

Acceso a la información para personas refugiadas y migrantes venezolanas antes y durante el viaje

La información es fundamental para que las personas refugiadas y migrantes evalúen sus opciones antes y durante su migración, elijan un destino, estimen costos y determinen la ruta y medios de transporte más seguros y accesibles. ¿Cómo reúnen la información antes y durante el viaje? ¿A qué tipo de información tienen acceso y cuáles son las brechas? ¿Qué fuentes de información son las más utilizadas y cuáles son las de mayor confianza?

Este snapshot ofrece un análisis sobre el acceso a la información entre las personas refugiadas y migrantes venezolanas encuestadas en Colombia y Perú. Tiene el propósito de contribuir a la construcción de una base sólida de evidencias para orientar las respuestas en el terreno, así como los esfuerzos de incidencia relacionados con la situación de las personas refugiadas y migrantes en el país.

Hallazgos principales

- **Casi la tercera parte (71%)** de las personas refugiadas y migrantes encuestadas **consultaron información** sobre rutas, destinos, costos y/o riesgos **antes de iniciar su viaje**.
- Las personas encuestadas obtuvieron información **de contactos personales cercanos como amigos y familiares, y por medios personales de comunicación** (conversaciones en persona, llamadas telefónicas, chats).
- Una mayor proporción de **personas encuestadas en Perú** tenían un **teléfono funcional y mejor acceso a la información durante el viaje** que en Colombia.
- El uso de **fuentes de información institucionales** fue **poco reportado**, ya sea **antes o durante el viaje**.
- La **información que más hubieran necesitado y no recibieron** fue sobre **las condiciones generales y la seguridad durante el viaje**.

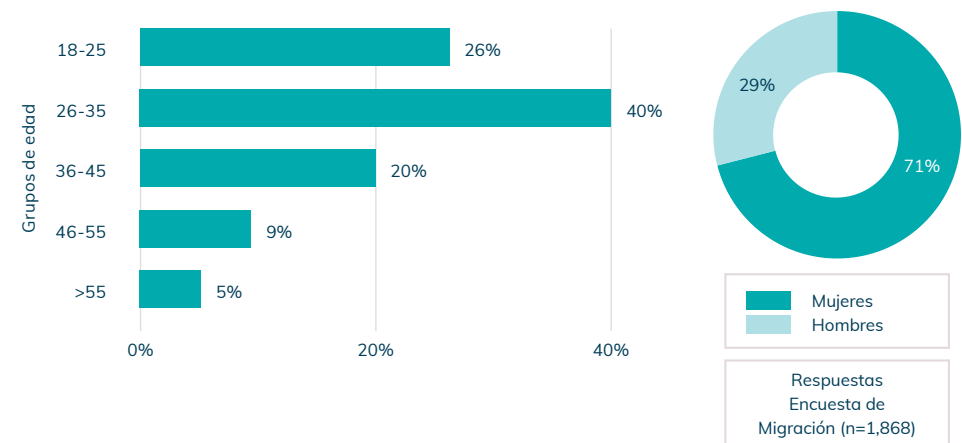
- Las personas encuestadas también informaron que hay una **falta de información sobre los derechos y los procedimientos de migración y asilo**. Las autoridades y organizaciones humanitarias ofrecen cierta información sobre ambos temas en Colombia y Perú, pero no parece que esta llegue adecuadamente a las personas migrantes y refugiadas.

Perfiles

El análisis se basa en 1,868 encuestas realizadas en Colombia y Perú entre febrero y julio de 2021, parcialmente por encuesta presencial (34%) y parcialmente por teléfono (66%). El 67% de las encuestas se realizaron en Colombia: en Barranquilla, Bogotá, Cúcuta y Riohacha; el otro 33% se realizó en Perú: en Arequipa y Lima.

El 71% de las personas encuestadas fueron mujeres y el 29% hombres. Las personas encuestadas estuvieron con mayor frecuencia entre 26 y 35 años (40%) y la edad promedio de la muestra fue de 33 años (ver Figura 1).

