

**ESTUDIO DE SATISFACCION
SOBRE SERVICIOS PROMOVIDOS
POR EL PROYECTO ALMA
LLANERA PARA POBLACION
MIGRANTE Y REFUGIADA
VENEZOLANA**

PRODUCTO 2- INFORME FINAL

Lima, 10 de noviembre de 2023



Indice

Siglas y acrónimos	3
Resumen Ejecutivo	4
1. Antecedentes, objetivo y metodología del estudio	8
1.1. Antecedentes y objetivo del estudio	8
1.2. Metodología del estudio	9
2. Resultados de la Encuesta de Satisfacción a participantes del Proyecto	18
2.1. Caracterización de los/as participantes del Proyecto encuestados/as	18
2.2. Percepción de los/as encuestados/as sobre niveles de seguridad en la localidad donde viven	21
2.3. Satisfacción de los/as encuestados/as con los servicios recibidos durante el período setiembre 2022 – agosto 2023	27
2.3.1 Servicios vinculados a la protección	27
2.3.2 Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial	35
2.3.3 Servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros	45
2.3.4 Servicios de información o comunicacionales	51
2.4 Satisfacción de los encuestados/as con las modalidades a través de las cuales recibieron los servicios durante el período setiembre 2022 -agosto 2023	53
2.5 Satisfacción general de los/as encuestados/as con las instituciones	55
2.6. Resultados comparativos con otras Encuestas de Satisfacción aplicadas a participantes del Proyecto	61
3. Conclusiones y recomendaciones	65
Anexos	71

Siglas y acrónimos

CAR. Centro de Acogida Residencial

CEM. Centro de Emergencia Mujer

CSMC. Centros de Salud Mental Comunitaria

MIMP. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

MINJUSDH. Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

MINSA. Ministerio de Salud

MP. Ministerio Público

PAP. Primeros Auxilios Psicológicos

PNP. Policía Nacional del Perú

Proyecto. Proyecto “Alma Llanera”

SIS. Sistema Integral de Salud

VBG. Violencia Basada en Género

Resumen Ejecutivo

CARE Perú viene ejecutando el Proyecto “Alma Llanera” (el Proyecto) en las regiones de Lima, Callao, La Libertad, Piura y Tumbes, cuyo objetivo es que los refugiados venezolanos y los miembros vulnerables de las comunidades de acogida en Perú tengan acceso seguro y constante a servicios de protección y asistencia humanitaria. El Proyecto busca alcanzar su objetivo a través de la promoción de un mayor acceso a servicios de protección, servicios de salud, y servicios de salud mental y apoyo psicosocial.

El objetivo del estudio es medir el nivel de satisfacción de la población migrante o refugiada venezolana atendida por el Proyecto Fase II en los servicios de protección, salud y salud mental y apoyo psicosocial.

Para alcanzar el objetivo se ha aplicado una Encuesta de satisfacción a 340 participantes del Proyecto en 5 regiones del país (Lima, Callao, La Libertad, Piura y Tumbes). El 73% de las personas encuestadas son mujeres y el 27% son hombres; asimismo, el 38% tienen menos de 30 años y el 62% tienen 30 o más años. La selección de los/as participantes del Proyecto que fueron encuestados/as se realizó de manera aleatoria, tomando como universo la Base de datos de participantes del Proyecto proporcionada por CARE Perú, por lo que los resultados pueden ser generalizados a toda la población participante del Proyecto con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de $\pm 5.3\%$.

Percepción de los/as encuestados/as sobre niveles de seguridad en la localidad donde viven

Apenas el 24% de los/as participantes se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde. Esta proporción se ha reducido ostensiblemente con relación a lo que se obtuvo en las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y 2021 (64% y 72% respectivamente). Lo cual es consistente con el hecho que, en la encuesta del 2023, menos del 1% de los/as participantes manifestó sentirse más seguros/as que el año pasado, mientras que el 31% señaló sentirse menos seguros/as que el año pasado.

La sensación de inseguridad se explica sobre todo por los constantes asaltos y robos, en cualquier momento del día y en cualquier parte. Otros motivos de esta sensación de inseguridad son la creciente discriminación y la insatisfacción de los/as participantes con las autoridades (principalmente la Policía) porque no actúan cuando se les requiere, no cumplen sus funciones.

El 48% de los/as participantes forman parte de alguna red social o espacio comunitario, principalmente Asociación de personas venezolanas y, en segundo orden de frecuencia, Asociaciones de madres y padres de familia y Juntas de vecinos. De estas personas, el 74% señalan que formar parte de esta red social o espacio comunitario les ayuda a sentirse más protegidos/as o seguros/as. Por otra parte, el 34% participan o han participado este año como promotor o integrante de la red de migrantes venezolanos/as, transmitiendo a sus familiares, amigos, vecinos y en general a su comunidad mensajes sobre cómo promover un entorno más seguro y protegido.

Satisfacción de los/as participantes del Proyecto con los servicios recibidos del Proyecto durante el período setiembre 2022 – agosto 2023

Con relación a los servicios vinculados a la protección, el 50% de los/as participantes han recibido, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, información y/u orientación sobre sus derechos, sobre los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia y/o sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas y sus requisitos de acceso. Una proporción similar (41%) han recibido acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas. En cambio, son mucho menos los/as participantes que han recibido ayuda humanitaria (10%) o apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria (10%).

Los/as participantes del Proyecto están muy satisfechos/as con los servicios recibidos, lo que se demuestra que el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos los servicios mencionados en el párrafo precedente oscila entre 85% y 95%. Esta elevada satisfacción con los servicios vinculados a la protección brindados por el Proyecto y/o CARE Perú es un resultado constante, tomando en cuenta los resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.

En cuanto a los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial, el 45% de los/as participantes han recibido, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades, mientras que el 25% han recibido PAP, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual. Es más reducida, la proporción de participantes que han recibido servicios de atención médica a su salud en establecimientos de salud mediante vales gestionados por el Proyecto y/o CARE Perú (10%); atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto y/o CARE Perú (14%) e información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS (11%).

Los/as participantes del Proyecto están muy satisfechos/as con los servicios recibidos, lo que se demuestra que el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos los servicios mencionados en el párrafo precedente oscila entre 90% y 100%. Al igual que ocurre con los servicios vinculados a la protección, esta elevada satisfacción con los servicios vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial brindados por el Proyecto y/o CARE Perú es un resultado constante, tomando en cuenta los resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.

Respecto a los servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros, el 36% de los/as participantes han recibido, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información / orientación sobre temas financieros, mientras que una proporción mucho menor han recibido capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento (4%) o formación en habilidades para generación de ingresos (3%).

Los/as participantes del Proyecto están muy satisfechos/as con los servicios recibidos, lo que se demuestra que el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos los servicios mencionados en el párrafo precedente oscila entre 96% y 100%. Al igual que ocurre con los servicios vinculados a la protección, esta elevada satisfacción con los servicios vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial brindados por el Proyecto y/o CARE Perú es un resultado constante, tomando en cuenta los resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.

Con relación a los servicios de información o comunicacionales, el 57% han participado de actividades informativas, actividades psicosociales o de integración (artísticas, deportivas, recreativas, culturales) sobre temas como regularización migratoria, prevención de VBG, cuidado de la salud y salud mental organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú. Entre quienes han participado de estas actividades, el 89% las califican como excelentes o buenas, este porcentaje de satisfacción es muy similar al obtenido en las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.

Satisfacción general de los/as participantes del Proyecto con las instituciones

Además de CARE Perú, las otras dos instituciones de las que un mayor número de participantes han recibido servicios son los centros de salud / postas médicas / hospitales (97%) y las farmacias / ópticas (99%). Es menor la proporción de encuestados/as que han recibido servicios de las clínicas (53%) y más aún de los CSMC (39%) y de los CEM (28%).

El 93% de los/as encuestados/as que recibieron servicios de CARE Perú los calificaron como excelentes o buenos. Los otros dos tipos de instituciones en las que más de la mitad de quienes recibieron sus servicios los calificaron como excelentes o buenos son las clínicas (63%) y las farmacias / ópticas (63%). En cambio, en los centros de salud / postas médicas / hospitales menos de la mitad de quienes recibieron sus servicios los calificó como excelentes o buenos (48%), mientras que en los CSMC y en los CEM este porcentaje fue más reducido aún (28% y 16% respectivamente).

Recomendaciones

1. Sensibilizar a los/as participantes del Proyecto sobre la importancia de formar parte de alguna red social y/o espacio comunitario como un mecanismo para sentirse más protegidos/as y seguros/as en la localidad en la que viven, y para estar más informados sobre los servicios de protección disponibles en las instituciones públicas. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que: (i) más de la mitad de los/as participantes del Proyecto manifestaron no forman parte de alguna red social o espacio comunitario; (ii) entre quienes sí forman parte de alguna, la mayoría señaló que formar parte de esta red social o espacio comunitario les ayuda a sentirse más protegidos/as o seguros/as; y (iii) solamente la cuarta parte de los/as participantes manifestaron sentirse seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde viven.
2. Incentivar una mayor presencia de los/as participantes del Proyecto en actividades informativas, psicosociales o de integración (artísticas, deportivas, recreativas, culturales) que organiza el Proyecto y/o CARE Perú. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que más del 40% de los/as participantes del Proyecto no han participado de estas actividades.
3. Continuar sensibilizando a los/as participantes del Proyecto sobre la importancia de recibir soporte o apoyo emocional (primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica, consejería individual) en las instituciones especializadas a las que son derivados/as por CARE Perú. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que el 75% de los/as participantes del Proyecto no ha recibido este tipo de servicios.
4. En paralelo a la recomendación anterior paralelamente, establecer y/o fortalecer alianzas con los CSMC, que es una de las instancias especializadas en brindar estos servicios. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que entre los/as participantes que han recibido servicios del CSMC solamente el 28%

calificó estos servicios como excelentes o buenos. De esta recomendación se pueden derivar las siguientes acciones específicas:

- Promover un contacto directo entre los/as promotores/as de CARE y los CSMC para la organización y realización de actividades preventivo promocionales y también para que los/as promotores/as puedan derivar directamente a los CSMC los casos de la población venezolana que requieran recibir oportunamente una atención especializada.
 - Invertir en el mobiliario y equipamiento de los CSMC para que sus pacientes puedan ser atendidos en ambientes más cálidos, con mayor privacidad y que les genere más confianza; para que puedan disponer de laptops o teléfonos celulares que favorezcan la realización de un trabajo más coordinado con sus pacientes y otras instituciones, así como de mobiliario y equipamiento para realizar terapias de rehabilitación.
 - Promover un trabajo más coordinado entre los CSMC y los gobiernos locales e impulsar que la sociedad civil tenga un rol más activo en comprometer a las autoridades a invertir en salud mental en las regiones, y que las empresas privadas puedan contribuir con el equipamiento y mobiliario de los CSMC y con brindar oportunidades laborales para los/as usuarios/as de los CSMC.
5. Indagar sobre los factores que explican el reducido nivel de satisfacción de los/as participantes con los servicios recibidos de los centros de salud / postas médicas / hospitales (menos de la mitad los calificó como excelentes o buenos) y sobre todo con los servicios recibidos de los CSMC y los CEM (donde la proporción de participantes que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos fue 28% y 16% respectivamente); y en función a estos factores, identificar si el Proyecto o CARE Perú pueden contribuir a revertir esta situación.
6. Identificar y cuantificar la demanda de los/as participantes por los siguientes servicios que han sido muy poco recibidos, pero que generaron mucha satisfacción entre quienes lo recibieron: apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria; información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS; capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de sus propio negocio o emprendimiento; y formación en habilidades para generación de ingresos. En función de los resultados de esta identificación y cuantificación de la demanda y de los recursos financieros disponibles, el Proyecto o CARE Perú podría atender esta demanda insatisfecha.

1. Antecedentes, objetivo y metodología del estudio

1.1 Antecedentes y objetivo del estudio

CARE Perú viene ejecutando el Proyecto “Alma Llanera” (el Proyecto), cuyo principal objetivo es: “Los refugiados venezolanos y los miembros vulnerables de las comunidades de acogida en Perú tienen acceso seguro y constante a servicios de protección y asistencia humanitaria”.

El Proyecto cuenta con tres componentes, cada uno de ellos con resultados específicos:

- Objetivo 1: Refugiados venezolanos, en especial mujeres y niñas, tienen mejor acceso a servicios diseñados para reducir las dificultades de protección y las violaciones de sus derechos.
- Objetivo 2: Refugiados venezolanos en el Perú tienen mejor acceso a servicios de salud y salud mental de calidad de conformidad con los protocolos de salud nacionales.
- Objetivo 3: Refugiados venezolanos y los miembros vulnerables de las familias de acogida en Perú, en su mayoría jóvenes y mujeres en riesgo, han mejorado sus medios de vida mediante el aumento de la empleabilidad y/o ingresos.

Cabe destacar que desde el Proyecto se busca contribuir al fortalecimiento de un Entorno Protector para esta población objetivo y para la población de acogida¹.

El Proyecto busca alcanzar su objetivo a través de la promoción de un mayor acceso a servicios de protección, servicios de salud, y servicios de salud mental y apoyo psicosocial.

Se entiende por servicios de protección a servicios legales y sociales, así como servicios de regularización de calidad migratoria.

- Servicios legales y sociales:
 - Orientación y asistencia en atención de casos de sobrevivientes de violencia basada en género (VBG), trata o tráfico de personas. En coordinación con los Centros de Emergencia Mujer (CEM), Ministerio Público (MP) y Defensoría del Pueblo.
 - Orientación, asistencia integral y humanitaria a casos de sobrevivientes de VBG y/o población vulnerable (hospedaje, alimentos, pasajes).
- Servicios de regularización de calidad migratoria:
 - Atención en orientación y gestión de pagos en trámites de regularización migratoria.
 - Atención con kits de emergencia y Kits de caminantes.

¹ Se entiende como Entorno Protector a un espacio en el que principalmente los actores del Estado, acompañados de la sociedad civil: personas, familias y comunidad contribuyen a generar redes de protección y cuidado hacia los colectivos de mayor vulnerabilidad para facilitar su desarrollo pleno, así como favorecer la promoción, prevención y atención oportuna de personas afectadas por violencia, en particular violencia basada en género.

Se entiende por servicios de salud a la atención para consultas médicas, exámenes especializados y medicamentos; a la orientación y afiliación al Sistema Integral de Salud (SIS); a la derivación (mediante atenciones en ferias integrales) a servicios públicos de vacunación o descartes de enfermedades en centros de salud; y a la derivación a servicios de salud sexual y reproductiva en los establecimientos de salud.

- Atención para consultas médicas, exámenes especializados y medicamentos: atención en ferias integrales por parte de los proveedores de salud del Proyecto (en algunas ocasiones a través de vales), atención de casos emblemáticos, entrega de kits de emergencia, atención oftalmológica y entrega de lentes.
- Orientación y afiliación al SIS.

Se entiende por servicios de salud mental y apoyo psicosocial toda acción asistencial (primeros auxilios psicológicos - PAP, terapia psicológica, consejería y/o rehabilitación) o preventiva – promocional (participación social y comunitaria, actividades artísticas, deportivas, culturales, entre otras) facilitada por trabajadores o voluntarios, articulados a un establecimiento de salud, que tengan por objeto fomentar el bienestar integral de la persona, la familia y la comunidad.

- Primeros auxilios psicológicos.
- Derivación a establecimientos de salud, como centros de salud y Centros de Salud Mental Comunitaria (CSMC) para una atención en salud mental. Las actividades de participación social y comunitaria son aquellas que implican acciones facilitadas por agentes comunitarios, registrados por el CSMC.

En este marco, es importante conocer los niveles de satisfacción que han tenido los/las beneficiarios(as) migrantes/refugiados/población de acogida al hacer uso de los servicios otorgados por el Proyecto en protección, salud y salud mental y apoyo psicosocial.

Por lo tanto, el objetivo del estudio es medir el nivel de satisfacción de la población migrante o refugiada venezolana atendida por el Proyecto Fase II en los servicios de protección, salud y salud mental y apoyo psicosocial.

1.2 Metodología del estudio

El estudio ha utilizado un enfoque cuantitativo y se ha basado en fuentes primarias, específicamente la población participante del Proyecto. Esto ha permitido estimar los niveles de satisfacción de esta población con los diferentes servicios brindados por CARE y por las instituciones públicas que también participan en la implementación del Proyecto. El instrumento aplicado a la población participante ha sido una Encuesta de Satisfacción, similar a la aplicada en agosto del 2020 y en agosto del 2021, también al mismo público objetivo.

Adicionalmente, se han comparado los resultados de la Encuesta de Satisfacción con los de las encuestas de agosto del 2020 y de agosto del 2021, y con los de las encuestas on line aplicadas por CARE en el 2021.

