incluyen agencias de la ONU, líderes de grupos/sectores humanitarios, ONG y operaciones gubernamentales.²

Consorcio VenEsperanza

El Consorcio VenEsperanza se estableció en respuesta a esta crisis. El consorcio está representado por el Comité Internacional de Rescate (IRC), Save the Children y World Vision, con Mercy Corps a la cabeza.

¹Evaluación remota del Programa Mundial de Alimentos, 2021

file:///C:/Users/nadia/Downloads/WFP_Remote_Assessment_Migrants_August2020212005102021.pdf

²Adaptado de [Quiénes Somos | immap](#)

VenEsperanza ha estado trabajando en Colombia desde agosto de 2019 para brindar asistencia humanitaria multipropósito en efectivo (MPCA) y programas complementarios de nutrición para mejorar el acceso a las necesidades básicas de los migrantes y refugiados venezolanos, los retornados colombianos y los miembros vulnerables de la comunidad de acogida.

VenEsperanza entrega seis transferencias mensuales de MPCA a los hogares participantes elegibles. La participación se determina a través de una encuesta de admisión común que mide la elegibilidad de los hogares. Durante su primera fase de implementación³ VenEsperanza entregó más de \$60 millones en MPCA (regular y de emergencia) a más de 419.000 participantes en 10 departamentos de Colombia y brindó programas de nutrición complementarios que impactaron a casi 100.000 personas. VenEsperanza también ha ayudado a miles de participantes venezolanos en el proceso de legalización de su estatus en Colombia a través de la política del Estatuto Temporal de Protección para venezolanos (ETPV) del Gobierno de Colombia (GdC), que ofrece a los venezolanos elegibles la capacidad de residir, trabajar y acceder a beneficios sociales en Colombia por 10 años.



“Mucha gente se ha ido de Venezuela, a veces caminas y ves casas bonitas vacías, no hay nadie”

— Jeremía, un Caminante

Definición de “Caminantes”

Caminantes son migrantes y refugiados que viajan desde Venezuela a Colombia y otros destinos principalmente a pie. Los caminantes tienen recursos económicos extremadamente limitados y viajan a pie con mayor frecuencia porque no pueden pagar los gastos de transporte. Estos migrantes enfrentan barreras significativas para acceder a alimentos, tecnología de comunicaciones, letrinas, agua limpia, refugio y atención médica a lo largo de las rutas de senderismo. También enfrentan altos riesgos de protección como extorsión, explotación, reclutamiento en grupos criminales y armados, robo y violencia física y sexual. Muchas personas cruzan la frontera entre Venezuela y Colombia a través de trochas (cruces informales) porque carecen de la documentación válida requerida para pasar por los cruces fronterizos formales.

Parte II: El piloto de Caminantes

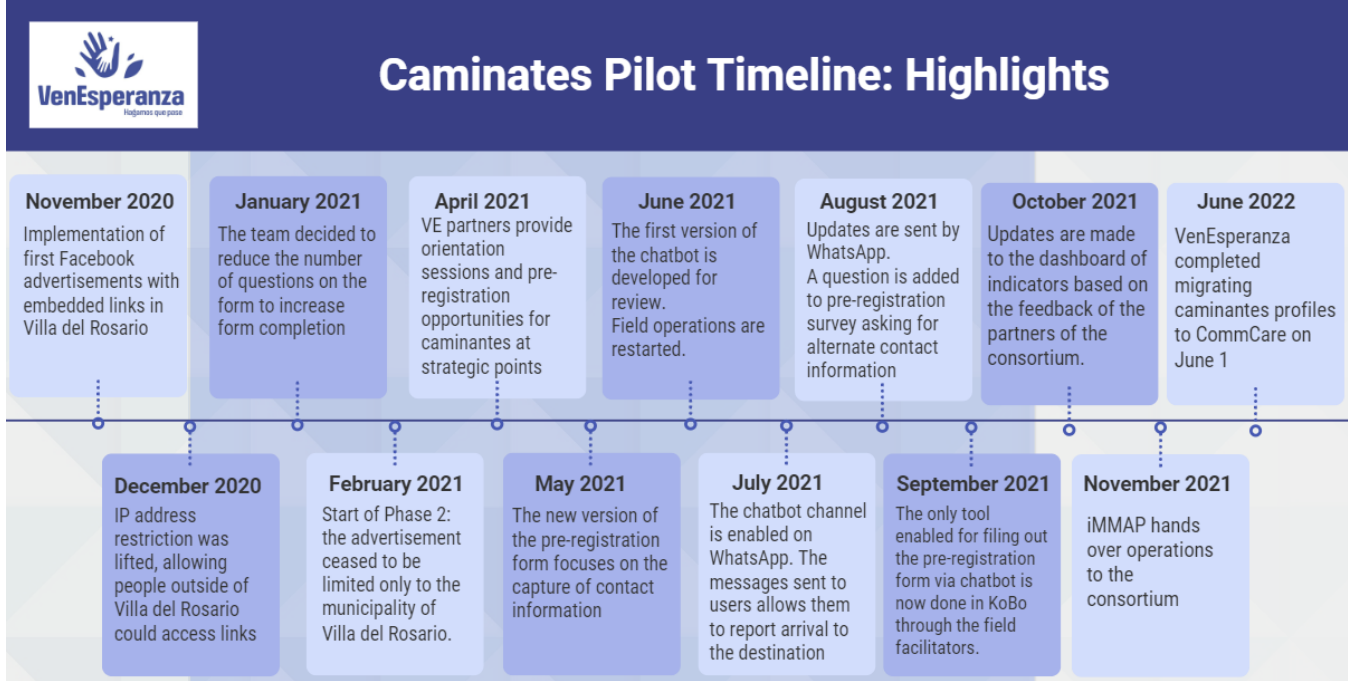
VenEsperanza desarrolló la estrategia piloto Caminantes para conectar mejor a los hogares de los caminantes con la asistencia humanitaria en Colombia. El piloto fue uno de los primeros esfuerzos en el país para centrarse en esta población y cómo abordar sus necesidades y vulnerabilidades únicas. Aunque las condiciones de los caminantes suelen ser urgentes cuando llegan a la frontera con Colombia, VenEsperanza reserva transferencias directas de efectivo para los beneficiarios que ocupan una vivienda estable para protegerlos de mayores riesgos de protección. Los caminantes son un grupo que a menudo es objeto de trata de personas, robos y grupos armados que tienden a operar en las regiones fronterizas entre Venezuela y Colombia. La posición de VenEsperanza es que los altos riesgos de protección que enfrentan los caminantes durante el tránsito pueden exacerbarse si estas poblaciones ya vulnerables reciben grandes sumas de dinero para llevar a cabo el resto de su viaje. Además, ofrecer transferencias directas de efectivo a una población que migra activamente haría que los procesos de seguimiento y evaluación fueran más

³ De septiembre de 2019 a septiembre de 2022.

difíciles de completar. Teniendo en cuenta esta dinámica, los caminantes son elegibles para inscribirse en la programación humanitaria solo una vez que se han establecido en una región de servicio en Colombia. Esta práctica reduce muchos riesgos a los que los migrantes podrían enfrentarse al viajar con grandes cantidades de dinero, como el robo y el desvío.