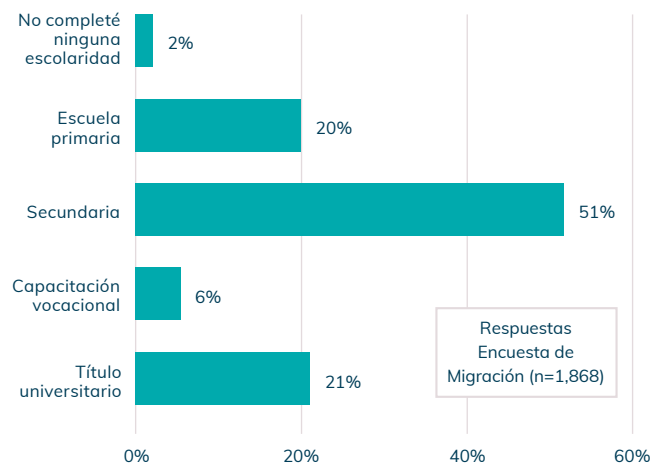
Figura 1. Sexo y rangos de edad



El nivel más alto de educación completado para la mayoría de personas encuestadas fue la escuela secundaria o bachillerato (51% de todas las personas encuestadas), seguido por el título universitario (21%) y la escuela primaria (20%). El 2% de la muestra no completó ninguna escolaridad (ver Figura 2).

Las personas refugiadas y migrantes venezolanas que fueron encuestadas en Perú tienen un nivel de educación más alto que las personas encuestadas en Colombia. Existen diferencias estadísticamente significativas¹ entre los dos países de implementación de la encuesta: el 21% de las personas encuestadas en Colombia completó hasta escuela primaria versus el 16% en Perú. La proporción de personas encuestadas que completaron un título universitario es mayor en Perú que en Colombia: 26% versus 19%.

Figura 2. ¿Cuál es el nivel más alto de educación que ha completado?



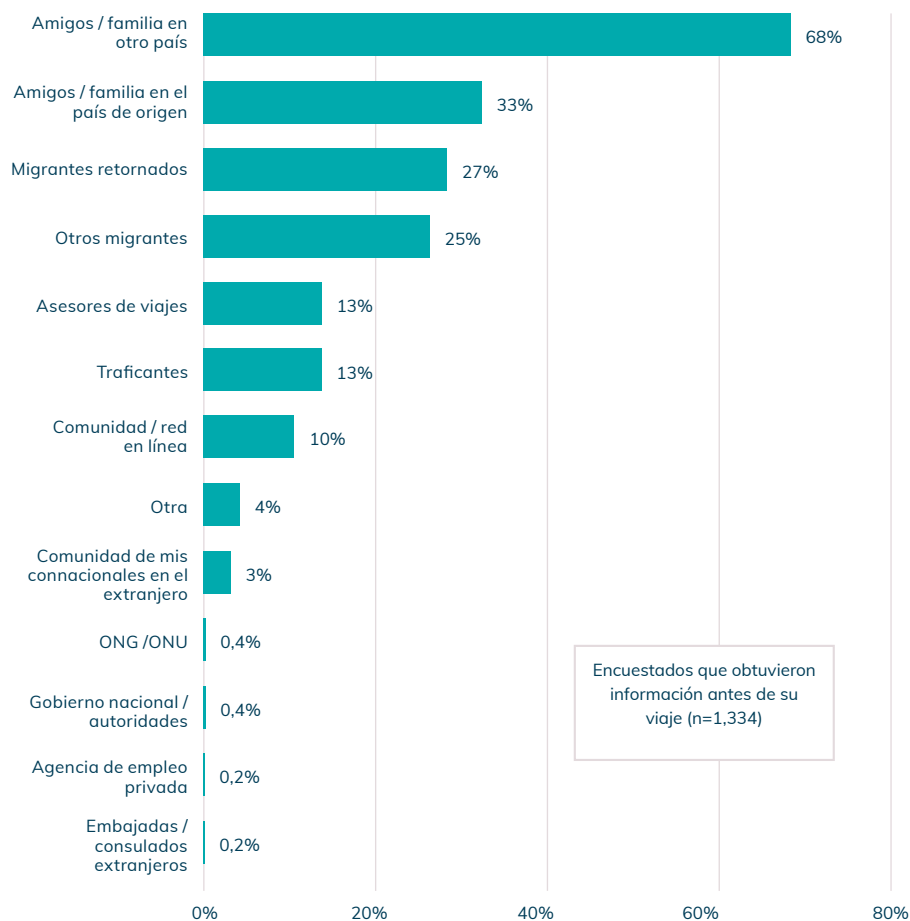
El 71% de las personas encuestadas tuvo acceso a información antes de comenzar su viaje