La Encuesta de satisfacción a la población participante del Proyecto

La encuesta buscará medir los siguientes indicadores del Proyecto:

- Indicador 1.1 (impacto): # de mujeres y jóvenes beneficiarias expuestas o sobrevivientes de la violencia de género y/o trata de personas, abuso de sustancias, explotación y abuso sexual afirman sentirse satisfechas con los niveles de seguridad en y alrededor del lugar, desagregado por edad y género².
- Al menos 26,500 refugiados venezolanos en Perú tienen mejor acceso a servicios de salud y salud mental de calidad de conformidad con los protocolos de salud nacionales. Este indicador se vincula a los resultados 2.2, 2.4 y 2.7³.

La encuesta se ha estructurado en las siguientes ocho secciones:

- Datos generales del encuestado.
- Satisfacción / percepción sobre niveles de seguridad en/alrededor del lugar donde habitan.
- Servicios vinculados a la protección.
- Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial.
- Servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros.
- Servicios de información o comunicacionales.
- Modalidad de prestación de servicios.
- Satisfacción general con las instituciones.

El siguiente cuadro muestra, por cada sección de la encuesta, cuántas preguntas incluye, los aspectos sobre los que se indaga y a cuál (es) indicador(es) objetos de medición en el presente estudio se vinculan⁴.

Cuadro 1. Estructura de la Encuesta de satisfacción a los/as participantes del Proyecto.

Sección de la encuesta	Preguntas de la encuesta	Aspectos sobre los que se indaga	Indicador del Proyecto al que se vinculan
0.Datos generales del/la participante		Sexo, edad, región, provincia, distrito nacionalidad, desde qué año vive en Perú	
I.Satisfacción /percepción sobre niveles de seguridad en/alrededor del lugar donde habitan	Preguntas 1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5	-Cuán seguro/a o protegido/a se siente actualmente en la localidad donde vive en relación a la violencia en el hogar, trabajo y/o espacios públicos, acoso sexual, abuso y explotación, trata, discriminación, asaltos y/o robos -Si se siente más o menos seguro/a respecto a un año y razones de su respuesta -Si el encuestado o sus familiares han sido víctimas de violencia, acoso, abuso, explotación, discriminación, asaltos y/o robos -Si forma parte de alguna red o espacio comunitario o virtual -Si forma parte de esta red o espacio lo hace sentirse más protegido/a o seguro/a	Indicador 1.1 del Proyecto

² Este indicador se vincula a un indicador de la estrategia 2030 de CARE Internacional en relación con la satisfacción en atención humanitaria, adecuado para el contexto el Proyecto: “% de personas satisfechas con la seguridad, la adecuación, la inclusión y la rendición de cuentas de la asistencia humanitaria y/o los servicios de protección provistos por CARE y sus socios”.

³ El resultado 2.2 es “# de beneficiarios que reciben asistencia en forma de vales, desglosado por género y edad”. El resultado 2.4 es “# de beneficiarios derivados a los servicios pertinentes de salud, y porcentaje de los derivados que recibieron los servicios requeridos”. El resultado 2.7 es “# de pacientes que recibieron primeros auxilios psicológicos”.

⁴ En el Anexo 1a se presenta el contenido de la Encuesta.

		-Si participa o ha participado como promotor o como integrante de la red de migrantes venezolanos/as, transmitiendo mensajes sobre cómo promover un entorno más seguro y protegido	
II. Servicios vinculados a la protección	Preguntas 3.1 y 3.2 4.1 y 4.2 5.1 y 5.2 6.1 y 6.2	-Si ha recibido los siguientes servicios por parte de CARE Perú: *información y/u orientación sobre sus derechos (incluyendo derechos sexuales y reproductivos), sobre los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia, acoso, abuso, explotación, discriminación y/o violencia de género y/o sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas (como Ministerio de Salud - MINSA, Policía Nacional del Perú - PNP, CEM, MP, Defensoría del Pueblo, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH, Centro de Acogida Residencial - CAR, Refugios) y sus requisitos de acceso. *asistencia y/u orientación legal vinculados a la denuncia sobre estos hechos discriminación y/o servicios de protección de instituciones públicas (como MINSA, PNP, CEM, MP, Defensoría del Pueblo, MIMP, MINJUSDH, CAR, Refugios) *ayuda humanitaria *apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria -Por cada servicio, se indaga adicionalmente sobre cómo califican los/as participantes el servicio recibido (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo)	Indicador 1.1
III. Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial	Preguntas 7.1 y 7.2 8.1 y 8.2 9.1 y 9.2 10.1 y 10.2 11.1 y 11.2	-Si ha recibido los siguientes servicios gestionados o brindados directamente por CARE Perú: *información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades * atención médica a su salud (consultas médicas, exámenes especializados, medicamentos, vacunación, descarte de enfermedades, atención oftalmológica, entrega de lentes) en establecimientos de salud (clínicas, policlínicos, hospitales, farmacias, ópticas), mediante vales de salud * atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos (Centros de Salud, Postas de Salud) y/o CSMC a los cuales fue derivado *información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS * servicios de primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual -En cada caso, se indaga adicionalmente sobre cómo califican los/as participantes el servicio recibido o la actividad en la que participó (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo)	Indicador sobre salud y salud mental, que se vincula a los resultados 2.2, 2.4 y 2.7 del Proyecto

IV. Servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros	Preguntas. 12.1 y 12.2 13.1 y 13.2 14.1 y 14.2	-Si ha recibido otros servicios por parte de CARE Perú: * servicios de capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento, *servicios de formación de habilidades para generación de ingresos, *información / orientación sobre temas financieros -En cada caso, se indaga adicionalmente sobre cómo califican los/as participantes el servicio recibido o la actividad en la que participó (muy bueno, bueno, regular, malo, muy malo)	
V. Servicios de información o comunicacionales	Preguntas 15.1 y 15.2	-Si ha participado (de actividades informativas (charlas o talleres), actividades psicosociales o de integración (artísticas, deportivas, recreativas, culturales) sobre temas como regularización migratoria, prevención de VBG, cuidado de la salud y salud mental organizadas por CARE Perú	
VI. Modalidad de prestación de servicios	Preguntas 16.1 y 16.2	-A través de qué medios ha recibido los servicios de información, orientación, capacitación (presencial, por teléfono, virtual) y si los consideran apropiados	
VII. Satisfacción general con las instituciones	Pregunta 17	-Nivel de satisfacción con los servicios que ha recibido de CARE Perú, centros de salud, postas médicas, hospitales, clínicas, farmacias, ópticas, CSMC y CEM	Indicador 1.1 del Proyecto

Los datos generales del/la participante y las preguntas de las secciones I, V, VI y VII, así como las preguntas 3, 4 y 5 de la sección II se han aplicado a todos/as los/as participantes que fueron encuestados/as. En tanto, la pregunta 6 de la sección II y las preguntas de las secciones III y IV solo se aplicaron a quienes han recibido los servicios correspondientes.

Cuadro 2. Tipo de participantes a quienes van dirigidas las preguntas de la Encuesta de satisfacción.

Secciones	Preguntas	¿A quiénes aplica?1/
0. Datos generales del/la participante		A todos/as los/as participantes
I. Satisfacción /percepción sobre niveles de seguridad en/alrededor del lugar donde habitan	1.1, 1.2, 1.3, 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5	A todos/as los/as participantes
II. Servicios vinculados a la protección	3.1 y 3.2 4.1 y 4.2 5.1 y 5.2 6.1 y 6.2	A todos/as los/as participantes, excepto la 6.1 y 6.2 que solo aplica a los/as participantes que han recibido el servicio "Trámites migratorios"
III. Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial	7.1 y 7.2	A los/as participantes que han recibido el servicio "2.5"
	8.1 y 8.2	A los/as participantes que han recibido el servicio "2.2 vales"
	9.1 y 9.2 10.1 y 10.2	A los/as participantes que han recibido el servicio "2.4 derivación"
	11.1 y 11.2	A los/as participantes que han recibido el servicio "2.7 Primeros auxilios psicológicos"
IV. Servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos,	12.1 y 12.2	A los/as participantes que han recibido los servicios "3.1" o "3.4"

generación de ingresos, información / orientación en temas financieros	13.1 y 13.2	A los/as participantes que han recibido el servicio "3.5"
	14.1 y 14.2	A los/as participantes que han recibido el servicio "3.6"
V. Servicios de información o comunicacionales	15 y 15.2	A todos/as los/as participantes
VI. Modalidad de prestación de servicios	16.1 y 16.2	A todos/as los/as participantes
VII. Satisfacción general con las instituciones	17	A todos/as los/as participantes

Nota. Los tipos de servicios que se mencionan en la última columna han sido tomados de la información brindada por CARE Perú sobre la lista de beneficiarios/as del Proyecto.

De esta manera, los principales indicadores cuyos valores se han podido estimar a partir de la aplicación de la Encuesta de satisfacción son los siguientes:

Cuadro 3. Indicadores cuyos valores se han estimado a partir de la Encuesta de satisfacción aplicada.

Indicador	Definición operativa	Pregunta de la Encuesta utilizada para estimar el valor del indicador
Percepción sobre niveles de seguridad en la localidad donde vive	# encuestados/as que manifestaron que actualmente se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde viven / total de encuestados/as *100%	1.1 y 1.2
Satisfacción con los servicios recibidos del Proyecto, vinculados a la protección	# encuestados/as que calificaron como buenos o excelentes los servicios recibidos del Proyecto vinculados a la protección / # encuestados/as que recibieron estos servicios del Proyecto *100%	3.1, 3.2, 4.1, 4.2, 5.1, 5.2, 6.1, 6.2
Satisfacción con los servicios recibidos del Proyecto, vinculados a la salud física, salud mental y apoyo psicosocial	# encuestados/as que calificaron como buenos o excelentes los servicios recibidos del Proyecto vinculados a la salud física, salud mental y apoyo psicosocial / # encuestados/as que recibieron estos servicios del Proyecto * 100%	7.1, 7.2, 8.1, 8.2, 9.1, 9.2, 10.1, 10.2, 11.1, 11.2
Satisfacción con los servicios recibidos del Proyecto, vinculados a la creación/desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros	# encuestados/as que calificaron como buenos o excelentes los servicios recibidos del Proyecto vinculados a la creación/desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros / # encuestados/as que recibieron estos servicios del Proyecto * 100%	12.1, 12.2, 13.1, 13.2, 14.1, 14.2
Satisfacción con los servicios de información o comunicaciones recibido del Proyecto	# encuestados/as que calificaron como buenos o excelentes los servicios de información o comunicacionales recibidos del Proyecto / # encuestados/as que recibieron estos servicios del Proyecto * 100%	15.1 15.2

Nota. En los componentes de Protección, de Salud física, salud mental y apoyo psicosocial, y de Creación/desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros el Proyecto incluye más de un servicio; por lo tanto, el segundo, tercer y cuarto indicador se ha estimado para cada uno de estos servicios.

La selección de la muestra de participantes a quienes se prevé aplicar la encuesta

Según la Base de Datos proporcionada por CARE Perú al iniciar el estudio, se han brindado 40,735 servicios a los/as participantes del Proyecto durante el período setiembre 2022 - agosto 2023.

- Según regiones, el 35% se brindaron en Lima, el 3% en el Callao, el 23% en La

Libertad, el 22% en Piura y el 17% en Tumbes.

- Según tipo de servicios, los más frecuentes fueron información a participantes en salud y salud mental (32%), información en temas financieros (25%), y PAP / acompañamiento psicosocial (17%). En segundo orden de frecuencia, están los servicios de pago de trámites migratorios (9%), acceso a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del Proyecto (7%) y atenciones médicas mediante vales de salud (6%).
- Según sexo del/la participante, el 70% de los servicios fueron recibidos por mujeres y el 30% de los servicios fueron recibidos por hombres.

Cuadro 4. Distribución de los servicios recibidos por los/as participantes del Proyecto Alma Llanera, según regiones, tipo de servicios y sexo del/la participante.

	#	%
Según regiones		
Lima	14,286	35.1%
Callao	1,104	2.7%
La Libertad	9,391	23.1%
Piura	9,043	22.2%
Tumbes	6,911	17.0%
<i>Total</i>	<i>40,735</i>	<i>100.0%</i>
Servicios vinculados a la protección		
Pago de trámites migratorios (2.8)	3,610	8.9%
Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial		
Participantes informados/as en salud y salud mental (2.5)	13,113	32.2%
Participantes que accedieron a atenciones médicas mediante vales de salud (2.2)	2,543	6.2%
Participantes derivados/as que accedieron a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del proyecto (2.4)	2,868	7.0%
Participantes que recibieron PAP, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica (2.7)	6,817	16.7%
Servicios vinculados a la creación/desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros		
Participantes que consiguieron empleo o generaron un autoempleo (3.1)	374	0.9%
Participantes que iniciaron sus negocios propios (3.4)	464	1.1%
Participantes con formación en habilidades para generación de ingresos (3.5)	673	1.7%
Participantes informados/as en temas financieros (3.6)	10,273	25.2%
<i>Total</i>	<i>40,735</i>	<i>100.0%</i>
Según sexo del participante		
Mujer	28,513	70.0%
Hombre	12,171	29.9%
No binario	51	0.1%
<i>Total</i>	<i>40,735</i>	<i>100.0%</i>

Fuente: Base de Datos de CARE Perú.

Estos 40,735 servicios han sido recibidos por 36,364 participantes:

- Según regiones, el 37% de participantes residen en Lima, el 3% en el Callao, el 24% en La Libertad, el 22% en Piura y el 15% en Tumbes.
- Según cantidad de servicios recibidos, el 89% de los/as participantes recibieron un tipo de servicios y el 11% recibieron más de un tipo de servicios.

- Según sexo, el 70% de participantes son mujeres y el 30% son hombres.

Cuadro 5. Distribución de los/as participantes que recibieron servicios del Proyecto Alma Llanera, según regiones, cantidad de servicios recibidos y sexo del/la participante.

	#	%
Según regiones		
Lima	13,506	37.1%
Callao	1,023	2.8%
La Libertad	8,583	23.6%
Piura	7,872	21.6%
Tumbes	5,380	14.8%
<i>Total</i>	<i>36,364</i>	<i>100.0%</i>
Según número de servicios recibidos		
Uno	32,452	89.2%
Más de uno	3,912	10.8%
<i>Total</i>	<i>36,364</i>	<i>100.0%</i>
Según sexo del/la participante		
Mujeres	25,467	70.0%
Hombres	10,850	29.8%
No binario	47	0.1%
<i>Total</i>	<i>36,364</i>	<i>100.0%</i>

Fuente: Base de Datos de CARE Perú.

Estos 36,346 participantes constituyen el universo (o marco poblacional) de la encuesta. A partir de ello, se ha seleccionado de manera aleatoria una muestra estratificada por regiones⁵, utilizando un nivel de confianza de 95% y un margen de error de +-5.3%: con estos parámetros, el tamaño de la muestra (n) es 340. La selección aleatoria permite que los resultados de la encuesta puedan ser generalizados a toda la población participante del Proyecto con los niveles de confianza y margen de error que se acaban de mencionar. En tanto, la estratificación de la muestra permite que la distribución porcentual de la muestra según regiones sea la misma que la distribución porcentual del universo según regiones.

Cuadro 6. Distribución porcentual del universo y de la muestra de participantes del Proyecto, según regiones.

Regiones	Universo		Muestra	
	#	%	#	%
Lima	13,506	37.1%	127	37.4%
Callao	1,023	2.8%	10	2.9%
La Libertad	8,583	23.6%	80	23.5%
Piura	7,872	21.6%	73	21.5%
Tumbes	5,380	14.8%	50	14.7%
Total	36,364	100.0%	340	100.0%

Tomando en cuenta los eventuales casos de no respuesta, adicionalmente se seleccionó una muestra de población “suplente o de reemplazo”, también de manera aleatoria, equivalente al 100% de la muestra “titular”, es decir, 340 personas.

En total, fue necesario reemplazar a 78 personas por sus respectivos/as participantes “suplentes”, es decir, el 23%. Los motivos por los que estos/as 78 participantes “titulares”

⁵ El muestreo estratificado es una técnica de muestreo probabilístico: la población total (universo) se divide en diferentes subgrupos o estratos, en este caso regiones; luego, se selecciona aleatoriamente a la muestra de cada región.

tuvieron que ser reemplazados fueron, en el 41% de los casos, que el/la participante no contestó la llamada pese a que se intentó varias veces, y en el 59% de casos restantes que el número consignado en la Base de Datos de CARE estaba fuera de servicio, era equivocado o no correspondía al/la participante⁶.

Todas las encuestas fueron aplicadas por vía telefónica (al igual que las encuestas aplicadas en 2020 y 2021) s entre el 1 y el 25 de octubre del 2023.

La encuesta ha sido aplicada por tres profesionales con experiencia en la aplicación de este tipo de instrumentos, incluyendo la encuesta que se aplicó el 2020 y el 2021 a los/as participantes del Proyecto. Igualmente, recibieron previamente una capacitación parte del jefe del equipo encargado de llevar a cabo el estudio⁷.