La estrategia tiene dos objetivos principales: 1) identificar y preinscribir en una base de datos común a los caminantes recién llegados a Colombia desde Venezuela; y 2) establecer y mantener contacto con las personas preinscritas durante sus viajes para que, al llegar a un destino final en Colombia, los socios de VenEsperanza puedan administrar la encuesta de admisión del programa e inscribir a los hogares elegibles en su programación MPCA. Este método de preinscripción el registro y el seguimiento para completar la inscripción completa una vez que un hogar se establece en un lugar de destino busca no agregar riesgos de protección injustificados a los beneficiarios que ya están en desventaja y proteger los recursos del desvío no intencional. Es más, verificar que los participantes hayan llegado a su destino permite al consorcio asistir a los hogares que se encuentran dentro de las áreas de operación de VenEsperanza; las personas cuyos destinos no están dentro de esas áreas de operación son referidas a otras agencias para recibir asistencia. El Diagrama de flujo del programa en el Anexo 2 brinda mayor detalle. Desde el lanzamiento del piloto hasta septiembre de 2022, 6.006 caminantes se preinscribieron en VenEsperanza al llegar a Colombia, 2.423 informaron haber llegado a su destino y 1.640 respondieron la encuesta de elegibilidad.

Cronología



Fase I: noviembre 2020 - enero 2021

	iMMAP	Articulación	VenEsperanza
Separación de responsabilidades	Diseñó todas las herramientas tecnológicas para la recolección y distribución de información, utilizando insumos del equipo de Coordinación del Consorcio.	Creó un servidor y un idioma para la base de datos para cumplir con los requisitos de privacidad y licencia de ambas organizaciones.	Personal suministrado para apoyar la participación y el seguimiento de los participantes.
	Transferió la información generada de las encuestas a los socios de VenEsperanza.	Preinscripciones realizadas online (iMMAP) y presencial (socios).	Verificar la elegibilidad de los perfiles de los participantes recopilados durante la encuesta.
	Funciones de localización ejecutadas, incluida la identificación de ciudades de destino, encuestas en línea y llegadas.		Contacto con participantes registrados en Villa del Rosario, Norte de Santander.

La primera fase del piloto comenzó en noviembre de 2020 con la implementación a través de anuncios de Facebook realizados por personal de World Vision en Villa del Rosario, Norte de Santander. Estos anuncios tenían como objetivo llegar a las familias venezolanas y fueron diseñados para que los usuarios fueran dirigidos a un formulario de registro previo que les solicitaría ingresar información básica y validar su identidad. Luego, el equipo del programa pudo conectarse con los participantes potenciales por teléfono o en persona para completar una encuesta de elegibilidad que determinaría si encajaban bien en el programa VenEsperanza. Esta primera fase del piloto se extendió hasta febrero de 2021 y recibió 13.803 preinscripciones, de los cuales el 43% provino de Villa del Rosario.

En esta fase, se diseñó un proceso de cuatro pasos para llegar fácilmente a las familias que migran a Colombia desde Venezuela:

1. Los anuncios publicados en Facebook explicaban el tipo de asistencia que se ofrecía e incluían información básica del programa sin dar falsas expectativas de inscripción garantizada en el programa. Para el piloto, se crearon una serie de imágenes y un gif animado para determinar si un tipo de imagen tenía más éxito para llegar a la población objetivo.
2. Una vez que el usuario hacía clic en el enlace asociado al anuncio, era redirigido a un formulario de preinscripción donde se le pedía que ingresara información como: datos personales, ubicación geográfica, miembros de la familia e información biométrica (opcional). Luego se le pidió al usuario que cargara o tomara una foto de su documento de identificación y una "selfie".
3. Se crearon bases de datos para almacenar los formularios de preinscripción procesados; en este momento, iMMAP generó un tablero para monitorear fácilmente cuántos participantes potenciales recibiría VenEsperanza. Semanalmente, World Vision validaba la información de los posibles participantes del programa.
4. World Vision contactó a los participantes potenciales para completar la encuesta de elegibilidad y

actualizó la base de datos final de participantes para el programa VenEsperanza.⁴

Los avances piloto, los resultados y los comentarios fueron revisados por miembros clave de los equipos de World Vision, iMMAP y VenEsperanza con regularidad (semanal o quincenalmente). Se hicieron modificaciones al proceso después de que el equipo obtuviera los éxitos de la primera fase experimental del piloto y trató de alentar a más personas a completar el formulario de preinscripción. En enero de 2021, el formulario de preinscripción se redujo de ocho preguntas a cuatro dado que solo el 75% de las personas que siguieron el enlace completaron el formulario. Las modificaciones de la primera fase del programa piloto vieron un aumento general de los 25,1 formularios diarios completados inicialmente a 107,7 formularios diarios completados.

Actualizaciones entre la Fase I y la Fase II:

- La asociación entre iMMAP y World Vision se amplió para incluir a todos los miembros del consorcio: IRC, Save the Children y Mercy Corps.
- Los anuncios del piloto realizado por World Vision en Villa del Rosario se ampliaron para incluir otros pueblos de la región.
- El piloto se amplió para incluir sesiones de orientación realizadas en puntos estratégicos a lo largo de la frontera entre Colombia y Venezuela: a saber, en los departamentos de Arauca, La Guajira, Norte de Santander y Santander.
- El formulario de preinscripción se redujo de ocho a cuatro preguntas para aumentar el número de formularios completados.
- Se adaptó el formato de la encuesta para que pudiera ser autoadministrada en tabletas que no requerían acceso a internet para registrar los datos.
- Se eliminaron las herramientas de autoinforme ya que contribuían a la calidad del volumen de casos nulos (casos que no incluían suficiente información personal y/o de contacto) de las bases de datos.
- Los registros previos solo se pueden realizar con Kobo.
- La implementación de un chatbot y un formulario web con la opción de enviar PQRS (es decir, peticiones, reclamos, quejas y sugerencias) habilitó un canal de comunicación por parte de los caminantes que también permitió al consorcio identificar aspectos del piloto que requerían adaptaciones o mejoras en función de los comentarios de la población objetivo.