El 71% de las personas encuestadas reportó haber obtenido información antes de comenzar su viaje. No hubo diferencias significativas en la proporción de personas encuestadas que tuvieron acceso a la información antes del viaje entre los países de la encuesta.

¹ Las diferencias estadísticamente significativas encontradas a lo largo de este análisis se identificaron por medio de pruebas z con nivel de significancia de 0.05.

Para las personas encuestadas que obtuvieron información antes de salir de Venezuela (n=1,334), la información se obtuvo principalmente de conexiones personales, como amigos y familiares en otro país (68%) o de amigos o familiares en el país de origen (33%). Esto fue seguido por personas migrantes retornadas (27%) y otros/as migrantes (25%). Las instituciones nacionales, los organismos de las Naciones Unidas y las ONG casi nunca fueron reportadas como fuentes de información (ver Figura 3).

Figura 3. ¿Cuáles fueron sus fuentes de información sobre rutas, destinos, costos, riesgos, etc. antes de iniciar su viaje?



Nota: Los encuestados pueden seleccionar más de una respuesta en esta pregunta.

Las diferencias estadísticamente significativas² en el uso de fuentes de información indican que las personas encuestadas en Perú tenían más probabilidades que las de Colombia de haber contactado a amigos o familiares en los países de tránsito o destino para recopilar información antes de partir (81% vs. 62%), mientras que las personas encuestadas en Colombia tenían más probabilidades de haber obtenido información de amigos o familiares en el país de origen (43% vs. 11%), de migrantes retornados (37% vs. 6%), de otros/as migrantes (32% vs. 11%) y de traficantes de migrantes (17% vs. 7%).

Según los encuestadores de 4Mi, antes de comenzar su viaje, la mayoría de las personas encuestadas en Perú tenían un pariente o amigo ya establecido en el país de destino que los ayudó a planificar su viaje y preparar su llegada, buscándoles trabajo o alojamiento. Los amigos o familiares en el país de destino también fueron una fuente importante de información para las personas encuestadas en Colombia. Sin embargo, migrar a Colombia desde Venezuela se considera más fácil y una proporción significativa de personas venezolanas viaja periódicamente de ida y vuelta entre los dos países, por lo que muchas personas creen que requiere menos preparación y/o información.³ Los migrantes pendulares, junto con los retornados, son considerados como una valiosa fuente de información para quienes planean migrar de Venezuela a Colombia, ya que conocen las rutas, el costo del viaje y las condiciones de vida en el destino.

Los medios más utilizados para obtener información antes del viaje fueron las conversaciones en persona (55%, 738/1334), las llamadas telefónicas (54%, 717/1334) y las redes sociales o aplicaciones de mensajería (51%, 675/1334). Esto es consistente con los hallazgos mencionados anteriormente que indican las conexiones personales como la principal fuente de información. Los medios de comunicación utilizados con mayor frecuencia por fuentes institucionales, como la publicidad en la calle (12%, 154/1334), los medios tradicionales como la televisión, la radio o los periódicos (10%, 136/1334) y los sitios web (10%, 127/1334) se utilizaron con mucha menos frecuencia, lo cual está en línea con la percepción de que las fuentes institucionales de información estén prácticamente ausentes.

² Las diferencias estadísticamente significativas encontradas a lo largo de este análisis se identificaron por medio de pruebas z con nivel de significancia de 0.05.