Consideraciones éticas durante la evaluación

El recojo de información se ha realizado bajo enfoque de uso responsable de la data, acogándose a los principios en ética de datos, y consentimientos informados. Sobre este último punto, antes de iniciar con las preguntas de la encuesta, a cada participante se le leyó el instrumento de “Consentimiento informado sobre el uso de imagen y datos personales” de CARE Perú.

Durante el desarrollo de las encuestas, se ha cuidado y mantenido el respeto a las tradicionales culturales, conocimientos y costumbres de las personas encuestadas. Asimismo, toda la información que se recoja de las personas encuestadas es completamente confidencial y solamente se está utilizando para fines del estudio, siempre preservando la identidad de las personas.

2 Resultados de la Encuesta de Satisfacción a participantes del Proyecto

Esta sección contiene los resultados más relevantes de la encuesta aplicada a 340 participantes del Proyecto⁸. Se estructura en seis sub secciones: en la primera se caracteriza a los/as participantes encuestados/as; en la segunda se presenta la percepción de los/as encuestados/as sobre niveles de seguridad en/alrededor del lugar donde habitan; en la tercera su satisfacción con los servicios recibidos del Proyecto; en la cuarta y quinta sección se revisa la satisfacción con las diferentes modalidades a través de la cuales han recibido los servicios (presencial, teléfono, virtual) y con las diferentes instituciones que les han brindado servicios (no solo CARE); finalmente, en la última sección se comparan los principales resultados de la encuesta con los de las encuestas de Satisfacción aplicadas de manera telefónica en agosto del 2020 y agosto del 2021 y con los de una encuesta on line aplicada por CARE Perú en el 2021.

Los resultados de esta sección se presentan de manera agregada y también desagregada según región, sexo y edad de las personas encuestadas. Para esta última variable se clasifican a los/as participantes en dos grupos: menores de 30 años y 30 o más años.

⁶ En el [Anexo 1b](#) se presenta la relación de participantes “titulares” que fueron reemplazados/as, incluyendo el motivo que justificó la decisión de reemplazarlos/as.

⁷ En el [Anexo 1c](#) se presenta el contenido de esta capacitación, así como el instructivo para el llenado de la Encuesta.

⁸ El 77% de ellos/as forman parte de la lista de los seleccionados “titulares” para fines de la aplicación de la Encuesta y el 23% restante corresponde a participantes “reemplazo”. Según regiones, este último porcentaje es 8% en Lima, 0% en Callao, 36% en La Libertad, 44% en Piura y 14% en Tumbes.

2.1 Caracterización de los/as participantes del Proyecto encuestados/as

Los/as 340 participantes encuestados/as son de 5 regiones y 16 provincias del país⁹.

Cuadro 7. Distribución de participantes encuestados/as, según regiones y provincias.

Región	# encuestado/as	% del total	Provincias	
			#	Relación
Lima	127	37.4%	4	Lima
Callao	10	2.9%	1	Callao
La Libertad	80	23.5%	5	Chepén, Pacasmayo, Ascope, Trujillo y Virú
Piura	73	21.5%	5	Paita, Piura, Sechura, Sullana, Talara
Tumbes	50	14.7%	1	Tumbes
Total	340	100.0%	16	

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

El perfil de los/as encuestados/as según sexo y edad es el siguiente:

- El 73% son mujeres y el 27% son hombres¹⁰.
- El 11% son menores de edad¹¹, el 27% tienen entre 18 y 29 años, el 36% entre 30 y 39 años, el 19% entre 40 y 49 años, y el 8% tienen 50 años o más. La edad promedio de los/as encuestados es 32.4 años (entre las mujeres es 33 y entre los hombres 30.9).

Al comparar el perfil de los/as encuestados/as según sexo y edad entre las regiones, no se observan mayores diferencias, ya que en todas ellas la proporción de mujeres oscila entre 70% y 80% y la de personas de 30 o más años oscila entre 60% y 70%.

Cuadro 8. Distribución de participantes encuestados/as, según regiones, sexo y edad de los/as encuestados/as.

	TOTAL		LIMA		CALLAO		LA LIBERTAD		PIURA		TUMBES	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
<i>Según sexo</i>												
Hombres	93	27.4%	32	25.2%	2	20.0%	23	28.8%	22	30.1%	14	28.0%
Mujeres	247	72.6%	95	74.8%	8	80.0%	57	71.3%	51	69.9%	36	72.0%
<i>Según edad</i>												
Menos de 30 años	129	37.9%	43	33.9%	3	30.0%	33	41.3%	29	39.7%	21	42.0%
30 o más años	211	62.1%	84	66.1%	7	70.0%	47	58.8%	44	60.3%	29	58.0%
Total	340	100.0%	127	100.0%	10	100.0%	80	100.0%	73	100.0%	50	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

El 86% de los/as encuestados/as son extranjeros¹² y el 14% son peruanos/as. De los/as encuestados extranjeros/as, el 31% vive en Perú desde el 2018 o antes, el 39% desde el 2019 o el 2020, el 27% desde el 2021 o el 2022, y el 3% desde este 2023.

⁹ Se debe tomar en cuenta que la reducida cantidad de encuestados/as en la región Callao, no permiten ser muy concluyentes con los resultados que se obtengan respecto a los/as encuestados/as de dicha región.

¹⁰ Como era de esperar, esta distribución es similar a la distribución porcentual del universo (como se mostró anteriormente, 70% mujeres y 30% hombres).

¹¹ El 3% tienen entre 13 y 17 años y el 8% tienen 12 o menos años. En todos estos casos, la encuesta se aplicó a sus madres o padres.

¹² Todos de nacionalidad venezolana, excepto un caso que es de República Dominicana.

Servicios recibidos por los encuestados/as

Según la Base de Datos proporcionada por CARE el inicio del estudio, los servicios que han sido recibidos por una mayor cantidad de los/as participantes encuestados/as son información en salud y salud mental (el 45% del total), información en temas financieros (36%) y PAP (26%). En cambio, son muchos menos los que han recibido apoyo con el pago de trámites migratorios, servicios de atención médica mediante vales de salud, y/o han accedido a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del Proyecto (entre 10% y 15% en cada caso). Finalmente, quienes recibieron capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento, o quienes recibieron formación en habilidades para generación de ingresos representaron menos del 3% del total¹³.

Aunque en diferentes magnitudes, en todas las regiones los tres servicios que han sido recibidos por una mayor cantidad de participantes han sido los de información en salud y salud mental, información en temas financieros y PAP, acaso con la excepción de Tumbes en el que la proporción de participantes que han accedido a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del Proyecto también es considerable.

También ocurre en todas las regiones que los tres servicios que han sido recibidos por una menor cantidad de participantes han sido la capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento y la formación en habilidades para generación de ingresos representaron, aunque en Lima la proporción de quienes han accedido a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del Proyecto también ha sido muy reducida.

Cuadro 9. Distribución de participantes encuestados/as, según servicios recibidos y según regiones donde viven los/as encuestados/as.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Servicios vinculados a la protección						
Pago de trámites migratorios (2.8)	10.3%	11.8%	20.0%	7.5%	11.0%	8.0%
Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial						
Participantes informados/as en salud y salud mental (2.5)	45.0%	37.8%	10.0%	35.0%	68.5%	52.0%
Participantes que accedieron a atenciones médicas mediante vales de salud (2.2)	10.0%	4.7%	10.0%	13.8%	8.2%	20.0%
Participantes derivados/as que accedieron a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del proyecto (2.4)	13.5%	1.6%	0.0%	10.0%	23.3%	38.0%
Participantes que recibieron Primeros Auxilios Psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica (2.7)	25.9%	29.1%	20.0%	18.8%	32.9%	20.0%
Servicios vinculados a la creación/desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros						
Participantes que consiguieron empleo o generaron un autoempleo (3.1)	1.8%	0.8%	10.0%	2.5%	1.4%	2.0%
Participantes que iniciaron sus negocios propios (3.4)	2.6%	2.4%	10.0%	1.3%	1.4%	6.0%

¹³ Como era de esperar, al haberse seleccionado la muestra de manera aleatoria, esta distribución de los/as encuestados según tipo de servicio recibido es similar a la distribución del universo de participantes según este criterio.

Participantes con formación en habilidades para generación de ingresos (3.5)	2.6%	2.4%	10.0%	2.5%	1.4%	4.0%
Participantes informados/as en temas financieros (3.6)	35.9%	31.5%	60.0%	43.8%	32.9%	34.0%

Fuente: Base de Datos proporcionada por CARE al inicio del estudio.

Nota. En cada columna la suma de los porcentajes es mayor a 100% porque un/a participante puede haber recibido más de un servicio.

Al desagregar los resultados según sexo y edad de los/as participantes se observa que, aunque en diferentes magnitudes, tanto en hombres como en mujeres y en personas menores de 30 años como en aquellos/as que tienen 30 o más años los servicios recibidos por una mayor cantidad de participantes son los mismos, y lo mismo ocurre con aquellos recibidos por una menor cantidad de participantes, con la única excepción de los hombres en los que el tercer servicio recibido por mayor cantidad de participantes no es el de información en temas financieros sino el de PAP.

Cuadro 10. Distribución de participantes encuestados/as, según servicios recibidos, sexo y edad de los/as encuestados/as.

	TOTAL	Según sexo		Según edad	
		Hombres	Mujeres	Menos de 30 años	30 o más años
Servicios vinculados a la protección					
Pago de trámites migratorios (2.8)	10.3%	15.1%	8.5%	16.3%	6.6%
Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial					
Participantes informados/as en salud y salud mental (2.5)	45.0%	58.1%	40.1%	50.4%	41.7%
Participantes que accedieron a atenciones médicas mediante vales de salud (2.2)	10.0%	6.5%	11.3%	8.5%	10.9%
Participantes derivados/as que accedieron a servicios públicos de salud y salud mental gracias a las gestiones del proyecto (2.4)	13.5%	19.4%	11.3%	15.5%	12.3%
Participantes que recibieron Primeros Auxilios Psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica (2.7)	25.9%	28.0%	25.1%	27.1%	25.1%
Servicios vinculados a la creación/desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros					
Participantes que consiguieron empleo o generaron un autoempleo (3.1)	1.8%	0.0%	2.4%	3.9%	0.5%
Participantes que iniciaron sus negocios propios (3.4)	2.6%	2.2%	2.8%	0.0%	4.3%
Participantes con formación en habilidades para generación de ingresos (3.5)	2.6%	0.0%	3.6%	5.4%	0.9%
Participantes informados/as en temas financieros (3.6)	35.9%	14.0%	44.1%	28.7%	40.3%

Fuente: Base de Datos proporcionada por CARE al inicio del estudio.

Nota. En cada columna la suma de los porcentajes es mayor a 100% porque un/a participante puede haber recibido más de un servicio.

2.2 Percepción de los/as encuestados/as sobre niveles de seguridad en la localidad donde viven

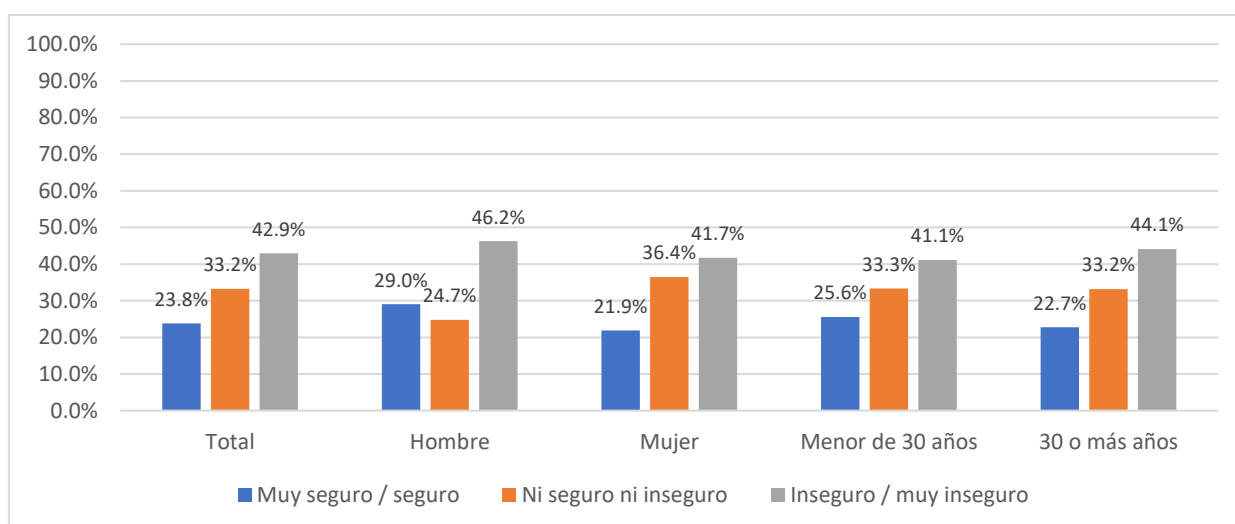
Los resultados que se presentan en esta sub sección se vinculan directamente al indicador de impacto del primer objetivo específico del Proyecto (Indicador 1.1 “# de mujeres y jóvenes participantes expuestas o sobrevivientes de la VBG y/o trata de

personas, abuso de sustancias, explotación y abuso sexual afirman sentirse satisfechas con los niveles de seguridad en y alrededor del lugar, desagregado por edad y género”).

Apenas el 24% de los/as encuestados/as se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde viven (tomando en cuenta las situaciones de violencia física, psicológica y/o sexual en el hogar, trabajo y/o espacios públicos, acoso sexual, abuso y explotación, trata, discriminación, asaltos y/o robos). En tanto, el 33% no se siente ni seguro/a ni inseguro/a, y el 43% restante se siente inseguro/a o muy inseguro/a.

La proporción de quienes se sienten seguros/as o muy seguros/as es un poco más alta entre los hombres (29%) que entre las mujeres (22%), y entre quienes tienen menos de 30 años (26%) respecto a los/as que tienen 30 o más años (23%).

Gráfico 1. Distribución de participantes encuestados/as según su percepción de seguridad en la localidad donde viven, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



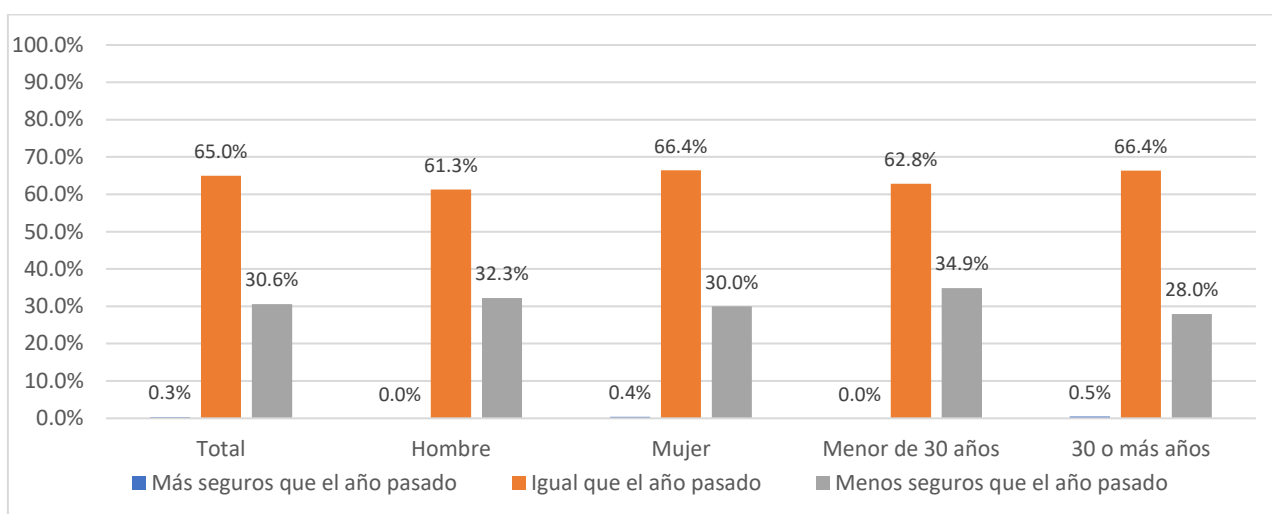
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Un indicador aún más preocupante que el anterior es que solamente el 0.3% de los/as participantes manifestaron que se sienten más seguros/as actualmente respecto al año pasado, mientras que el 65% se sienten igual de seguros/s (o de inseguros/as), el 31% se sienten menos seguros/s que en el 2022 y el 4% no respondió esta pregunta.

Entre quienes respondieron que se sienten menos seguros, la gran mayoría (aproximadamente el 95%) respondió que esta sensación se explica por los constantes asaltos y robos, en cualquier momento del día y en cualquier parte; inclusive algunos mencionaron que son frecuentes los asesinatos. Alrededor del 60% también mencionaron como motivo de la mayor inseguridad, la creciente discriminación, mientras que el 20% además señaló su insatisfacción con las autoridades (principalmente la Policía) porque no actúan cuando se les requiere, no cumplen sus funciones, no hay sanciones claras, no hay control, no les interesa o no les conviene.