Fase II: febrero 2021 - diciembre 2021

En abril de 2021, los equipos de campo de cada socio de VenEsperanza comenzaron a ofrecer oportunidades de preinscripción para caminantes en puntos estratégicos a lo largo de rutas peatonales populares cerca de la frontera entre Colombia y Venezuela, principalmente en los departamentos de Arauca, La Guajira, Norte de Santander y Santander utilizando la encuesta más corta.

Ampliación del programa: Durante esta segunda fase, los socios de VenEsperanza también abrieron puntos de registro en albergues clave y rutas de viaje a lo largo del camino de los caminantes para registrar a todos los viajeros que se dirigían a Colombia.

⁴[Anexo 7 Resumen piloto de WV e iMMAP](#)

En julio de 2021, VenEsperanza lanzó una página de Facebook, un formulario web y un bot de WhatsApp para aumentar la accesibilidad, agilizar aún más el proceso de preinscripción y permitir la autoinscripción fuera de los puntos de contacto en persona. Estas herramientas digitales centralizadas también permitieron a los caminantes actualizar su información de contacto y autoinformar la llegada a su destino, mejorando así la capacidad de VenEsperanza para llegar a ellos con información sobre su programación.

Previo a esta adaptación, los socios de VenEsperanza llamaban y enviaban mensajes a las personas en la base de datos para establecer si habían llegado o no a su destino final. Este proceso requirió un ancho de banda sustancial del equipo y, a menudo, no arrojó resultados sólidos, ya que muchas personas cambian su número de teléfono móvil, no podían comprar minutos para su línea móvil y/o venden sus dispositivos para cubrir necesidades básicas. El cambio al autoinforme y la adición de WhatsApp, Facebook y Google Forms a la caja de herramientas redujo significativamente las demandas de los equipos de campo para realizar actividades de divulgación y amplió la cantidad de plataformas que los caminantes pueden usar para informar la llegada e interactuar con el consorcio. Aquellos que se comunican para informar a VenEsperanza de su llegada son contactados para realizar la encuesta de elegibilidad y comenzar el proceso de inscripción.

A pesar de los éxitos iniciales que experimentó el piloto al aumentar el acceso a la asistencia humanitaria para los hogares de los caminantes, los desafíos relacionados con la recopilación de datos, el error de la encuesta y los canales de comunicación se hicieron evidentes a lo largo del piloto. En septiembre de 2021 VenEsperanza dejó de utilizar herramientas de autoinforme porque generaban una gran cantidad de casos nulos (casos sin información). Esto afectó negativamente la calidad de los datos y la capacidad del equipo para contactar a los preinscritos. Desde septiembre de 2021, las preinscripciones se realizan exclusivamente a través de Kobo.

Para efectos de monitoreo de retroalimentación, el equipo piloto agregó una opción para enviar PQRS –(Petición, Reclamo, Queja y Sugerencia) al chatBot y formulario web, abriendo un canal de comunicación para los caminantes que permite al consorcio monitorear cómo el piloto está funcionando y cuáles son los aspectos de mejora identificados por la población objetivo. Los socios de VenEsperanza continúan ideando nuevas estrategias para aumentar el número de caminantes identificados para la preinscripción y cerrar la brecha entre el número de caminantes que se preinscriben y el número de los que toman la encuesta de elegibilidad para inscribirse en el programa.

Actualizaciones después de la Fase II:

- Los procesos de registro previo de Caminantes y los perfiles de los solicitantes se migraron a CommCare, lo que eliminó la necesidad de exportar e integrar esta información desde Kobo.
- El consorcio contrató a un punto focal para ayudar a gestionar las comunicaciones con caminantes para todos los socios y la estrategia de programación general para el trabajo con caminantes.

Parte III: Características impactantes

Las dificultades para identificar y mantener el contacto con los caminantes llevaron al consorcio a desarrollar estrategias innovadoras para abordar estos desafíos. La siguiente discusión presenta aspectos clave de la estrategia piloto y las adaptaciones realizadas durante el transcurso de la implementación para cerrar la brecha entre la cantidad de personas identificadas durante la preinscripción y la cantidad de personas que finalmente completan la encuesta de elegibilidad de VenEsperanza.

1. Coordinación

Gran parte del éxito del programa piloto—y del programa VenEsperanza en su conjunto—puede atribuirse al alto nivel de coordinación entre los miembros del consorcio, así como a la escala geográfica y programática de las operaciones de VenEsperanza. VenEsperanza fue pionera en la atención coordinada para la población de caminantes en Colombia, y cada organización socia contribuyó con el tiempo y el esfuerzo de los miembros del personal para la implementación de la estrategia piloto. El consorcio formó un comité que se reunió semanalmente durante el programa piloto para coordinar operaciones, compartir experiencias de sus oficinas de campo y brindar retroalimentación sobre las adaptaciones necesarias del programa.

Con el fin de llegar a la mayor cantidad posible de caminantes, los socios del consorcio colocaron equipos de dos o tres miembros del personal de campo en puntos de llegada estratégicos designados a lo largo de la frontera entre Colombia y Venezuela. Personal de Save the Children estuvo a cargo de los puestos de preinscripción en La Guajira y Arauca; mientras que IRC y World Vision trabajaron para identificar a los caminantes en Villa de Rosario en el departamento de Norte de Santander. World Vision también realizó actividades de preinscripción en Santander. La encuesta de preinscripción de VenEsperanza recopila información sobre los datos de contacto y el destino final de una persona, de modo que se pueda localizar a la persona a su llegada; este proceso también permite que los equipos de campo de cada socio implementador establezcan contacto con la persona preinscrita durante su viaje y verifiquen su llegada.

Los socios que operan en áreas con altas tasas de liquidación (por ejemplo, Save the Children en Bogotá, IRC en Cundinamarca y Mercy Corps en Antioquia) también trabajaron en el otro lado de la ecuación, asignando miembros del equipo para realizar esfuerzos de divulgación para llegar a los caminantes que informaron llegada a esos departamentos. La base de datos centralizada y el uso coordinado de tecnología común para facilitar el contacto con los caminantes a su llegada permitieron que los equipos colaboraran en todas las geografías para mejorar la prestación de asistencia a esta población.