³ Runrun.es (2020): [Migración pendular: Con un pie adentro y otro afuera](#)

Las personas encuestadas en Perú accedieron con mayor frecuencia a información sobre el viaje

El 62% de las personas encuestadas afirmó haber obtenido información sobre rutas, destino, costos y posibles riesgos durante su viaje (n=1,154). El acceso a la información durante el viaje muestra diferencias estadísticamente significativas⁴ entre países: el 59% de las personas encuestadas en Colombia obtuvo información durante el viaje, mientras que el porcentaje alcanza el 67% de los encuestados en Perú.

“No sabía nada, no buscaba información, iba donde me llevaran las personas que me ayudaron con transporte”.

Mujer de 24 años en Colombia

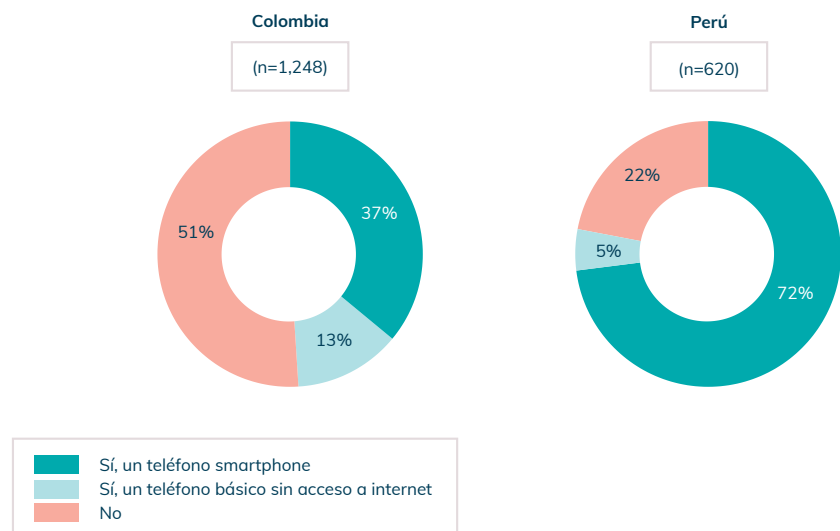
Esta diferencia puede explicarse por el hecho de que el viaje más largo a Perú, a través de tres fronteras, aumenta las posibilidades de acceder a la información, pero también la necesidad de ello. El acceso a la información también fue más fácil para las personas encuestadas en Perú debido a su mejor acceso a la tecnología: el 77% de las personas encuestadas en Perú tuvo acceso a teléfonos funcionales durante su viaje, frente al 50% de las encuestadas en Colombia (ver Figura 4). Según información adicional compartida por los encuestadores de 4Mi en Perú y Colombia, esta diferencia podría provenir del hecho de que muchas personas refugiadas y migrantes venezolanas en Perú pudieron quedarse con su teléfono en lugar de venderlo para pagar el viaje.

“Viajé solo, tuve que vender todas mis cosas. Vendí mi cama, mi televisor, mi teléfono, vendí mi colección de anime y logré reunir 30 dólares”.

Hombre de 18 años en Colombia

⁴ Las diferencias estadísticamente significativas encontradas a lo largo de este análisis se identificaron por medio de pruebas z con nivel de significancia de 0.05.