La proporción de quienes se sienten menos seguros que en el 2022 es muy similar entre hombres y mujeres (32% y 30% respectivamente); en cambio, es un poco más alta entre los/as que tienen menos de 30 años (35%) que entre los que tienen 30 o más años (28%).

Gráfico 2. Distribución de participantes encuestados/as según si se sienten más seguros/as o menos seguros/as que el 2022, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Según regiones, la proporción de quienes se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad en la que viven es muy superior en Tumbes y La Libertad (26% y 33% respectivamente) y sobre todo en Piura (43%) que en Lima (9%) y Callao (0%). No obstante, Piura es la región donde hay un mayor porcentaje de encuestados/as que se sienten menos seguros que el año pasado (42%), es decir, en esta región hay participantes que, si bien se sienten seguros/as en la actualidad, no tanto como el año anterior.

Cuadro 11. Distribución de participantes encuestados/as según su percepción de seguridad en la localidad donde viven, por regiones.

	TOTAL			LIMA			CALLAO		
	Seguro/a o muy seguro/a	Ni seguro/a ni inseguro/a	Inseguro/a o muy inseguro/a	Seguro/a o muy seguro/a	Ni seguro/a ni inseguro/a	Inseguro/a o muy inseguro/a	Seguro/a o muy seguro/a	Ni seguro/a ni inseguro/a	Inseguro/a o muy inseguro/a
Total	23.8%	33.2%	42.9%	8.7%	40.9%	50.4%	0.0%	20.0%	80.0%
<i>Según sexo</i>									
Hombre	29.0%	24.7%	46.2%	18.8%	25.0%	56.3%	0.0%	50.0%	50.0%
Mujer	21.9%	36.4%	41.7%	5.3%	46.3%	48.4%	0.0%	12.5%	87.5%
<i>Según edad</i>									
Menos de 30 años	25.6%	33.3%	41.1%	14.0%	39.5%	46.5%	0.0%	0.0%	100.0%
30 o más años	22.7%	33.2%	44.1%	6.0%	41.7%	52.4%	0.0%	28.6%	71.4%

	LA LIBERTAD			PIURA			TUMBES		
	Seguro/a o muy seguro/a	Ni seguro/a ni inseguro/a	Inseguro/a o muy inseguro/a	Seguro/a o muy seguro/a	Ni seguro/a ni inseguro/a	Inseguro/a o muy inseguro/a	Seguro/a o muy seguro/a	Ni seguro/a ni inseguro/a	Inseguro/a o muy inseguro/a

Total	32.5%	25.0%	42.5%	42.5%	24.7%	32.9%	26.0%	42.0%	32.0%
<i>Según sexo</i>									
Hombre	30.4%	17.4%	52.2%	36.4%	27.3%	36.4%	42.9%	28.6%	28.6%
Mujer	33.3%	28.1%	38.6%	45.1%	23.5%	31.4%	19.4%	47.2%	33.3%
<i>Según edad</i>									
Menos de 30 años	24.2%	30.3%	45.5%	34.5%	27.6%	37.9%	42.9%	38.1%	19.0%
30 o más años	38.3%	21.3%	40.4%	47.7%	22.7%	29.5%	13.8%	44.8%	41.4%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 12. Distribución de participantes encuestados/as según si se sienten más seguros/as o menos seguros/as que el 2022, por regiones.

	TOTAL			LIMA			CALLAO		
	Más seguro/a	Igual	Menos seguro/a	Más seguro/a	Igual	Menos seguro/a	Más seguro/a	Igual	Menos seguro/a
Total	0.3%	65.0%	30.6%	0.0%	66.1%	26.8%	10.0%	50.0%	30.0%
<i>Según sexo</i>									
Hombre	0.0%	61.3%	32.3%	0.0%	71.9%	18.8%	0.0%	50.0%	50.0%
Mujer	0.4%	66.4%	30.0%	0.0%	64.2%	29.5%	12.5%	50.0%	25.0%
<i>Según edad</i>									
Menos de 30 años	0.0%	62.8%	34.9%	0.0%	69.8%	27.9%	0.0%	33.3%	66.7%
30 o más años	0.5%	66.4%	28.0%	0.0%	64.3%	26.2%	14.3%	57.1%	14.3%

	LA LIBERTAD			PIURA			TUMBES		
	Más seguro/a	Igual	Menos seguro/a	Más seguro/a	Igual	Menos seguro/a	Más seguro/a	Igual	Menos seguro/a
Total	0.0%	67.5%	31.3%	0.0%	54.8%	45.2%	0.0%	76.0%	18.0%
<i>Según sexo</i>									
Hombre	0.0%	65.2%	30.4%	0.0%	45.5%	54.5%	0.0%	57.1%	28.6%
Mujer	0.0%	68.4%	31.6%	0.0%	58.8%	41.2%	0.0%	83.3%	13.9%
<i>Según edad</i>									
Menos de 30 años	0.0%	60.6%	36.4%	0.0%	51.7%	48.3%	0.0%	71.4%	23.8%
30 o más años	0.0%	72.3%	27.7%	0.0%	56.8%	43.2%	0.0%	79.3%	13.8%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Participación comunitaria

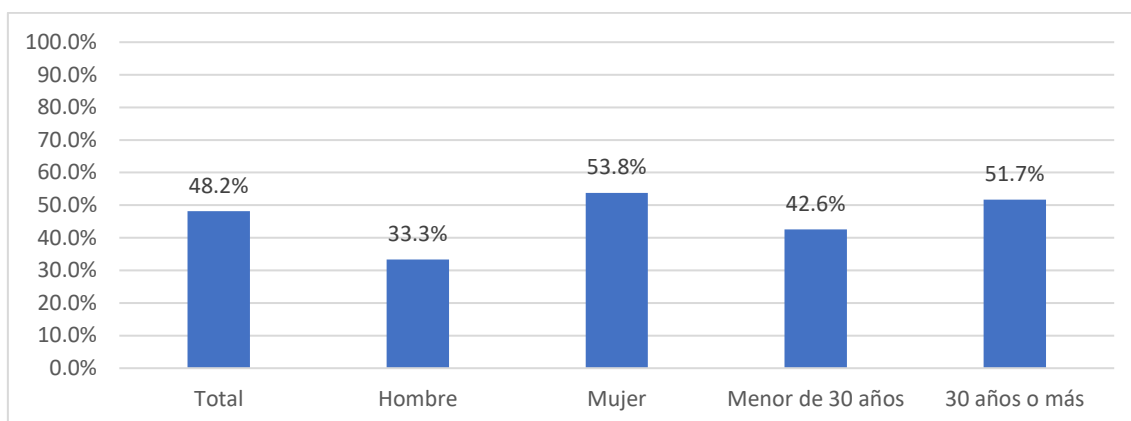
El 48% de los/as encuestados/as forman parte de alguna red social o espacio comunitario. De ellos/as, la mayoría (79%) integra una Asociación de personas venezolanas; también hay algunos/as que forman parte de Asociaciones de madres y padres de familia (32%) y de Juntas de vecinos (17%), mientras que son contados los casos de encuestados/as que forman parte de la Iglesia (7%) o integran grupos juveniles o deportivos (1% en cada caso).

Del total de encuestados/as que forman parte de alguna red social o espacio comunitario, el 54% forman parte de esta red o espacio desde el 2021, 2022 o 2023 y el 46% desde el 2020 o antes. Asimismo, el 74% de estas personas señalan que formar parte de esta red social o espacio comunitario les ayuda a sentirse más protegidos/as o seguros/as, mientras que el resto dicen que no (25%) o no respondieron la pregunta (1%).

Asimismo, el 34% de los/as encuestados/as participan o han participado este año como promotor o integrante de la red de migrantes venezolanos/as, transmitiendo a sus familiares, amigos, vecinos y en general a su comunidad mensajes sobre cómo promover un entorno más seguro y protegido.

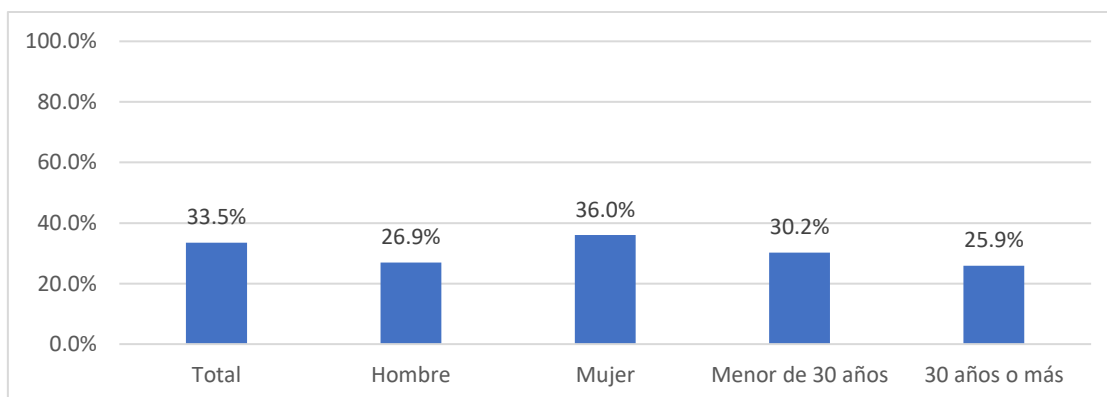
La proporción de quienes forman parte de alguna red social o espacio comunitario y de quienes participan o han participado como promotora o integrante de la red de migrantes venezolanos/as es superior entre las mujeres que entre los hombres. Mientras que, según edad, la proporción de los/as que forman parte de alguna red social o espacio comunitario es mayor entre quienes 30 o más años que entre los/as que tienen menos de 30 años; sin embargo, al comparar el porcentaje de quienes participan como promotor o integrante de la red de migrantes venezolanos/as ocurre lo contrario.

Gráfico 3. Porcentaje de participantes encuestados/as que forman parte de alguna red social o espacio comunitario, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Gráfico 4. Porcentaje de participantes encuestados/as según si participan o han participado como promotor o integrante de la red de migrantes venezolanos/as, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Según regiones, el porcentaje de encuestados/as que forman parte de alguna red social o espacio comunitario es muy superior en Callao (70%), Tumbes (68%) y Lima (60%) que en Piura (34%) y La Libertad (28%). Del mismo modo, la proporción de encuestados/as que participan o han participado como promotores o integrantes de una red de migrantes venezolanos es mayor en Callao (70%) y Tumbes (48%) que en Piura (34%), Lima (32%) y sobre todo que La Libertad (23%).

Cuadro 13. Porcentaje de participantes encuestados/as que forman parte de alguna red social o espacio comunitario, según regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	48.2%	59.8%	70.0%	27.5%	34.2%	68.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	33.3%	46.9%	50.0%	13.0%	22.7%	50.0%
Mujer	53.8%	64.2%	75.0%	33.3%	39.2%	75.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	42.6%	53.5%	33.3%	30.3%	27.6%	61.9%
30 o más años	51.7%	63.1%	85.7%	25.5%	38.6%	72.4%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 14. Porcentaje de participantes encuestados/as que participan o han participado como promotor o integrante de una red de migrantes venezolanos/as, según regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	33.5%	31.5%	70.0%	22.5%	34.2%	48.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	26.9%	31.3%	50.0%	13.0%	22.7%	42.9%
Mujer	36.0%	31.6%	75.0%	26.3%	39.2%	50.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	30.2%	25.6%	66.7%	24.2%	27.6%	47.6%
30 o más años	25.9%	34.5%	71.4%	21.3%	38.6%	48.3%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

2.3 Satisfacción de los/as encuestados/as con los servicios recibidos durante el período setiembre 2022 – agosto 2023

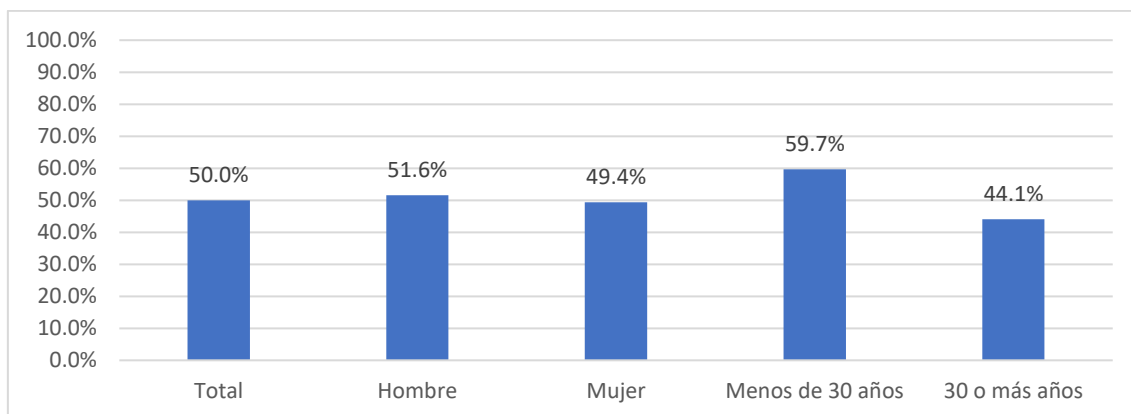
Los resultados que se presentan en esta sub sección se vinculan directamente al indicador del Proyecto “Al menos 26,500 refugiados venezolanos en Perú tienen mejor acceso a servicios de salud y salud mental de calidad de conformidad con los protocolos de salud nacionales”. Sin embargo, no solo se analiza la satisfacción con los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial que han recibido por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, sino también con los servicios vinculados a la protección, servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingreso, información y orientación en temas financieros, y servicios de información o comunicacionales.

2.3.1 Servicios vinculados a la protección

El 50% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, información y/u orientación sobre sus derechos, sobre los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia, acoso, abuso, explotación, discriminación y/o violencia de género y/o sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas (MINSA, PNP,

CEM, MP, Defensoría del Pueblo, MIMP, MINJUSDH, CAR, refugios) y sus requisitos de acceso. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es prácticamente el mismo entre los hombres y las mujeres, pero es mucho más alto entre quienes tienen menos de 30 años (60%) con relación a los/as que tienen 30 o más años (44%).

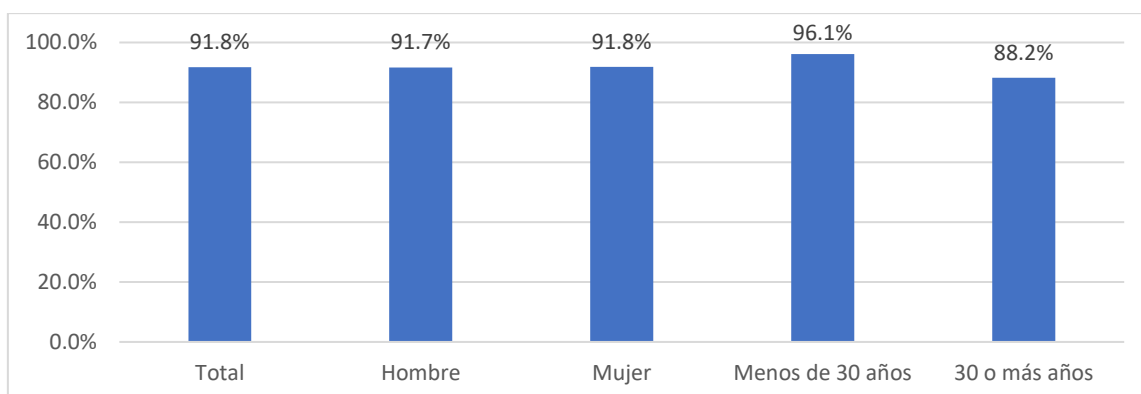
Gráfico 5. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de información y/u orientación sobre sus derechos, sobre los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia y/o sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 92% los califica como excelentes o buenos¹⁴. Este porcentaje es similar entre hombres y mujeres, y es un poco más alto entre los/as que tienen menos de 30 años (96%) respecto a quienes tienen 30 o más años (88%).

Gráfico 6. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de información y/u orientación sobre sus derechos, sobre los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia y/o sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mayor en Callao, Piura y La Libertad que en Tumbes y Lima. Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el

¹⁴ En esta pregunta, así como en todas las otras preguntas de la Encuesta en las que se les pedía a los/as encuestados/as que califiquen los servicios recibidos, había cinco opciones de respuesta: "excelente", "bueno", "regular", "malo" y "muy malo".

porcentaje de los/as que los calificaron como excelentes o buenos es mayor en las regiones del Norte del país (95% o más en todos los casos) que en Lima y Callao.