1) Desafíos

Prevención de la duplicación

De acuerdo con las directivas del Gobierno de Colombia y USAID, VenEsperanza y todos los principales actores de efectivo en Colombia acuerdan no proporcionar asistencia en efectivo duplicada a las personas. Registrar y brindar asistencia a los caminantes mientras se controlaba la participación duplicada en la programación de efectivo fue un desafío al comienzo del piloto. Los socios operan en varios departamentos de Colombia y, en algunos casos, tienen una cobertura que se superpone con los colaboradores tanto internos como externos al consorcio. Además, las personas tienen incentivos obvios para postularse a tantas organizaciones como sea posible, tantas veces como sea necesario para recibir asistencia. Se detectaron duplicados como resultado de:

- 1) intentos intencionales de los participantes de encuestar/inscribirse en múltiples organizaciones;
- 2) los vigorosos esfuerzos topográficos de los equipos de campo;
- 3) viajar por un camino que intercepta las áreas operativas de dos o más socios; y/o
- 4) personas que hacen el contacto inicial con una organización mientras se instalan en el área de servicio de otro socio.

Para evitar la inscripción duplicada durante el período en que VenEsperanza mantuvo una línea de encuesta abierta, IMMAP y VenEsperanza tuvieron que verificar los registros incompletos o registros con información de contacto diferente. El equipo de coordinación del Consorcio también verificó de forma cruzada esta lista de solicitantes con la lista de beneficiarios actuales y anteriores del programa. Finalmente, el equipo de cada socio cotejó con otros programas de efectivo internos para asegurarse de que los hogares participantes potenciales no fueran beneficiarios actuales o anteriores de asistencia en efectivo.

2) Respuestas

Identificación del solicitante

VenEsperanza utiliza un sistema de gestión de datos llamado CommCare que alberga todos los datos recopilados por el consorcio. CommCare genera un código de identificación único (UI) para cada persona focalizada por el programa, generando el código a partir de la información clave de una persona (sexo, fecha de nacimiento y nombre y apellido). Esta identificación única permite la deduplicación automática entre los miembros del consorcio de VenEsperanza, así como con el Danish Refugee Council, Action Against Hunger y el Norwegian Refugee Council, quienes, actuando colectivamente como Consortium Cash for Urban Assistance (CUA), tienen un acuerdo de intercambio de datos con VenEsperanza.

Inicialmente, la preinscripción de los caminantes utilizaba un método de codificación distinto al de la identificación única. Sin embargo, al escalar el piloto a una estrategia, VenEsperanza homogeneizará el proceso de identificación de preinscripción de los caminantes con el de los solicitantes regulares de MPCA del programa (es decir, utilizando códigos de identificación única). Al usar un formulario de encuesta actualizado, CommCare generará automáticamente una identificación única para cada caminante registrado de ahora en adelante. Todas las actividades de preinscripción serán administradas por el personal de campo de VenEsperanza desde las aplicaciones móviles de CommCare que integrarán a la perfección la gestión de casos de caminantes en los procesos de VenEsperanza, incluidos los procesos de deduplicación tanto internos como externos al consorcio. VenEsperanza completó la transferencia de perfiles de caminantes a CommCare el 1 de junio de 2022.

Atención al Beneficiario

A los socios se les asignan casos con base en el destino declarado por el preinscrito en los 10 departamentos de servicio de VenEsperanza.⁵ Todas las personas preinscritas son llamadas por el socio específico que mantiene contacto, confirmando la llegada del preinscrito a su destino. Después de llegar a

⁵En Antioquia, donde operan IRC y Mercy Corps, las referencias recibidas de las preinscripciones se asignan por igual. Para Norte de Santander se considera como criterio adicional el municipio de destino, por lo que los preinscritos que viajan a Cúcuta se asignan a IRC y los dirigidos a otros municipios del departamento se asignan a World Vision.

su destino final, cada socio aplica la encuesta de elegibilidad y continúa sirviendo al individuo si es elegible para la programación.

El equipo de M&E de VenEsperanza asigna a los socios del consorcio los casos de caminantes en función de su destino de llegada en CommCare. Allí, los procedimientos de gestión de casos, como los informes de llegada y las actualizaciones de la información de contacto, se realizan semanalmente.

2. Esfuerzos de identificación y focalización

Los esfuerzos de preinscripción tanto en persona como digital permitieron a VenEsperanza identificar los hogares de los caminantes a su llegada a Colombia. Para la primera fase del piloto en 2020, la encuesta se construyó en Google Forms como la herramienta inicial para comprender la situación socioeconómica, las necesidades y las preocupaciones de los hogares de los caminantes. Se instalaron tabletas en los puestos de preinscripción para que los solicitantes pudieran completar ellos mismos los formularios de preinscripción digitalizados, que se crearon en Google Forms y Chatbot. Sin embargo, en septiembre de 2021, el consorcio tomó la decisión de realizar preinscripciones únicamente con la asistencia de los miembros del equipo de campo de VenEsperanza. Actualmente, las preinscripciones se realizan en CommCare, mientras que el Chatbot y el formulario web en línea se utilizan para informar la llegada a una ciudad de destino y permitir que las personas actualicen sus datos personales.

1) Desafíos

La encuesta de preinscripción original incitó a los encuestados a compartir información sobre los ingresos del hogar, la fuente de ingresos, el consumo de alimentos, las estrategias de afrontamiento y otra información básica. Rápidamente se hizo evidente que el proceso de la encuesta era demasiado engorroso y algunos caminantes preferían seguir caminando sin completar el registro previo. El aspecto de autoinforme del piloto también creó desafíos e inconvenientes que necesitaban mitigación. Los viajeros a menudo no completaban los formularios de forma completa o correcta, lo que generaba casos nulos que el equipo de M&E debía evaluar en la parte final del proceso, lo que consumía una cantidad considerable de tiempo y recursos del personal. Si bien el sistema permitió que un mayor número de viajeros completara los formularios de preinscripción, al final, muchos solicitantes considerados no elegibles para la inscripción en el programa ya que no eran ni migrantes en tránsito ni refugiados.

2) Respuesta

En respuesta a esta retroalimentación, el equipo mejoró la encuesta para la segunda fase del piloto haciéndola más corta y ajustando el lenguaje para que sea menos técnico y así más fácil de completar.

En una progresión posterior, el consorcio diseñó una función en la que el formulario se puede completar sin conexión por Kobo Toolbox para resolver problemas de conectividad. Las respuestas se ingresaron en la base de datos de VenEsperanza en la nube una vez que se restableció la conectividad. Además, los equipos de IRC, SC y WV asignaron personal para realizar las encuestas y limitaron el acceso a los formularios de registro para que solo los equipos de campo pudieran completar los formularios. Esto ayudó a reducir el número de registros inválidos, o registros de no refugiados o no caminantes, y a mejorar la calidad de los datos de registro.