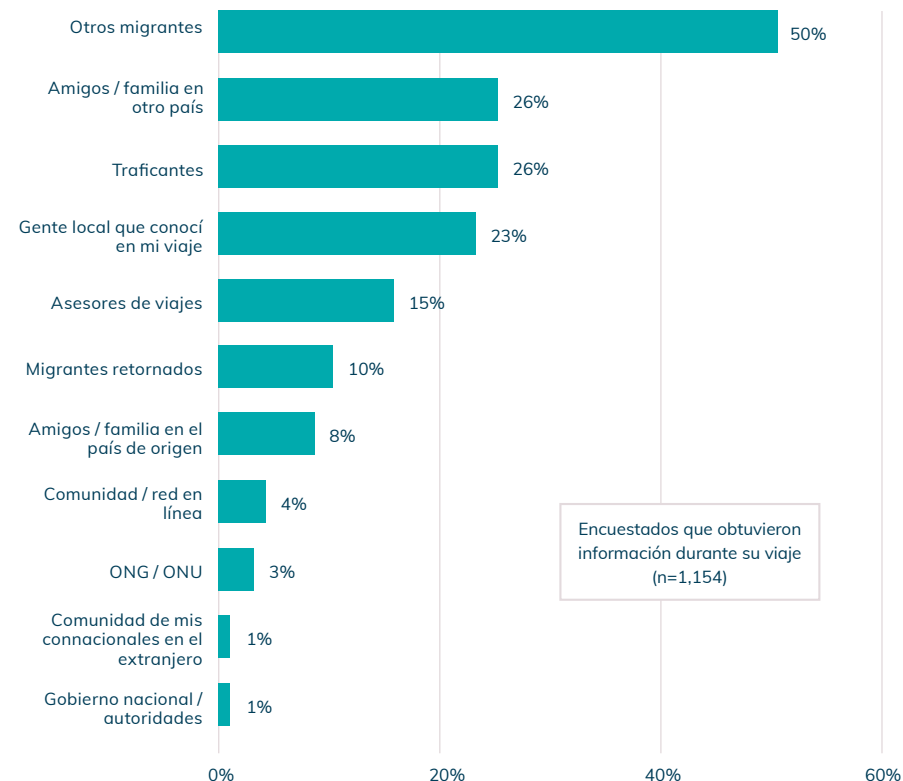
Figura 4. ¿Tuvo acceso a un teléfono que funcionara durante su viaje?



Otras personas en movilidad fueron la principal fuente de información durante el viaje

Para aquellas personas que recibieron información durante su viaje, otras personas refugiadas y migrantes fueron la principal fuente de información (50%), seguido de amigos o familiares en otro país (26%) y personas locales que conocieron durante su viaje (23%). Rara vez se consultó a fuentes institucionales como las organizaciones humanitarias y las autoridades encargadas de proteger a las personas y proporcionar información (3% y 1%, respectivamente, ver Figura 5).

Figura 5. ¿Cuáles fueron sus fuentes de información sobre rutas, destinos, costos, riesgos, etc. durante su viaje?



Nota: Los encuestados pueden seleccionar más de una respuesta en esta pregunta.

Mi viaje fue difícil. Viajé sola. Me sentí mal porque no busqué información antes de irme. La adquirí durante el viaje de otras personas que ya habían migrado.”

Mujer de 19 años en Perú

Las fuentes institucionales rara vez fueron reportadas, debido, entre otras cosas, a la desconexión parcial entre la información que proporcionan y la información que las personas encuestadas buscan para continuar su viaje.

De acuerdo con los datos de 4Mi y la información adicional compartida por los encuestadores, las personas encuestadas están principalmente interesadas en obtener información sobre las condiciones del viaje en general, así como la seguridad a lo largo del viaje, información que generalmente no es proporcionada por fuentes oficiales u ONG (ver Figura 6). Tanto las autoridades como las organizaciones humanitarias comparten principalmente información sobre los programas de asistencia y sobre cómo acceder a los derechos y a la regularización en el país donde operan.

La confianza atribuida a las fuentes también fue un factor relevante. Los amigos y familiares en otro país fueron reportados como la fuente de información más confiable en general (por el 41% de las personas encuestadas que obtuvieron información). Otras personas refugiadas y migrantes fueron mencionadas como fuentes confiables por solo el 11% de las personas encuestadas que obtuvieron información. Las ONG/ONU y los gobiernos/autoridades nacionales fueron reportados como las fuentes de información más confiables por una proporción extremadamente pequeña de la muestra (3% y 1%, respectivamente).

En cuanto a los medios de acceso a la información durante el viaje, las personas encuestadas la obtuvieron principalmente a través de contacto en persona (86%). Otros medios como las llamadas telefónicas (22%, 250/1154), las redes sociales o las aplicaciones de mensajería (18%), la publicidad en la calle (13%), los medios tradicionales como la televisión, la radio o los periódicos (6%) y los sitios web (5%) fueron consultados con menos frecuencia.