Cuadro 15. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de información y/u orientación sobre sus derechos, los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia y/o los servicios de protección disponibles en instituciones públicas, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	50.0%	36.2%	70.0%	61.3%	67.1%	38.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	51.6%	34.4%	100.0%	65.2%	72.7%	28.6%
Mujer	49.4%	36.8%	62.5%	59.6%	64.7%	41.7%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	59.7%	46.5%	100.0%	66.7%	79.3%	42.9%
30 o más años	44.1%	31.0%	57.1%	57.4%	59.1%	34.5%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 16. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de información y/u orientación sobre sus derechos, los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia y/o los servicios de protección disponibles en instituciones públicas, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

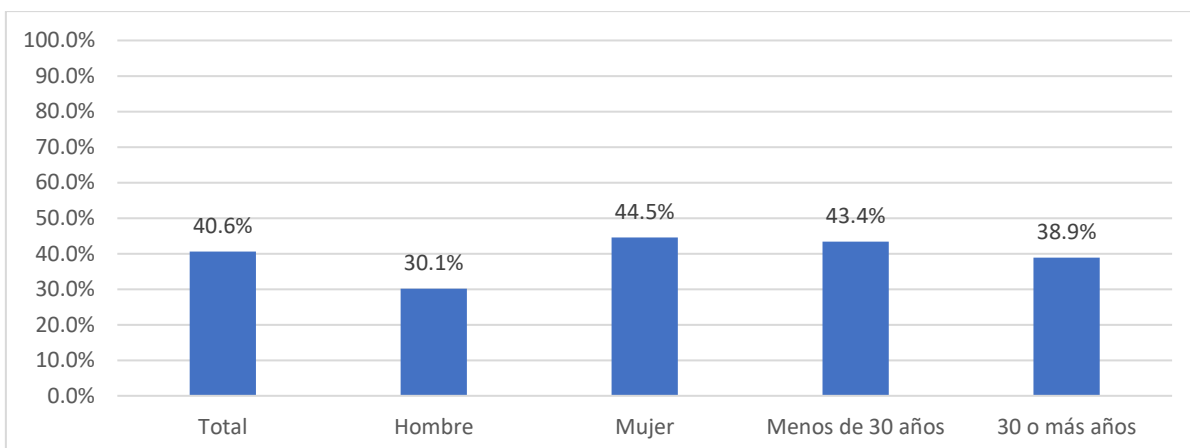
	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	91.8%	82.6%	71.4%	95.9%	98.0%	94.7%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	91.7%	90.9%	100.0%	93.3%	93.8%	75.0%
Mujer	91.8%	80.0%	60.0%	97.1%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	96.1%	95.0%	66.7%	100.0%	95.7%	100.0%
30 o más años	88.2%	73.1%	75.0%	92.6%	100.0%	90.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Por otro lado, el 41% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia, acoso, abuso, explotación y/o discriminación, y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas (MINSA, PNP, CEM, MP, Defensoría del Pueblo, MIMP, MINJUSDH, CAR, refugios). El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es mayor entre las mujeres (45%) que entre los hombres (30%), y ligeramente más alto entre los/as que tienen menos de 30 años (43%) con relación a quienes tienen 30 o más años (39%).

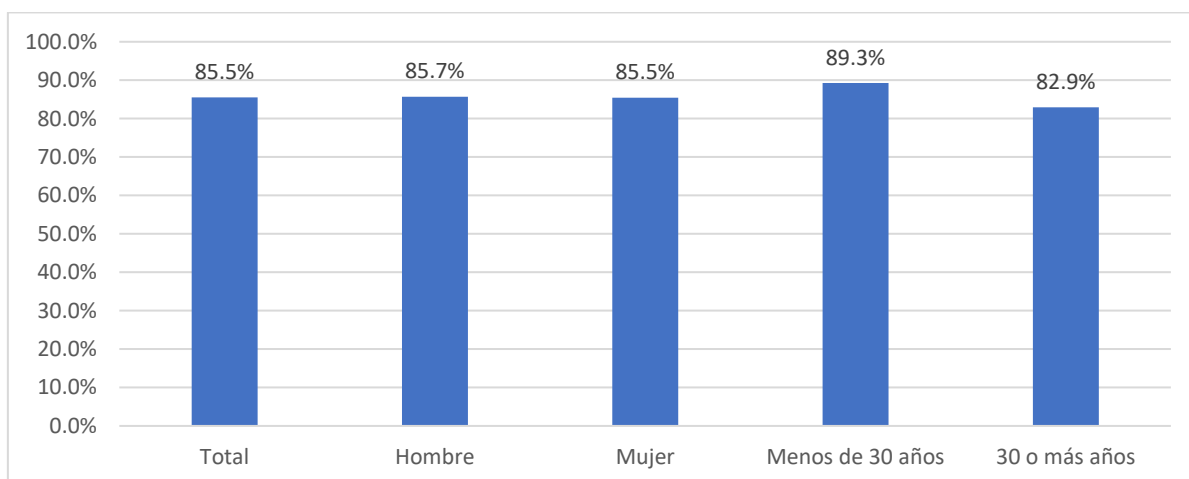
Gráfico 7. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia, acoso, abuso, explotación y/o discriminación, y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 85% los califica como excelentes o buenos. Este porcentaje es el mismo entre hombres y mujeres, y es un poco más alto entre los/as que tienen menos de 30 años (89%) respecto a quienes tienen 30 o más años (83%).

Gráfico 8. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia, acoso, abuso, explotación y/o discriminación, y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mayor en Callao, Lima y Tumbes que en Piura y La Libertad. Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el porcentaje de los/as que los calificaron como excelentes o buenos es mayor en Piura y más bajo en Callao.

Cuadro 17. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE servicios de acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia, acoso, abuso, explotación y/o discriminación, y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	40.6%	54.3%	80.0%	20.0%	28.8%	48.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	30.1%	43.8%	100.0%	8.7%	22.7%	35.7%
Mujer	44.5%	57.9%	75.0%	24.6%	31.4%	52.8%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	43.4%	65.1%	100.0%	21.2%	24.1%	52.4%
30 o más años	38.9%	48.8%	71.4%	19.1%	31.8%	44.8%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 18. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia, acoso, abuso, explotación y/o discriminación, y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

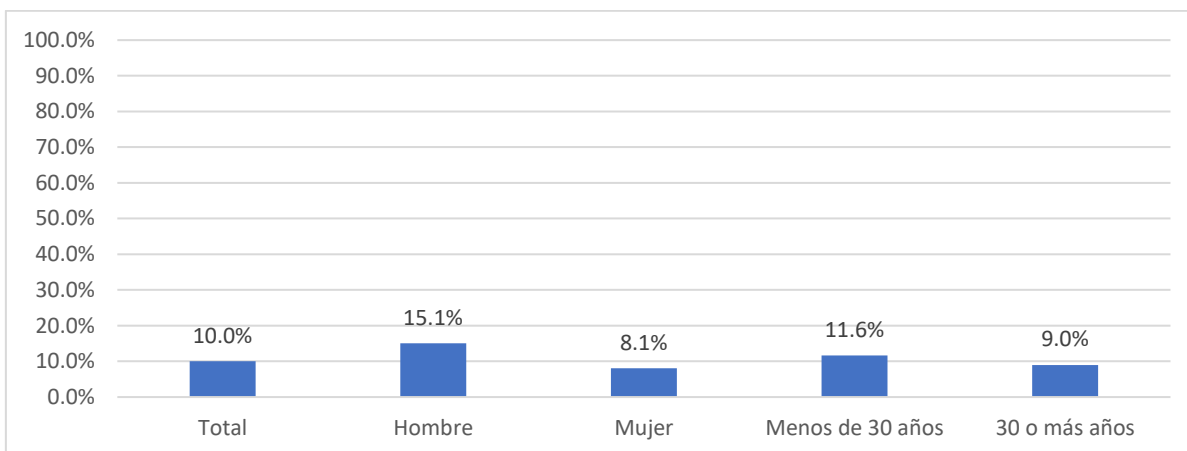
	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	85.5%	84.1%	62.5%	87.5%	100.0%	83.3%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	85.7%	78.6%	50.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Mujer	85.5%	85.5%	66.7%	85.7%	100.0%	78.9%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	89.3%	92.9%	33.3%	85.7%	100.0%	90.9%
30 o más años	82.9%	78.0%	80.0%	88.9%	100.0%	76.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

En tanto, solamente el 10% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, ayuda humanitaria (ayuda para casos de VBG con el “kit dignidad” más alojamiento/albergue u otros apoyos, o ayuda a caminantes con el “kit caminantes”). El porcentaje de quienes han recibido este servicio es mayor entre los hombres (15%) que entre las mujeres (8%), y ligeramente más alto entre los/as que tienen menos de 30 años (12%) con relación a quienes tienen 30 o más años (9%).

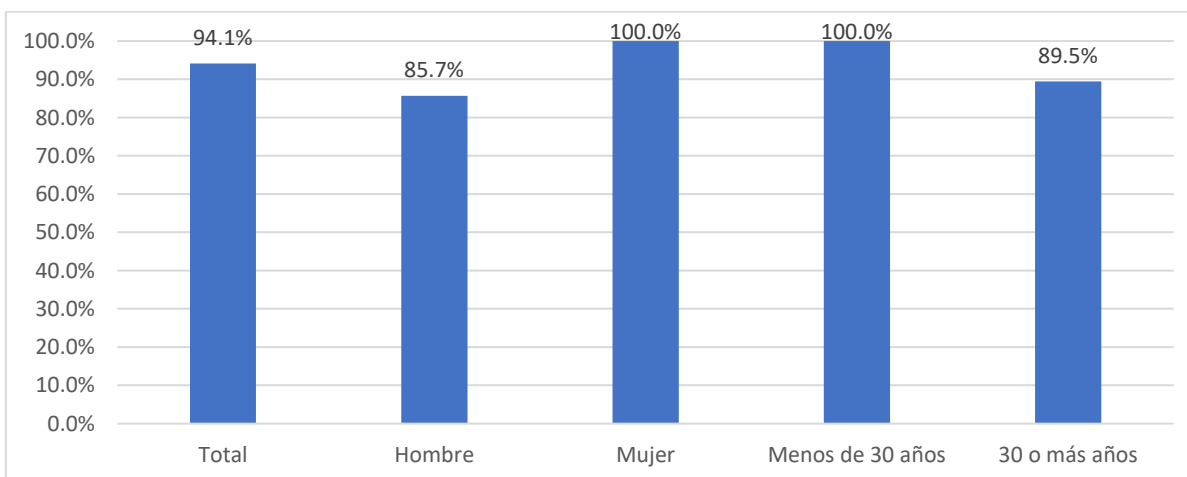
Gráfico 9. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú ayuda humanitaria, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido este servicio, el 94% lo califica como excelente o bueno. Este porcentaje es mayor entre las mujeres (100%) que entre los hombres (86%) y entre los/as que tienen menos de 30 años (100%) respecto a quienes tienen 30 o más años (90%).

Gráfico 10. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la ayuda humanitaria recibida del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibió este servicio es mayor en La Libertad y es nula en Piura. Asimismo, entre quienes recibieron esta ayuda humanitaria, en La Libertad y Tumbes el 100% la calificó como excelente o buena.

Cuadro 19. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú ayuda humanitaria, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	10.0%	7.9%	10.0%	20.0%	0.0%	14.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	15.1%	15.6%	50.0%	17.4%	0.0%	28.6%
Mujer	8.1%	5.3%	0.0%	21.1%	0.0%	8.3%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	11.6%	9.3%	0.0%	18.2%	0.0%	23.8%
30 o más años	9.0%	7.1%	14.3%	21.3%	0.0%	6.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 20. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la ayuda humanitaria recibida del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	94.1%	90.0%	0.0%	100.0%	No aplica	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	85.7%	80.0%	0.0%	100.0%	No aplica	100.0%
Mujer	100.0%	100.0%	No aplica	100.0%	No aplica	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	100.0%	100.0%	No aplica	100.0%	No aplica	100.0%
30 o más años	89.5%	83.3%	0.0%	100.0%	No aplica	100.0%

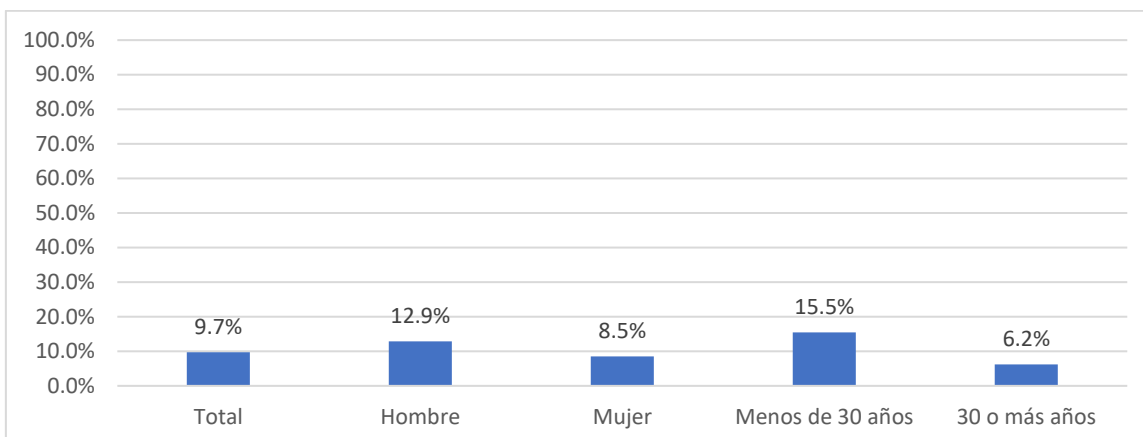
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

Para finalizar esta subsección de servicios de protección, cabe mencionar que apenas el 10% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria. El porcentaje de quienes han recibido este servicio es mayor entre los hombres (13%) que entre las mujeres (9%), y también es más alto entre los/as que tienen menos de 30 años (16%) con relación a quienes tienen 30 o más años (6%).

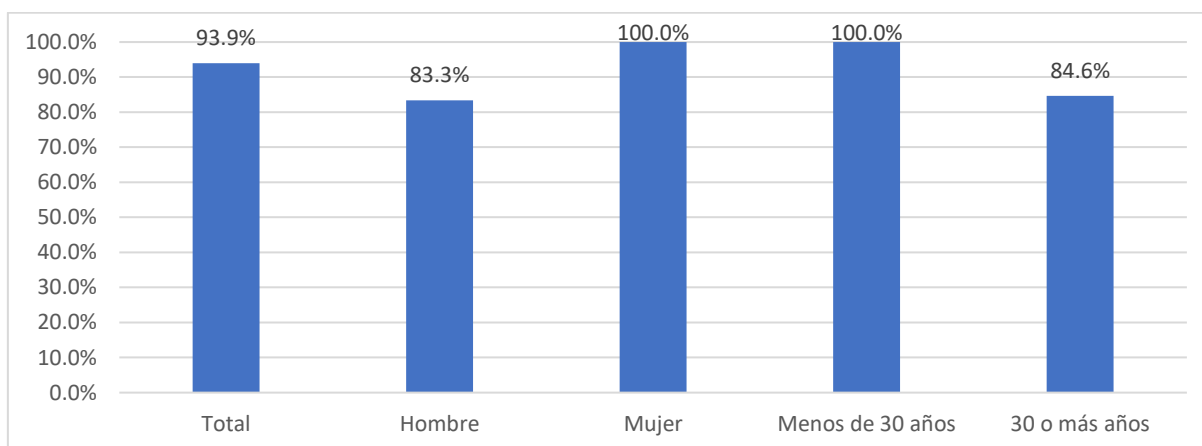
Gráfico 11. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido este servicio, el 94% lo califica como excelente o bueno. Este porcentaje es mayor entre las mujeres (100%) que entre los hombres (83%) y entre los/as que tienen menos de 30 años (100%) respecto a quienes tienen 30 o más años (85%).

Gráfico 12. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o bueno el apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibió este servicio es mayor en Lima y Callao que en las regiones del Norte. Asimismo, entre quienes recibieron este apoyo, en todas las regiones el 100% lo calificó como excelente o bueno, excepto en Piura.