Actualmente, los equipos de campo tienen acceso a CommCare Mobile, que les permite ingresar información directamente en CommCare mientras trabajan en el campo. Esto también eliminó los esfuerzos de migración de datos adicionales que eran necesarios para transferir información de Kobo a CommCare, dejando solo la entrada del chatBot y Messagebird para integrarse en el sistema.

3. Comunicaciones

Uno de los mayores desafíos que enfrentaron los socios de VenEsperanza en el curso del programa piloto fue volver a conectarse con los caminantes una vez que llegaron a su destino, a pesar de registrar su información de contacto durante el proceso de preinscripción. Durante su viaje, los caminantes enfrentan una variedad de barreras para el acceso a las comunicaciones: muchos no tienen una tarjeta SIM colombiana al momento de la preinscripción; carecen de la capacidad de pagar un plan telefónico o minutos; y algunos recurren a la venta de sus teléfonos por dinero extra para satisfacer las necesidades básicas. Para abordar estos problemas, VenEsperanza realizó grupos de enfoque para comprender mejor las necesidades y experiencias de los caminantes y, posteriormente, amplió el uso de herramientas de comunicación más allá de la dependencia principal de las líneas de telefonía móvil.

Facebook

La idea de crear un grupo de Facebook surgió de los comentarios obtenidos de los grupos focales: los encuestados indicaron que estaban familiarizados y usaban con frecuencia Facebook y otras plataformas de mensajería como WhatsApp. Los grupos focales también dejaron en claro que si las personas perdían el acceso a su línea de teléfono móvil o dispositivo, usarían Facebook para contactar a familiares o amigos en su destino final. Con estos comportamientos en mente, VenEsperanza creó un grupo cerrado de Facebook como una forma alternativa de mantenerse en contacto con los caminantes, así como para distribuir información sobre las condiciones de las rutas y la ubicación de los puntos de servicio de otras organizaciones de ayuda. El grupo era privado y se controlaba de cerca para evitar la desinformación. VenEsperanza usó anuncios de Facebook para generar conciencia sobre VenEsperanza entre el público objetivo en áreas estratégicas y dirigir a los usuarios de Facebook potencialmente elegibles al portal de preinscripción dirigido por bots para la base de datos de caminantes.

Whatsapp y Messagebird

VenEsperanza también aprovechó WhatsApp y una plataforma conocida como Messagebird para contactar y preinscribir a los caminantes. Como una aplicación de mensajería ampliamente utilizada, WhatsApp ofreció una modalidad efectiva para contactar a un gran número de caminantes con información sobre el programa a través de mensajes masivos y la función de bot, al tiempo que protegía el anonimato de los caminantes. La plataforma Messagebird permitió al equipo de Caminantes Pilot configurar un formulario de preinscripción que operaba mediante botones de respuesta binarios o predeterminados. Esta característica fue fundamental para limitar el error de recopilación de datos en las encuestas de solicitantes. La plataforma Messagebird facilita la preinscripción de texto con su interfaz intuitiva y fácil de usar. Permitir el creador del formulario modificar o restringir los tipos de respuestas para cada pregunta ayudó a los implementadores a minimizar la posibilidad de errores de ingreso de datos en las aplicaciones. En el Anexo 3 se incluyen ejemplos de materiales de divulgación.

1) El desafío

A pesar de los esfuerzos por mantener una presencia ubicua y accesible en las plataformas de uso común, los caminantes a menudo pierden contacto con los equipos de campo durante sus viajes por varias

razones: venden sus artículos valiosos, incluidos sus teléfonos, cuando es necesario durante sus viajes, pierden artículos valiosos en robos, y alteran sus destinos de viaje.

WhatsApp también tiene la capacidad de sincronizar las herramientas utilizadas para mantener el contacto y registrar a los caminantes sin compartir ninguna información identificable. Sin embargo, el equipo rápidamente se dio cuenta de que los caminantes estaban compartiendo enlaces al formulario de Messagebird y al bot de Whatsapp con otras personas en Colombia, lo que posteriormente sobrecargó la plataforma con muchos inscritos no elegibles.

2) La respuesta

Debido a la frecuente incapacidad de los equipos para comunicarse con los caminantes registrados en la base de datos, VenEsperanza implementó un ajuste simple pero efectivo en los procesos de preinscripción y actualización de contactos: solicitar un segundo contacto alternativo (generalmente un familiar o amigo a quien planean reunirse en su destino final) en caso de que VenEsperanza no pueda llegar a la persona registrada en la base de datos. Esto aumentó la frecuencia de contacto con los caminantes que informaron de su llegada, pero que no estaban disponibles al llamar. Además de solicitar los nombres de contactos alternativos, el equipo también hizo revisiones al bot de WhatsApp para que las personas pudieran actualizar su información de contacto en el archivo. Como respuesta a este desafío también se implementaron el chatbot, el grupo de Facebook y el sistema de mensajería SMS periódica;

Para limitar la cantidad de solicitudes no elegibles, el chatbot de VenEsperanza solicitó a las personas que respondieran preguntas de selección adicionales para garantizar que cumplieran con los requisitos básicos del programa antes de registrarlos en la base de datos.

Parte IV: Experiencias

Un largo camino para ganar el juego



Foto: Un momento de la partida de dominó entre Jeremía y Jhon. Víctor Linares / VenEsperanza.

Las piezas de dominó golpearon la mesa, causando que una botella de agua, vacía hace mucho tiempo, se tambaleara. Son casi las 2 de la tarde, el sol comienza a ponerse mientras un par de adolescentes, Jeremía y Jhon, enojados, dejan caer los pedazos una y otra vez, marcando el carácter. Es una de las pocas formas de matar el tiempo en este alojamiento en La Donjuana, a unos 50 kilómetros de la frontera, un refugio que ofrece alojamiento, comida y servicios brindados por varias ONG a las personas que llegan a Colombia a pie desde Venezuela. Los dos jóvenes son cuñados y caminaron hace 8 días desde Caracas con sus esposas, una de ellas embarazada de cinco meses. Cruzaron la frontera un día antes en una “trocha”, un cruce no oficial controlado por bandas criminales que son conocidas por extorsionar a los caminantes por dejarlos cruzar la frontera. Ahora esperan que llegue el autobús para continuar su viaje a Ecuador (con un pasaje pagado por una ONG), donde los espera un amigo que les prometió un trabajo mejor pagado. *“Jefe, para mí ganar 45 dólares a la semana para gastar 25 en el pasaje y 20 en comida, es duro”*, dice Jeremía, quien trabajaba como barbero en su país.