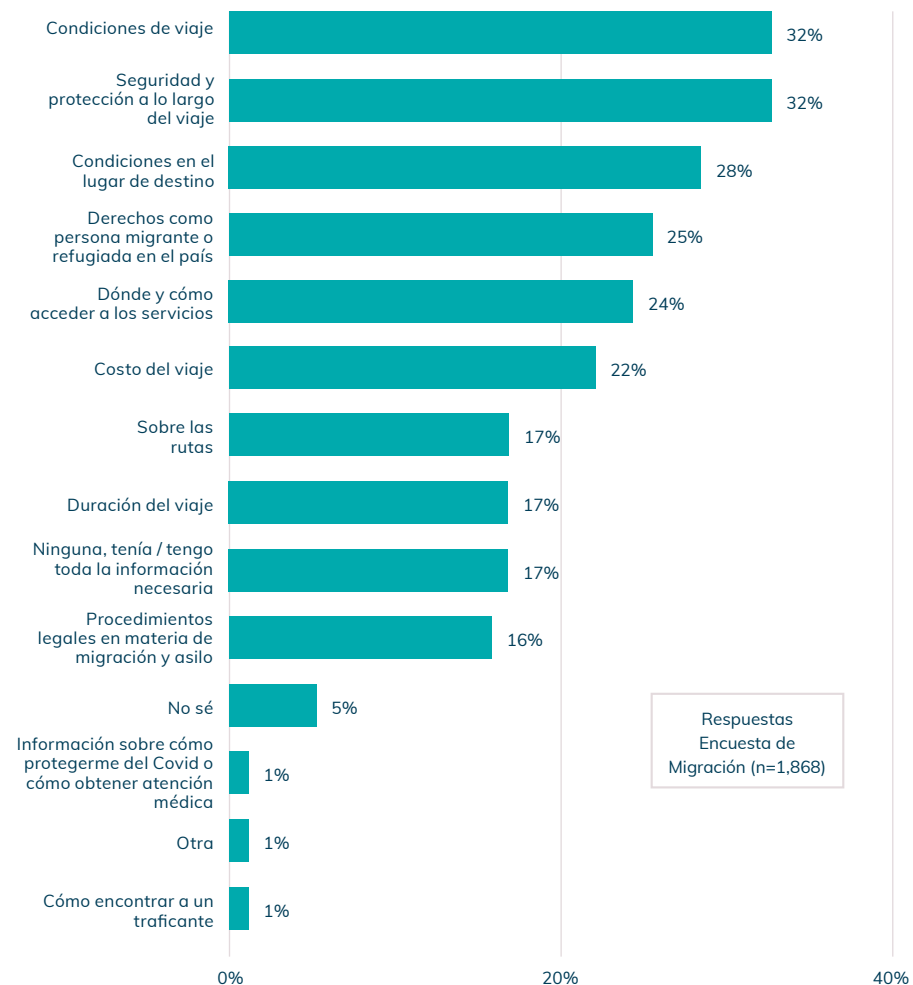
Como más personas encuestadas en Perú tuvieron acceso a un smartphone durante el viaje, estaban más inclinados a usar medios virtuales como llamadas telefónicas (31%) y redes sociales o aplicaciones de mensajería (36%) para obtener información que las personas encuestadas en Colombia (17% y 8%, respectivamente).

Condiciones y seguridad a lo largo del viaje como la información más útil que las personas encuestadas no recibieron

Cuando se les preguntó “¿qué información que no recibieron habría sido la más útil?”, el 32% de todas las personas encuestadas indicó “información sobre las condiciones del viaje en general” y “seguridad y protección a lo largo del viaje”, mientras que el 28% informó “condiciones en destino” (ver Figura 6).

Estos resultados indican que las personas encuestadas no tenían un conocimiento adecuado de los peligros a los que se enfrentarían durante el viaje o las dificultades de establecerse en el país de destino, a pesar de que la mayoría de ellas tenía acceso a la información antes de migrar.

Figura 6. ¿Qué información que no haya recibido hubiera sido la más útil?