Cuadro 21. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	9.7%	11.8%	20.0%	7.5%	8.2%	8.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	12.9%	12.5%	0.0%	8.7%	18.2%	14.3%
Mujer	8.5%	11.6%	25.0%	7.0%	3.9%	5.6%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	15.5%	25.6%	33.3%	12.1%	6.9%	9.5%
30 o más años	6.2%	4.8%	14.3%	4.3%	9.1%	6.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 22. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o bueno el apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	93.9%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	83.3%	100.0%	No aplica	100.0%	50.0%	100.0%
Mujer	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
30 o más años	84.6%	100.0%	100.0%	100.0%	50.0%	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

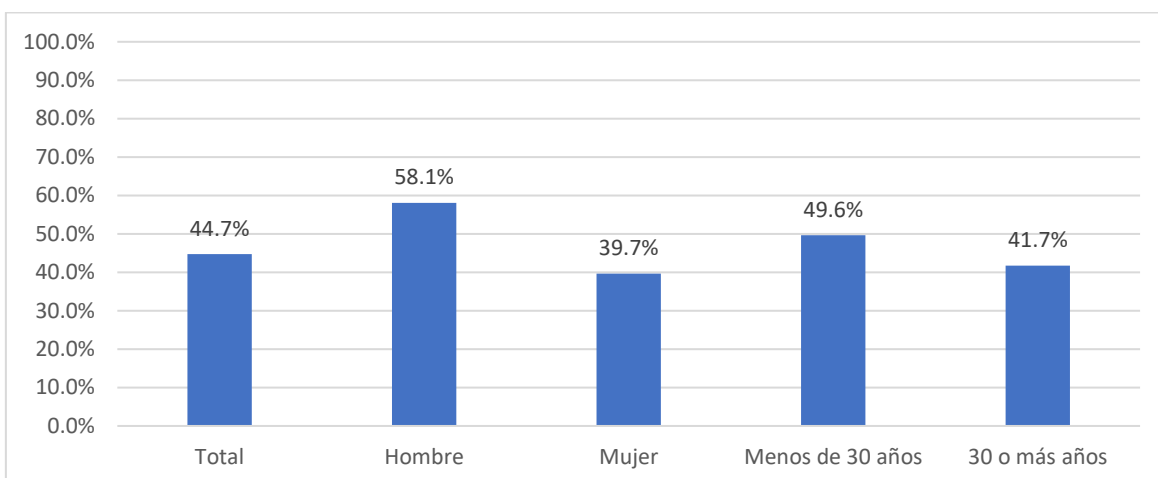
Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

2.3.2 Servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial

El 45% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es mucho mayor entre los hombres (58%) que entre las mujeres (40%), y también es superior entre quienes tienen menos de 30 años (50%) con relación a los/as que tienen 30 o más años (42%).

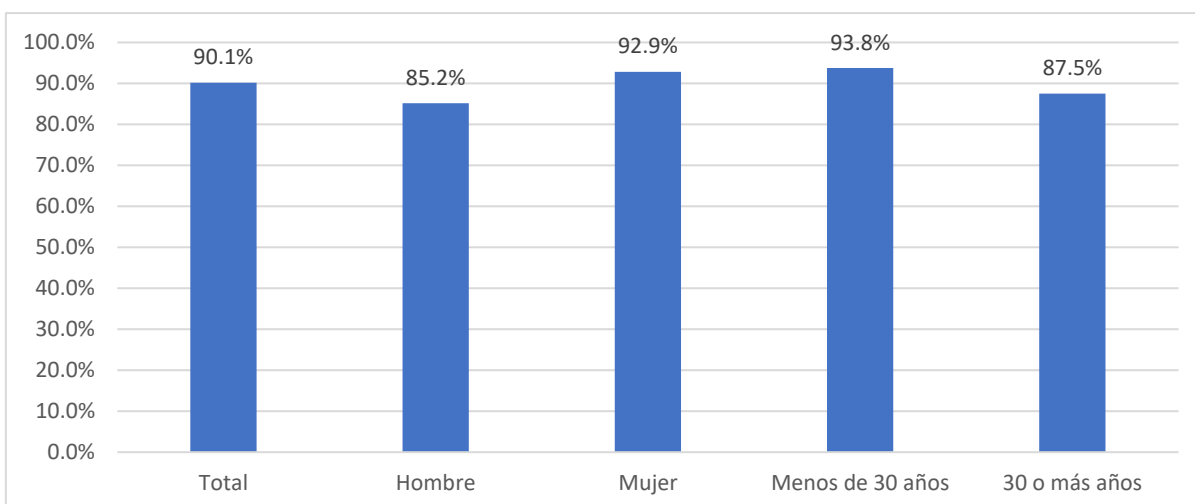
Gráfico 13. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 90% los califica como excelentes o buenos. Este porcentaje es mayor entre las mujeres (93%) que entre los hombres (85%) y también entre los/as que tienen menos de 30 años (94%) respecto a quienes tienen 30 o más años (88%).

Gráfico 14. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la información / orientación sobre servicios salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades, recibida del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mayor en Piura y Tumbes que La Libertad, Lima y Callao. Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el porcentaje de los/as que lo calificaron como excelentes o buenos es muy alto (mayor a 85%) en todas las regiones.

Cuadro 23. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	44.7%	37.0%	10.0%	35.0%	68.5%	52.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	58.1%	46.9%	50.0%	56.5%	77.3%	57.1%
Mujer	39.7%	33.7%	0.0%	26.3%	64.7%	50.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	49.6%	34.9%	0.0%	42.4%	69.0%	71.4%
30 o más años	41.7%	38.1%	14.3%	29.8%	68.2%	37.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 24. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades, recibida del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	90.1%	87.2%	100.0%	89.3%	88.0%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	85.2%	80.0%	100.0%	84.6%	82.4%	100.0%
Mujer	92.9%	90.6%	No aplica	93.3%	90.9%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	93.8%	86.7%	No aplica	92.9%	95.0%	100.0%
30 o más años	87.5%	87.5%	100.0%	85.7%	83.3%	100.0%

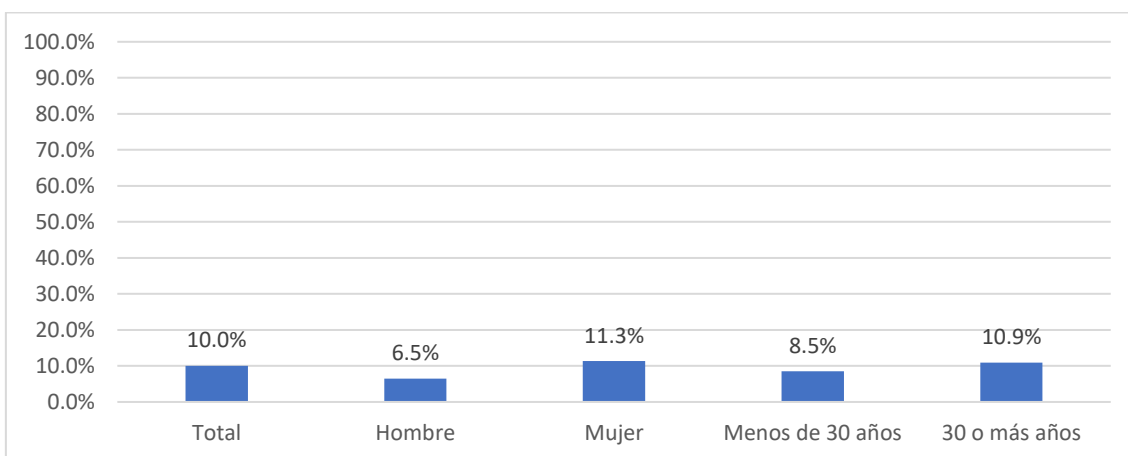
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

Por otro lado, el 10% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, atención médica a su salud (consultas médicas, exámenes especializados, medicamentos, vacunación, descarte de enfermedades, atención oftalmológica, entrega de lentes) en establecimientos de salud (clínicas, policlínicas, hospitales, farmacias, ópticas) mediante vales de salud gestionados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es mayor entre mujeres (11%) que entre hombres (7%) que entre mujeres (40%), y entre quienes tienen 30 o más años (11%) con relación a los/as que tienen menos de 30 años (9%).

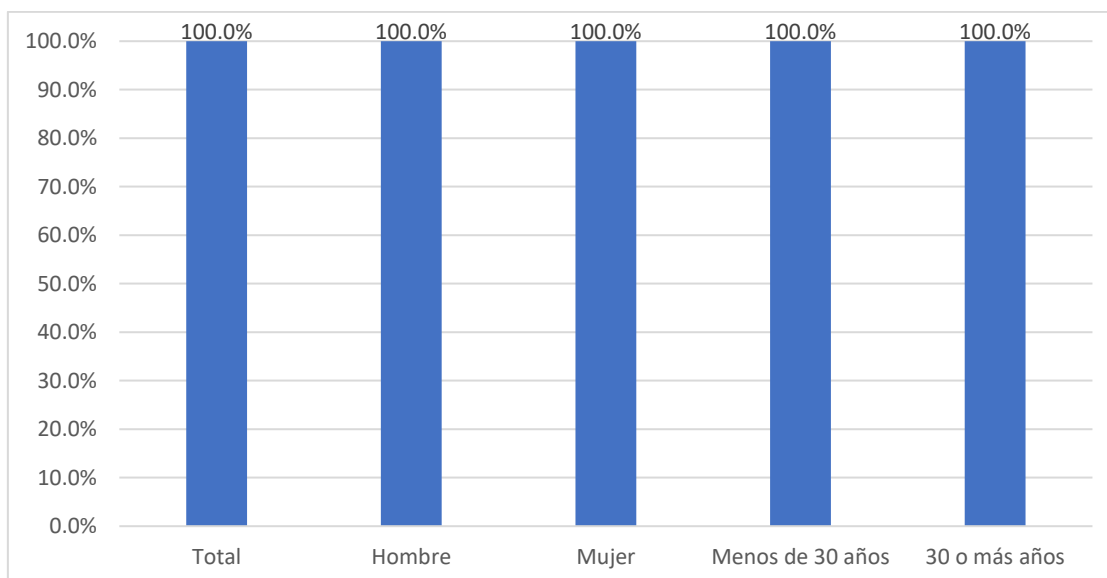
Gráfico 15. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido atención médica a su salud en establecimientos de salud mediante vales de salud gestionados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 100% los califica como excelente o bueno.

Gráfico 16. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la atención médica a su salud en establecimientos de salud mediante vales de salud gestionados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mayor en Piura y Tumbes que en La Libertad, Lima y Callao. Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el porcentaje de los/as que lo calificaron como excelentes o buenos es muy alto (mayor a 85%) en todas las regiones.

Cuadro 25. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido atención médica a su salud en establecimientos de salud mediante vales de salud gestionados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	10.0%	4.7%	10.0%	13.8%	8.2%	20.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	6.5%	0.0%	0.0%	17.4%	9.1%	0.0%
Mujer	11.3%	6.3%	12.5%	12.3%	0.0%	27.8%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	8.5%	7.0%	0.0%	6.1%	10.3%	14.3%
30 o más años	10.9%	3.6%	14.3%	19.1%	6.8%	24.1%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 26. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la atención médica a su salud en establecimientos de salud mediante vales de salud gestionados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	100.0%	No aplica	No aplica	100.0%	100.0%	No aplica
Mujer	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	No aplica	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	100.0%	100.0%	No aplica	100.0%	100.0%	100.0%
30 o más años	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

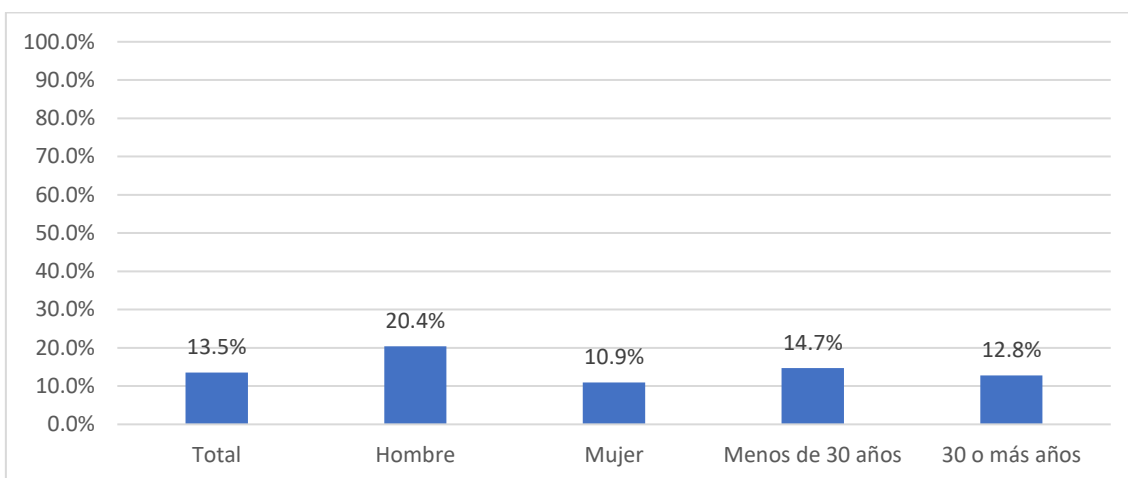
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

El 14% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos (centros de salud, postas de salud) y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es mayor entre los hombres (20%) que entre las mujeres (11%) y es muy similar entre quienes tienen menos de 30 años y quienes tienen 30 o más años.

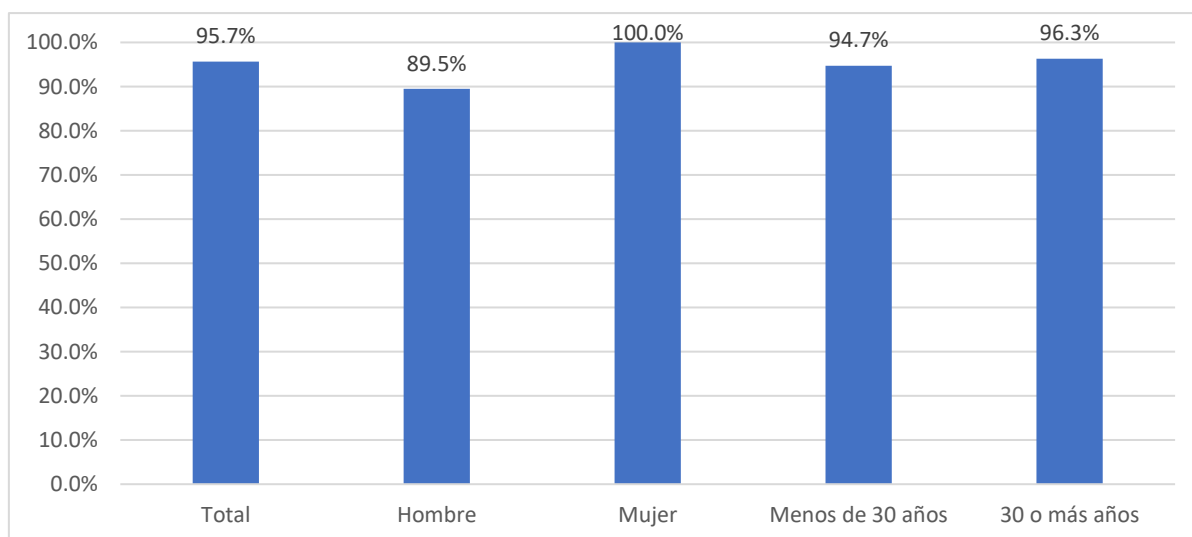
Gráfico 17. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido este servicio, el 96% lo califica como excelente o bueno. Este porcentaje es un poco mayor entre las mujeres (100%) que entre los hombres (90%) y es prácticamente el mismo entre quienes tienen menos de 30 años y los/as que tienen 30 o más años.

Gráfico 18. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mucho mayor en Tumbes y Piura que en La Libertad, Lima y Callao. Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el porcentaje de los/as que los calificaron como excelentes o buenos es muy alto (mayor a 85%) en todas las regiones.

Cuadro 27. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	13.5%	1.6%	0.0%	8.8%	24.7%	38.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	20.4%	3.1%	0.0%	17.4%	31.8%	50.0%
Mujer	10.9%	1.1%	0.0%	5.3%	21.6%	33.3%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	14.7%	0.0%	0.0%	6.1%	31.0%	38.1%
30 o más años	12.8%	2.4%	0.0%	10.6%	20.5%	37.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 28. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	95.7%	100.0%	No aplica	85.7%	94.4%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	89.5%	100.0%	No aplica	75.0%	85.7%	100.0%
Mujer	100.0%	100.0%	No aplica	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	94.7%	No aplica	No aplica	50.0%	100.0%	100.0%
30 o más años	96.3%	100.0%	No aplica	100.0%	88.9%	100.0%

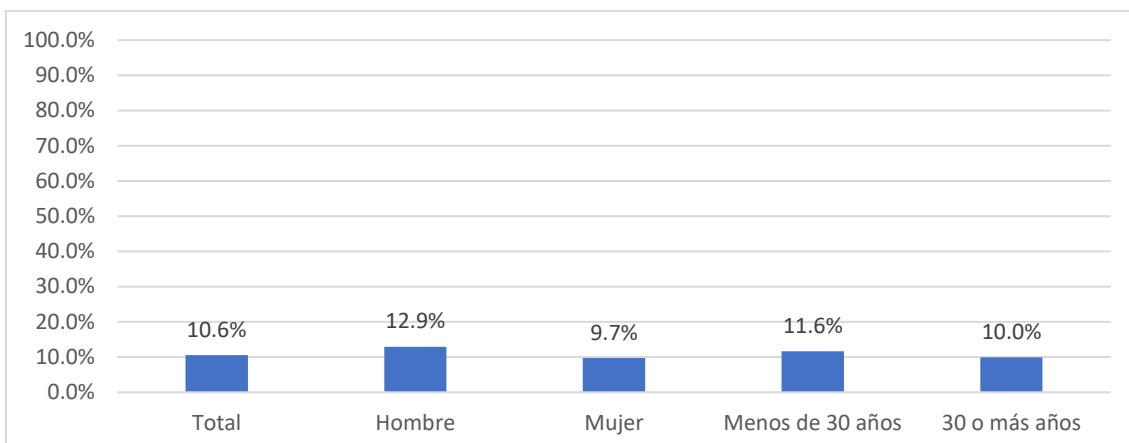
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

El 11% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es muy similar entre hombres y mujeres, y también entre quienes tienen menos de 30 años y los que tienen 30 o más años.