Foto: Jeremía y Jhon jugando dominó dentro del Refugio La Donjuana. Víctor Linares/VenEsperanza.

“Mucha gente se ha ido de Venezuela, a veces caminas y ves casas bonitas vacías, no hay nadie”, explica Jeremía. El país sudamericano continúa atravesando una profunda crisis económica. Una situación que afecta a los más vulnerables y que también condena a jóvenes como Jeremía y Jhon a buscar un futuro que, por el momento, no encuentran en su hogar. Colombia es el país donde vive la mayoría de los migrantes venezolanos y colombianos retornados. Hay casi dos millones de migrantes/refugiados en Colombia, según cifras del gobierno colombiano. Además, hace cuatro años, muchos de ellos comenzaron a llegar a pie, habiendo enfrentado extorsiones de bandas criminales en la frontera, violencia y reclutamiento forzado por parte de la guerrilla mientras sufrían temperaturas extremas y lesiones por largas horas en la carretera. Los viajeros de este grupo, a menudo obligados a migrar a pie por falta de recursos, se conocen como “caminantes”. Se estima que 162.000 caminantes viajaron por Colombia en 2021, según la Plataforma de Coordinación Interinstitucional para Refugiados y Migrantes de Venezuela (R4V).

Jeremía y Jhon reconocen que la situación ha mejorado un poco en su país y ya están **“pagando en verde”**, dicen en referencia a los dólares estadounidenses. El valor de la moneda venezolana ha caído tan bajo que aquellos que pueden han comenzado a usar el dólar estadounidense tanto por estabilidad como por simplicidad. Aún así, los hombres se quejan de que apenas les pagan \$7 dólares al día y las condiciones de trabajo son muy duras. Ambos coinciden en que lo más duro hasta ahora ha sido el viaje en sí. **“Ayer caminamos unas 8 horas para llegar aquí”**, explica. Y agrega que no le gustó lo que vio en Cúcuta, la primera gran ciudad colombiana a la que llegan los caminantes después de cruzar la frontera. **“Hay mucho vicio, no me gusta ese ambiente loco así”**. Reconoce que hay personas que los ayudaron en el camino, ofreciéndole un lugar para dormir, aunque hay otros que los miraron y **“giraron para otro lado”**.

Es difícil perfilar a los caminantes porque el contexto es muy dinámico y no es fácil recopilar información confiable. Según una encuesta no representativa de la iniciativa REACH, el 69% de los caminantes se fueron de Venezuela tras perder su trabajo o actividad generadora de ingresos. Jeremía y Jhon pertenecen al 42% de las personas entre 18 y 59 años, así como al 73% que migran en grupo.

Parece que Jhon está ganando este juego de dominó. Al mismo tiempo su gato, una miniatura color miel que los seguía por el camino, sube y baja por su regazo reclamando atención. Ahora el plan es llegar a Ecuador, y empezar a trabajar en una camaronera, donde esperan ganar 300 dólares al mes. **“Lo importante es llegar y empezar a trabajar, que vean que te gusta trabajar”**. Jeremía dice que la idea es pasar unos meses trabajando para ahorrar lo suficiente para volver a Venezuela como han hecho otros, continúa, y empezar de nuevo. Quién sabe si ambos lograrán ganar este partido en el camino y lograr una vida más digna. **“La meta es comprar mi casa, mi carro y quedarme con mi familia en Venezuela con mi negocio de barbería. Allí puedes tener tu negocio y vivir tranquilo”**.



Foto: Jeremía (izquierda) y Jhon (derecha) en la entrada del Refugio La Donjuana. Víctor Linares / VenEsperanza

Parte V: Lecciones aprendidas

Las lecciones que se presentan a continuación presentan aspectos exitosos y desafiantes del piloto.

Priorizar estrategias de comunicaciones sólidas

El principal objetivo del programa piloto era mantener el contacto con los caminantes a lo largo de sus viajes y, en última instancia, inscribir a los hogares elegibles en la programación de MPCA. Para ello, el equipo desarrolló estrategias de comunicación que ayudaron a los migrantes a comunicarse, como ofrecer tarjetas SIM colombianas a los viajeros una vez que ingresaron al país. Otras estrategias de comunicación consistían en mantener un contacto directo con los residentes en el destino del viajero. La recopilación de la información de contacto de los miembros de la familia además de la información del viajero proporcionó una vía adicional para verificar que los viajeros habían llegado a sus destinos previstos.

Haga que el registro sea simple, rápido y accesible

VenEsperanza adaptó continuamente su formulario de preinscripción de caminantes para abordar las inquietudes de los solicitantes. En estas revisiones, el formulario se acortó e incluyó un lenguaje menos técnico, además de permitir que se complete fuera de línea para adaptarse a las señales inestables de Internet. El resultado es un formulario de registro rápido y fácil; que se puede completar sin conexión; y que preserva la calidad de los datos al minimizar el margen de error humano y elimina pasos en la consolidación de datos. VenEsperanza descubrió que estos ajustes aumentaron la probabilidad de que los caminantes completaran el proceso de preinscripción y proporcionaron al consorcio información de contacto más precisa. A través de la implementación, VenEsperanza descubrió, debido al alto volumen de casos nulos generados por la autoencuesta, que era más beneficioso que el personal encuestara directamente a los participantes en lugar de tener un enlace de encuesta abierta. La integración del proceso de preinscripción en el sistema de información de VenEsperanza fue crucial para el éxito del piloto, ya que facilitó el seguimiento y permitió un seguimiento más sólido de los indicadores.

Adapte las estrategias de focalización al comportamiento migratorio

El principal objetivo de la estrategia es garantizar que los equipos de campo puedan registrar con éxito las poblaciones migratorias/transitorias sin duplicación. Esto se logró mediante la construcción de estrategias unificadas de focalización y registro de campo basadas en la dinámica evolutiva de los caminantes como población en movimiento. Las estrategias de registro cara a cara permitieron que los equipos del consorcio brindaran atención psicosocial y mensajes clave en un esfuerzo por apoyar a los viajeros. El equipo proporcionó información y mensajes clave que incluían información sobre refugios o peligros potenciales que los caminantes pueden encontrar a lo largo de la ruta. En general, los miembros del equipo dan charlas de concientización y entregan folletos que describen cómo los caminantes pueden protegerse a sí mismos y a sus objetos de valor en su viaje.⁶ Los primeros auxilios psicológicos también se brindan a través de la programación complementaria cuando el equipo de campo determina que es necesario luego de una

⁶El Grupo Interagencial sobre Flujos Migratorios Mixtos (GIFMM) es coliderado por la OIM y ACNUR en respuesta al creciente número de personas refugiadas, migrantes y retornadas en Colombia, coordinando las necesidades de estas poblaciones en conjunto con las poblaciones receptoras <https://www.r4v.info/es>

situación de crisis. El socio del consorcio, Save the Children, proporciona un kit básico de alimentos que durará aproximadamente tres días, así como un par de zapatos cuando estén disponibles.