Nota: Los encuestados pueden seleccionar más de una respuesta en esta pregunta.

Estos resultados indican que las personas encuestadas no tenían un conocimiento adecuado de los peligros a los que se enfrentarían durante el viaje o las dificultades de establecerse en el país de destino, a pesar de que la mayoría de ellas tenía acceso a la información antes de migrar.

La información sobre las condiciones del viaje es especialmente importante para las personas en movilidad que acaban de salir de Venezuela.⁵ En el departamento colombiano de Norte de Santander, autoridades y ONG colaboran para ofrecer información sobre el clima, las condiciones de las carreteras y las rutas a quienes migran a pie (los llamados “caminantes”), pero las autoridades colombianas han hecho un llamado a actores humanitarios a fortalecer sus esfuerzos en esta dirección, ya que la información no está llegando lo suficiente a las personas en movilidad.⁶

Las personas encuestadas también reportaron un vacío de información sobre los derechos como migrantes o refugiados y sobre los procedimientos legales relativos a la migración y el asilo (mencionado por el 25% de todas las personas encuestadas). Esto está en línea con uno de los hallazgos del primer informe de monitoreo de protección preparado por DRC en 2021.⁷ El 81% de las personas encuestadas que dieron estas respuestas tenían un estatus irregular o no tenían documentos legales para permanecer en el país en el momento de la encuesta. Es probable que este vacío de información se deba, al menos en parte, a no usar como fuentes a las autoridades y las organizaciones humanitarias, ya que este es precisamente el tipo de información que proporcionan. Según los encuestadores de 4Mi, otra razón detrás de esta desconexión entre el tipo de información que brindan las ONG y las necesidades de información insatisfechas de las personas encuestadas es el hecho de que muchas de ellos, al tener un primer contacto con una ONG, se enfocan en la asistencia humanitaria inmediata (alimentos, efectivo) en lugar de tipos de asistencia que perciben como menos urgentes, como el asesoramiento legal. Finalmente, muchas ONG proporcionan información a través de líneas telefónicas o correo electrónico, pero las personas encuestadas dijeron a los encuestadores de 4Mi que tales canales a menudo están saturados, o no reciben respuesta, o que ellas no tienen acceso regular a un teléfono o Internet.

5 GIFMM (2018): [Plan de Respuesta Frontera Venezuela](#)

6 Cancillería de Colombia (2018): [En puesto de mando unificado, Gerencia de Frontera con Venezuela y Cancillería evaluaron la atención humanitaria ofrecida a 'caminantes' en Norte de Santander](#)

7 El monitoreo de protección de DRC identifica brechas de protección, incidentes y violaciones de derechos humanos. DRC (2021) [Informe trimestrial - monitoreo de protección \(Enero-Marzo 2021\)](#)

Para responder a esta necesidad de fortalecer el conocimiento sobre derechos y procedimientos legales, en Perú, diversas ONG han creado una plataforma digital llamada *Veninformado*, que brinda información sobre derecho migratorio y de refugiados, emprendimiento, salud mental y otros procedimientos para establecerse en Perú. La plataforma también ofrece acceso a un equipo de profesionales que atienden a personas que requieren asesoramiento.⁸

8 [Veninformado](#)

Recolección de datos 4Mi

[4Mi](#) es el sistema principal de recolección de datos primarios del Mixed Migration Center, un enfoque innovador que ayuda a llenar las brechas de conocimiento e informar políticas y respuestas sobre los movimientos migratorios mixtos y los riesgos de protección para las personas refugiadas y migrantes en situación de migración. Los encuestadores de 4Mi están recopilando datos a través de entrevistas directas con personas refugiadas y migrantes en África occidental, África oriental, África del norte, Asia, América Latina y Europa.

Tenga en cuenta que el enfoque de muestreo implica que los hallazgos derivados de la muestra encuestada proporcionan información detallada, pero las cifras no se pueden utilizar para hacer inferencias sobre la población total. Para mayores consultas sobre el análisis de 4Mi y los detalles de la metodología visite la página:

[.www.mixedmigration.org/4mi](http://www.mixedmigration.org/4mi).