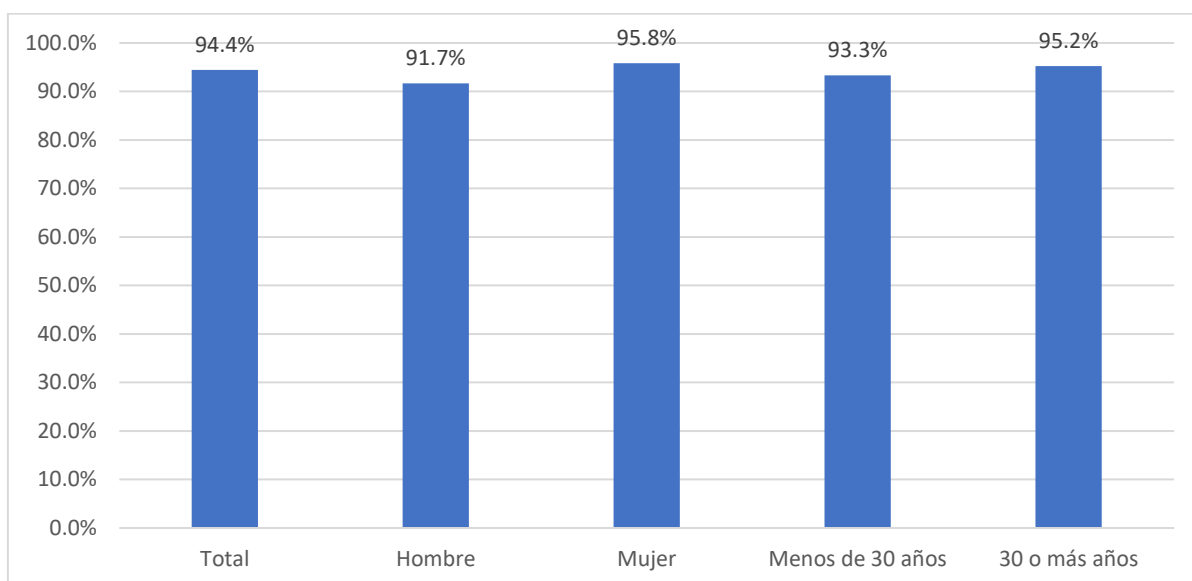
Gráfico 19. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 94% los califica como excelentes o buenos. Este porcentaje es un muy similar entre hombres y mujeres y también entre quienes tienen menos de 30 años y los/as que tienen 30 o más años.

Gráfico 20. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o buena la información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mucho mayor en Tumbes que en las demás regiones. Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el porcentaje de los/as que lo calificaron como excelentes o buenos es 100% en Tumbes y Lima.

Cuadro 29. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	10.6%	1.6%	0.0%	8.8%	11.0%	38.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	12.9%	3.1%	0.0%	17.4%	0.0%	50.0%
Mujer	9.7%	1.1%	0.0%	5.3%	15.7%	33.3%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	11.6%	0.0%	0.0%	9.1%	13.8%	38.1%
30 o más años	10.0%	2.4%	0.0%	8.5%	9.1%	37.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 30. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	94.4%	50.0%	No aplica	85.7%	100.0%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	91.7%	100.0%	No aplica	75.0%	No aplica	100.0%
Mujer	95.8%	0.0%	No aplica	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	93.3%	No aplica	No aplica	66.7%	100.0%	100.0%
30 o más años	95.2%	50.0%	No aplica	100.0%	100.0%	100.0%

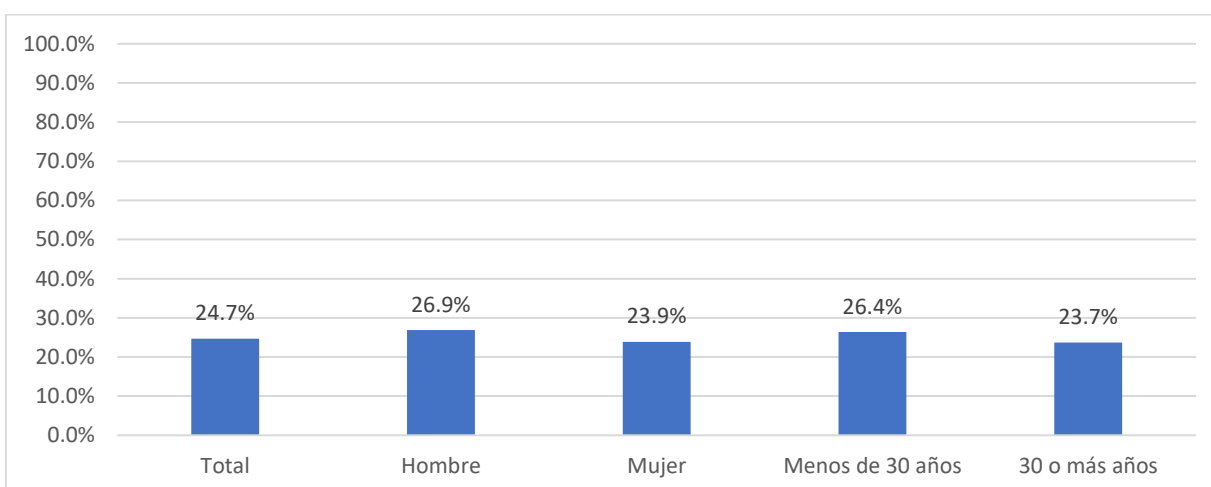
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

Finalmente, para finalizar esta subsección de servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial, cabe destacar que el 25% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú PAP, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es muy similar entre hombres y mujeres, y también entre quienes tienen menos de 30 años y los que tienen 30 o más años.

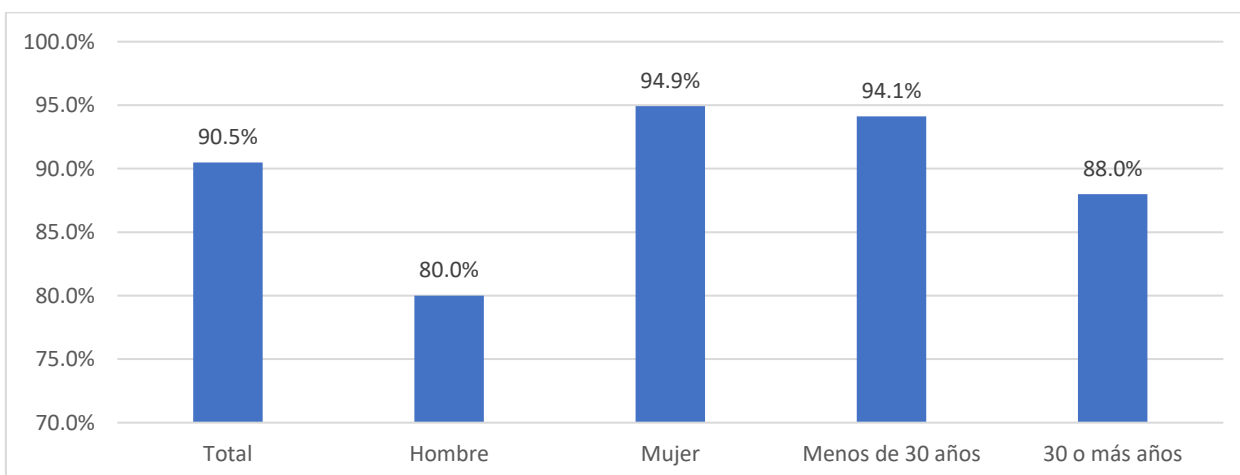
Gráfico 21. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 91% los califica como excelente o bueno. Este porcentaje es superior entre mujeres (95%) que entre hombres (80%) y también entre quienes tienen menos de 30 años (94%) y los/as que tienen 30 o más años (88%).

Gráfico 22. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es similar en todas las regiones (entre 20% y 30%). Asimismo, entre quienes recibieron estos servicios, el porcentaje de los/as que los calificaron como excelentes o buenos es muy alto (mayor a 85%) en todas las regiones.

Cuadro 31. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	24.7%	28.3%	20.0%	18.8%	28.8%	20.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	26.9%	28.1%	0.0%	21.7%	27.3%	35.7%
Mujer	23.9%	28.4%	25.0%	17.5%	29.4%	13.9%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	26.4%	27.9%	33.3%	24.2%	31.0%	19.0%
30 o más años	23.7%	28.6%	14.3%	14.9%	27.3%	20.7%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 32. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	90.5%	86.1%	100.0%	86.7%	95.2%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	80.0%	77.8%	No aplica	60.0%	83.3%	100.0%
Mujer	94.9%	88.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	94.1%	100.0%	100.0%	87.5%	88.9%	100.0%
30 o más años	88.0%	79.2%	100.0%	85.7%	100.0%	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

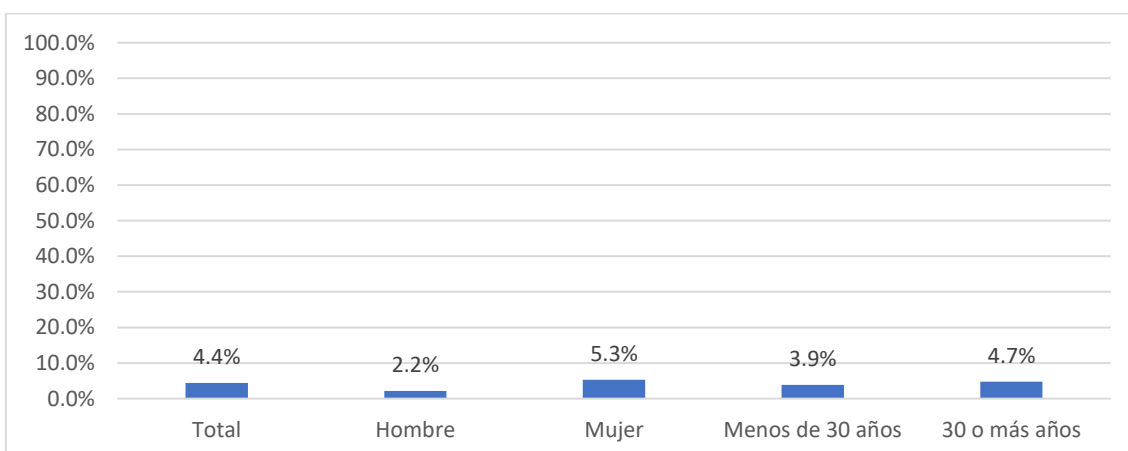
Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

2.3.3 Servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros

El 4% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es mayor entre las mujeres (5%) que entre los hombres (2%) y es muy similar entre quienes tienen menos de 30 años con relación a los/as que tienen 30 o más años.

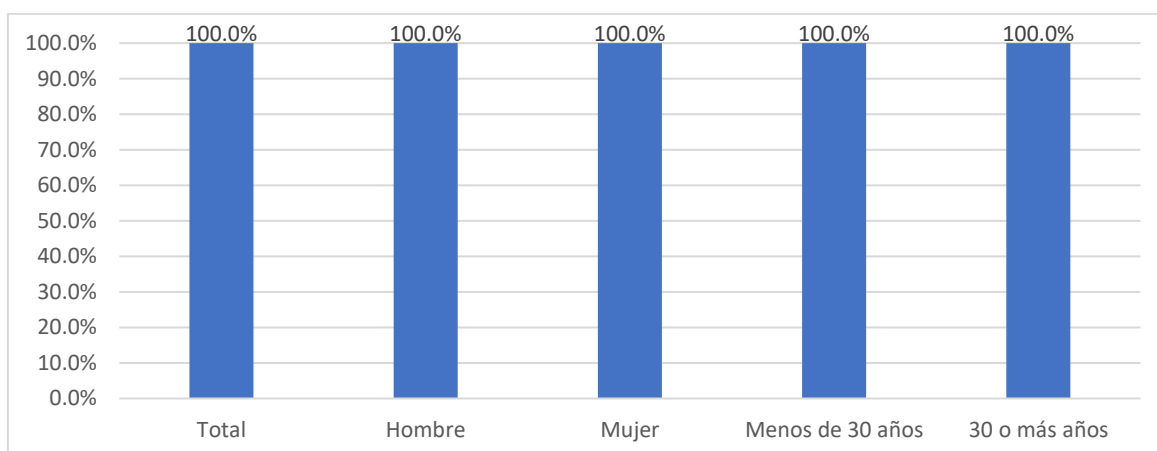
Gráfico 23. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido estos servicios, el 100% los califica como excelente o bueno.

Gráfico 24. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mayor en Callao que en el resto de regiones (aunque se debe tomar en cuenta que la cantidad de participantes encuestados/as en Callao es muy pequeña).

Cuadro 33. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	4.4%	3.1%	20.0%	3.8%	2.7%	8.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	2.2%	0.0%	0.0%	4.3%	4.5%	0.0%
Mujer	5.3%	4.2%	25.0%	3.5%	2.0%	11.1%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	3.9%	0.0%	33.3%	6.1%	3.4%	4.8%
30 o más años	4.7%	4.8%	14.3%	2.1%	2.3%	10.3%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 34. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	100.0%	No aplica	No aplica	100.0%	100.0%	No aplica
Mujer	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	100.0%	No aplica	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
30 o más años	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

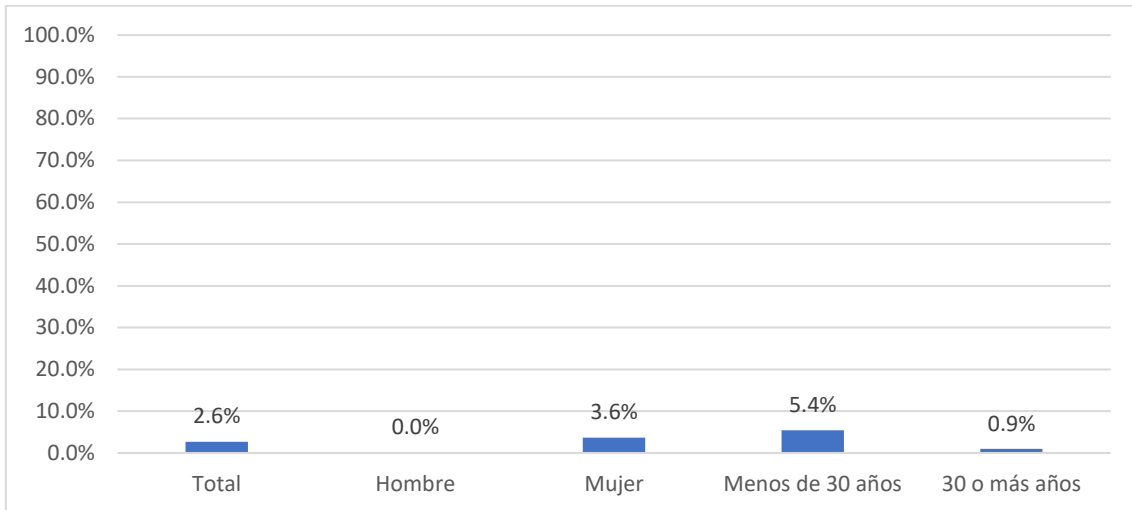
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

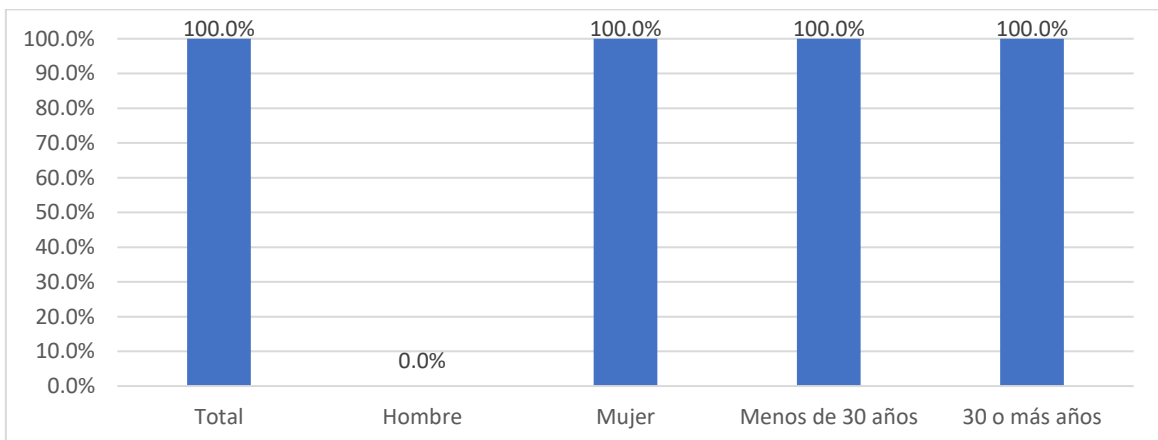
Solo el 3% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, formación en habilidades para generación de ingresos. El porcentaje de quienes han recibido estos servicios es 0% entre hombres y 4% entre mujeres, asimismo, es 5% entre quienes tienen menos de 30 años y 1% en los/as que tienen 30 o más años.