Aproveche las tecnologías comunes que utilizan la población objetivo

El uso de plataformas tecnológicas familiares y más utilizadas por la mayoría de la población objetivo mejoró tanto los resultados como la calidad de la experiencia de los participantes. VenEsperanza aprovechó una combinación simple pero efectiva de redes sociales (Facebook), mensajería masiva (WhatsApp y Messagebird) y herramientas de flujo de trabajo digital (Google Forms y Kobo Toolbox) que estaban vinculadas a un sistema de administración de datos común para coordinar la implementación del Piloto Caminantes. Facebook y WhatsApp difunden mensajes de manera rápida y efectiva debido a su naturaleza accesible y altas tasas de uso entre los caminantes. La configuración de bots en estas plataformas demostró ser una forma eficaz de automatizar el proceso de preinscripción y permitió a los equipos publicar actualizaciones de todo el programa con instrucciones e información para el público objetivo.

Permitir que las personas autoinformen su llegada al destino

Cambiar las funciones de mensajería y del sistema para permitir que las personas se comuniquen con VenEsperanza cuando lleguen a su destino final ahorró mucho tiempo y recursos. Con esta modificación simplificada, se dedicó menos tiempo a intentar contactar a los migrantes y, en cambio, se desvió a encuestar a los posibles participantes.

Facilitar una coordinación coherente y oportuna entre los socios implementadores

Las mesas redondas de manera rutinaria solidificaron la estrategia y generaron confianza entre los socios de VenEsperanza. Cada socio debe sentirse cómodo discutiendo experiencias del campo y brindando retroalimentación sobre qué aspectos modificar si es necesario. La coordinación fluida y constante entre los socios permitió que las modificaciones al piloto se implementaran de manera rápida y efectiva.

Coordine con las agencias locales y los refugios para facilitar la focalización efectiva

Los socios aprovecharon y desarrollaron relaciones con otras agencias humanitarias y proveedores de servicios (especialmente agencias locales) con el objetivo de mejorar el proceso de identificación de los caminantes recién llegados. Esta estrategia aumentó el número de personas preinscritas en la base de datos y aumentó la probabilidad de conectarlos con la asistencia humanitaria al llegar a su destino en Colombia. Estas relaciones también facilitaron la expansión de la red de referencia de VenEsperanza para servicios y asistencia más allá de su programa y alcances geográficos.

Parte VI: Ampliación del piloto

El éxito del piloto de caminantes de VenEsperanza y la continua vulnerabilidad de esta población han motivado a VenEsperanza a incorporar una estrategia continua de caminantes en su enfoque de ejecución del programa. El Piloto Caminantes servirá como una estrategia de salvaguarda complementaria que asiste a una población especialmente vulnerable, asegurando que las organizaciones mantengan contacto con los migrantes hasta que sean elegibles para recibir la asistencia de VenEsperanza.

La integración de la estrategia en VenEsperanza incluye aumentar la visibilidad de las lecciones descritas en este estudio; crear y fortalecer alianzas con otras organizaciones para referir casos y expandir la asistencia de VenEsperanza a nuevos departamentos; y aumentar los procesos de monitoreo y evaluación, incluido el seguimiento con indicadores clave.

El principal objetivo de expandir el Piloto Caminantes es ampliar el número de personas que pueden inscribirse en la programación de VenEsperanza. Además, tenemos la intención de integrar completamente las estrategias exitosas descritas en este estudio en el sistema de monitoreo de VenEsperanza. En particular, nuestro objetivo es integrar la base de datos diseñada específicamente para el piloto en la base de datos más grande de VenEsperanza que aprovecha las identificaciones únicas para los participantes. Los indicadores específicos para facilitar un seguimiento más sólido de las estrategias de los caminantes incluyen: *

#	Indicador
1	% de hogares de caminantes que completaron la encuesta de elegibilidad
2	% de hogares de caminantes encuestados, que son elegibles para MPCA
3	Número de caminantes beneficiarios de VenEsperanza
4	Número de hogares caminantes registrados
5	Número de caminantes (personas) registrados por punto de contacto

La coordinación de estos nuevos indicadores y pautas de monitoreo y la actualización de los mensajes y el intercambio entre todos los equipos de comunicaciones de los socios del consorcio también están planificadas para la ampliación del piloto.

Anexo 1: Cronograma detallado del programa

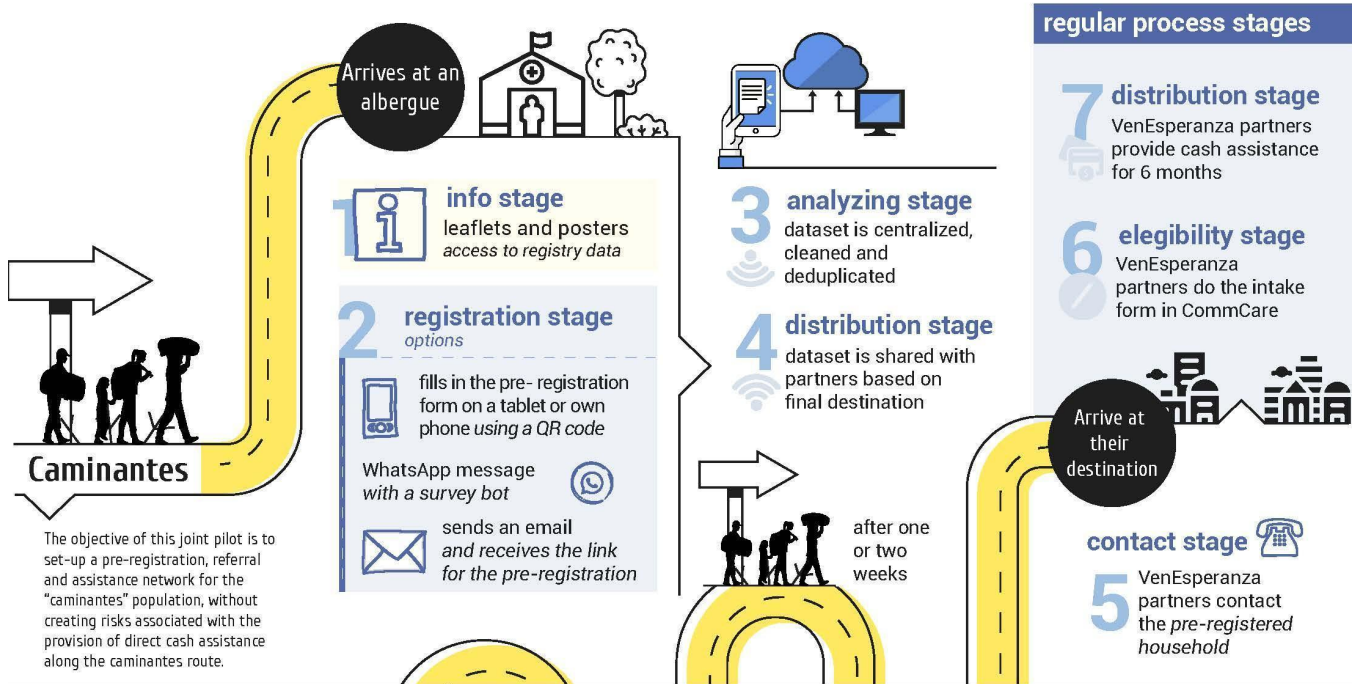
noviembre 2020	El piloto comienza a través de anuncios de Facebook para llegar a las familias venezolanas en Villa del Rosario.
diciembre 2020	Se levanta la restricción de geolocalización de direcciones IP. Esta restricción hizo que sólo las personas que utilizaban conexión a internet ubicadas físicamente en Villa del Rosario pudieran acceder al formulario. La eliminación de esta restricción aumenta el número de registros diarios de 25,1 a 43,2.
enero 2021	El equipo decide reducir el número de preguntas en el formulario de 8 a 4, dado que solo el 75% de las personas terminaron de llenar el formulario.
febrero 2021	Inicio de la Fase 2: el anuncio se puede compartir fuera de Villa del Rosario. Las adaptaciones aumentaron el número de registros diarios de 43,2 a 107,7.
abril 2021	Los equipos de todos los socios comienzan a realizar preinscripciones en puntos estratégicos a lo largo de rutas populares para caminar, principalmente en Arauca, La Guajira, Norte de Santander y Santander.
mayo 2021	<ul style="list-style-type: none"> Se crea el grupo de Facebook de Caminantes de VenEsperanza con nuevas piezas de comunicación para compartir. Se crea una versión más corta del formulario de preinscripción que se enfoca en la captura de información de contacto.
junio 2021	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrolla la primera versión del chatbot de WhatsApp para que el consorcio la revise y pruebe. Los facilitadores en el campo están capacitados en nuevas herramientas de captura de información. Avanzan operaciones de campo en Bochalema y Los Patios, Norte de Santander.
julio 2021	<ul style="list-style-type: none"> El canal de chatbot está habilitado y socializado con los socios del consorcio. El mensaje enviado automáticamente a los usuarios se ajusta para alentar el informe de llegada al destino. Se desarrollan algoritmos en programas estadísticos para generar la compilación de bases de datos compartidas por los afiliados y alimentar el análisis de indicadores.
agosto 2021	<ul style="list-style-type: none"> Se desarrolla la primera versión del marcador. El programa comienza a enviar mensajes de WhatsApp automatizados a los caminantes que completaron la encuesta de preinscripción. Los formularios de preinscripción se actualizan para solicitar el número de teléfono de un contacto adicional ubicado en el lugar de destino de los caminantes. Se realiza una encuesta en el grupo de Facebook para conocer mejor el conocimiento y uso del asistente virtual a través del chatbot.
septiembre 2021	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan actualizaciones en el tablero de indicadores en función de los comentarios de los socios del consorcio. Se elimina la opción de autocompletar el formulario de preinscripción a través del chatbot y formulario web. Se agrega una nueva opción al chatbot que permite a los caminantes enviar sus consultas, quejas o sugerencias.

<p>octubre 2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Las actualizaciones se realizan en el panel de indicadores en función de los comentarios. ● Se publica un video instructivo en el grupo de Facebook para explicar a los caminantes cómo reportar su llegada una vez que llegan a su destino. ● Se elaboran los manuales de usuario y técnico del chatbot y del sitio web. ● Se analizan los resultados del proyecto piloto para evaluar la posibilidad de integrarlo como parte de la estrategia del programa permanente.
<p>noviembre 2021</p>	<p>VenEsperanza cierra convenio con iMMAP</p>
<p>junio 2022</p>	<p>VenEsperanza completó la migración de perfiles de caminantes a CommCare.</p>

Anexo 2: Diagrama de Flujo del Programa



Caminantes- registration, referral and response strategy



Save the Children

World Vision
Por los niños

Anexo 3: Materiales de divulgación en las redes sociales

¿Cómo reportar tu llegada por medio de WhatsApp?

- Guarda el número de Esperanza +57 321 468 46 88
- Envía un mensaje a Esperanza por WhatsApp
- Acepta los términos y condiciones
- Elige el trámite: "informar tu llegada al destino"
- Responde las preguntas de tus datos personales
- Espera la llamada del equipo de #VenEsperanza

#VenEsperanza

Actualiza tus datos de contacto

- Guarda el número de Esperanza +57 321 468 46 88
- Envía un mensaje a Esperanza por WhatsApp
- Acepta los términos y condiciones
- Elige el trámite: "Actualizar datos de contacto"
- Responde las preguntas de tus datos personales

Recuerda que debes mantener tus datos actualizados para seguir recibiendo notificaciones e información.

#VenEsperanza

Estos son nuestros canales oficiales donde podremos darte más información.

Comité Internacional de Rescate	Mercy Corps	Save the Children	World Vision
www.rescue.org	305 734 2879	01 8000 187 669	www.livision.aficapioint.com
lapinion@rescue.org	preguntas@mercycorps.org	cuarentena@savethechildren.org	(+57) 313 735 7263
			aficapioint@wv.org

CONTACTO

SHANTI SATTLER

Directora | VenEsperanza Consortium

ssattler@mercycorps.org

ACERCA DE MERCY CORPS

Mercy Corps es una organización global líder impulsada por la creencia de que un mundo mejor es posible. En desastres, en dificultades, en más de 40 países de todo el mundo, nos asociamos para poner en práctica soluciones audaces, ayudando a las personas a triunfar sobre la adversidad y construir comunidades más fuertes desde adentro. Ahora, y para el futuro.



45 SW Ankeny Street
Portland, Oregon 97204
888.842.0842
mercycorps.org