Gráfico 25. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de formación en habilidades para generación de ingresos, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.
Entre quienes han recibido este servicio, el 100% lo califica como excelente o bueno.

Gráfico 26. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de formación en habilidades para generación de ingresos, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.
Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibieron este tipo de servicios es mayor en Callao que en el resto de regiones (aunque se debe tomar en cuenta que la cantidad de participantes encuestados/as en Callao es muy pequeña).

Cuadro 35. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de formación en habilidades para generación de ingresos, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	2.6%	2.4%	10.0%	2.5%	1.4%	4.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Mujer	3.6%	3.2%	12.5%	3.5%	2.0%	5.6%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	5.4%	4.7%	33.3%	6.1%	3.4%	4.8%
30 o más años	0.9%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 36. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de formación en habilidades para generación de ingresos, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Mujer	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
30 o más años	100.0%	100.0%	No aplica	No aplica	No aplica	100.0%

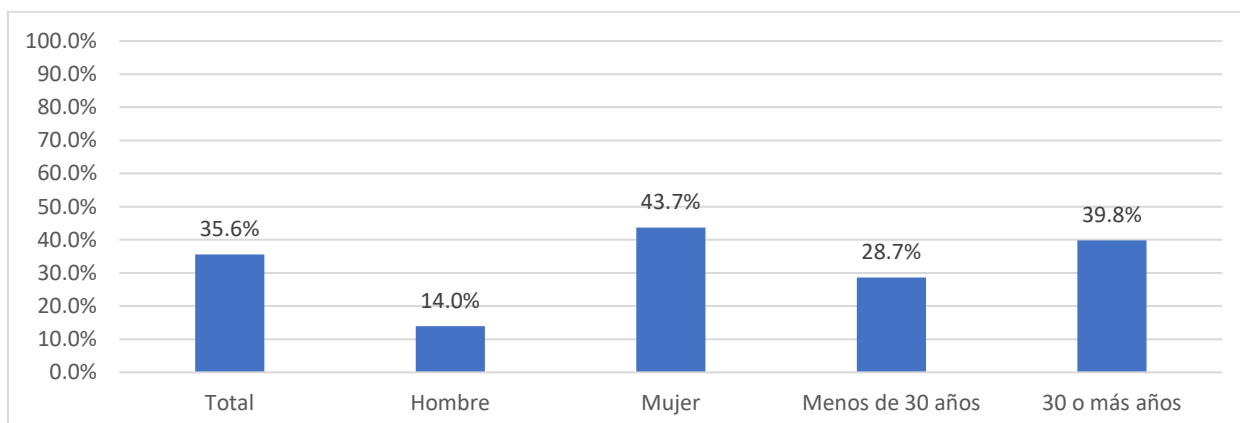
Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

Finalmente, para finalizar esta subsección de servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros, cabe resaltar que el 36% de los/as encuestados/as han recibido durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información / orientación sobre temas financieros. El porcentaje de quienes han recibido este servicio es muy superior en las mujeres (44%) que en los hombres (14%), y también entre quienes 30 o más años (40%) que entre los/as que tienen 30 o más años (29%).

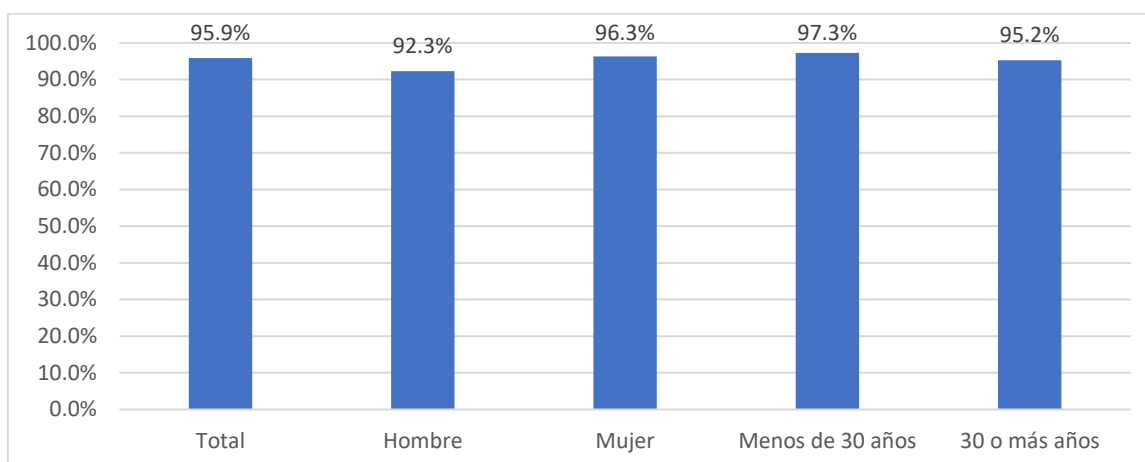
Gráfico 27. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicio de información / orientación sobre temas financieros, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han recibido este servicio, el 96% lo califica como excelente o bueno. Este porcentaje es prácticamente el mismo en hombres y mujeres y también entre quienes menos de 30 años y los/as que tienen 30 o más años.

Gráfico 28. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelente o bueno el servicio de información / orientación sobre temas financieros, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que recibió este servicio es mayor en Callao y menor en La Libertad. En tanto, entre quienes recibieron el servicio, la proporción de los/as que lo calificaron como excelente o bueno es 100% en todas las regiones, excepto en Piura.

Cuadro 37. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú servicios de información / orientación sobre temas financieros, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	35.6%	31.5%	60.0%	43.8%	31.5%	34.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	14.0%	18.8%	50.0%	4.3%	13.6%	14.3%
Mujer	43.7%	35.8%	62.5%	59.6%	39.2%	41.7%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	28.7%	27.9%	66.7%	39.4%	17.2%	23.8%
30 o más años	39.8%	33.3%	57.1%	46.8%	40.9%	41.4%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 38. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios de información / orientación sobre temas financieros, recibidos del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	95.9%	97.5%	100.0%	91.4%	95.7%	100.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	92.3%	100.0%	100.0%	100.0%	66.7%	100.0%
Mujer	96.3%	97.1%	100.0%	91.2%	100.0%	100.0%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	97.3%	100.0%	100.0%	92.3%	100.0%	100.0%
30 o más años	95.2%	96.4%	100.0%	90.9%	94.4%	100.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

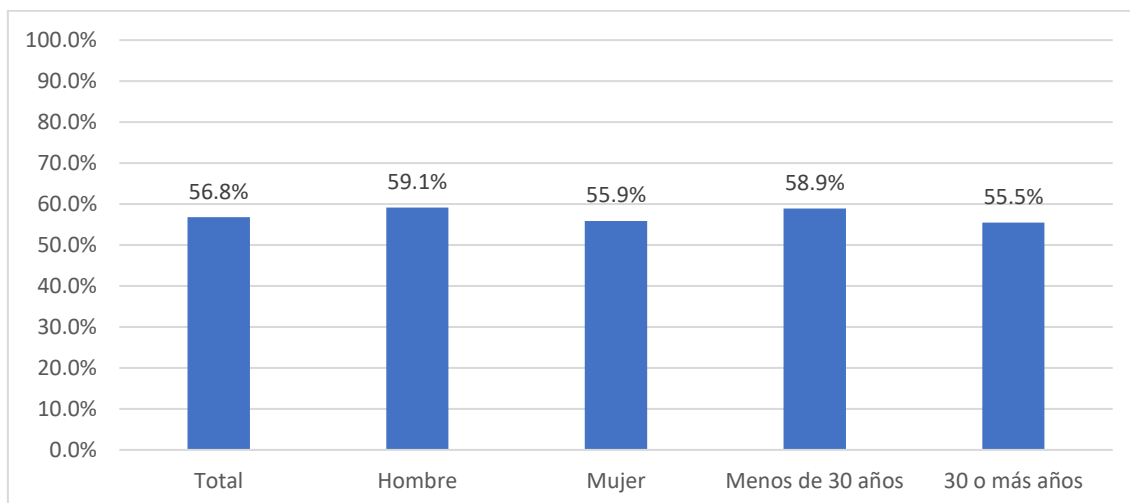
Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

2.3.4 Servicios de información o comunicacionales

El 57% de los/as encuestados/ han participado, durante el período setiembre 2022 – agosto 2023, de actividades informativas (charlas o talleres), actividades psicosociales o de integración (artísticas, deportivas, recreativas, culturales) sobre temas como regularización migratoria, prevención de VBG, cuidado de la salud y salud mental organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú. El porcentaje de quienes han participado de estas actividades es ligeramente mayor en los hombres (59%) que en las mujeres (56%) y entre los/as menores de 30 años (59%) que en quienes tienen 30 o más años (56%).

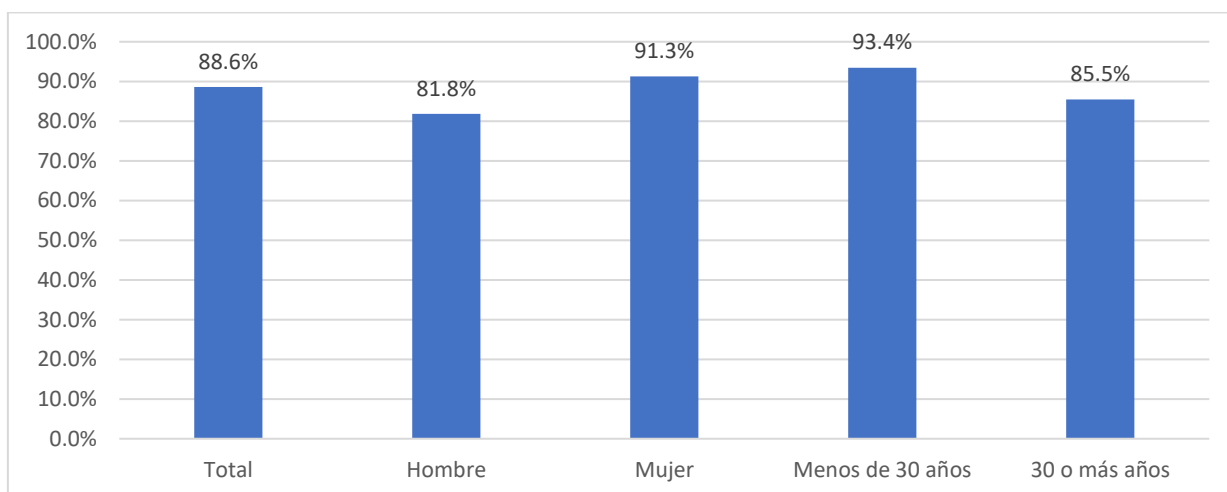
Gráfico 29. Porcentaje de participantes encuestados/as que han participado de las actividades integrativas, psicosociales y/o de integración organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Entre quienes han participado de estas actividades, el 89% las califican como excelentes o buenas. Esta proporción es más alta entre las mujeres (91%) que entre los hombres (82%) y entre los/as que tienen menos de 30 años (93%) respecto a quienes tienen 30 o más años (86%).

Gráfico 30. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenas las actividades integrativas, psicosociales y/o de integración organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, según sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio

Al desagregar los resultados según regiones, se observa que la proporción de encuestados/as que participaron de estas actividades es mayor en Piura y en La Libertad que en las demás regiones. Además, entre quienes participaron de estas actividades, la proporción de quienes las calificaron como excelentes o buenas es alta en todas las regiones (más del 75%).

Cuadro 39. Porcentaje de participantes encuestados/as que han participado de las actividades integrativas, psicosociales y/o de integración organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	56.8%	40.9%	40.0%	71.3%	82.2%	40.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	59.1%	34.4%	0.0%	82.6%	86.4%	42.9%
Mujer	55.9%	43.2%	50.0%	66.7%	80.4%	38.9%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	58.9%	30.2%	33.3%	78.8%	93.1%	42.9%
30 o más años	55.5%	46.4%	42.9%	66.0%	75.0%	37.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 40. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenas las actividades integrativas, psicosociales y/o de integración organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	88.6%	84.6%	75.0%	91.2%	88.3%	95.0%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	81.8%	81.8%	No aplica	84.2%	73.7%	100.0%
Mujer	91.3%	85.4%	75.0%	94.7%	95.1%	92.9%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	93.4%	92.3%	100.0%	92.3%	92.6%	100.0%
30 o más años	85.5%	82.1%	66.7%	90.3%	84.8%	90.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio.

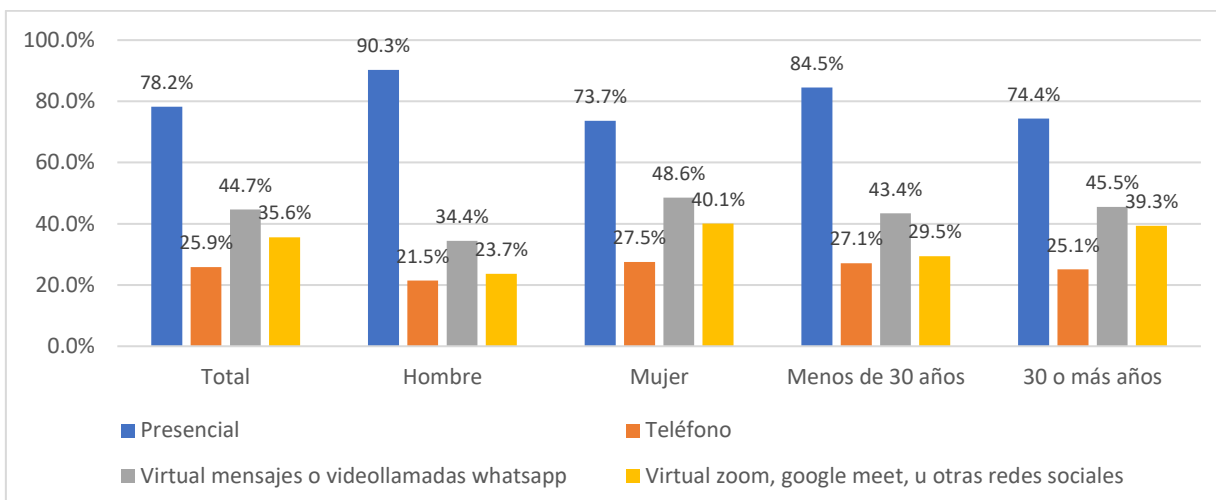
Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

2.4 Satisfacción de los encuestados/as con las modalidades a través de las cuales recibieron los servicios durante el periodo setiembre 2022 - agosto 2023

La modalidad más frecuente a través de la cual las personas encuestadas han recibido servicios brindados por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú ha sido la presencial (78%). En tanto, el 45% de los/as encuestados/as señalaron que han recibido alguno de los servicios virtualmente a través de mensajes o videollamadas por whatsapp, el 36% a través del zoom, google meet u otras redes sociales. y el 26% los ha recibido de manera telefónica.

La proporción de personas encuestadas que han recibido servicios del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú de manera presencial es más alta entre los hombres que entre las mujeres; en cambio, la de quienes los han recibido de manera virtual o telefónica es mayor en las mujeres que en los hombres. En tanto, el porcentaje de quienes han recibido los servicios de manera presencial es mayor entre quienes tienen menos de 30 años que entre los/as que tienen 30 o más años; mientras que lo contrario ocurre con el porcentaje de los/as que recibieron los servicios de manera virtual.

Gráfico 31. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido servicios del Proyecto Alma Llanera y/o de CARE Perú, según modalidad de prestación, sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. En cada caso, la suma de los porcentajes es mayor a 100% porque una persona podía haber recibido los servicios a través de más de una modalidad.

El 100% de los/as participantes manifestaron que la modalidad de prestación del servicio les pareció apropiada, independientemente de cuál ha sido esta modalidad, así como del sexo y edad del/la participante.

Al desagregar los resultados según regiones, en todas ellas la modalidad más frecuente a través de la cual los/as encuestados/as recibieron los servicios ha sido la presencial, y en segundo lugar la modalidad virtual a través de mensajes o videollamadas por whatsapp, excepto en Tumbes, donde es más frecuente la modalidad virtual vía zoom, google meet, u otras redes sociales. Asimismo, en todas las regiones la modalidad menos utilizada ha sido la telefónica, sobre todo en La Libertad y Piura.

Cuadro 41. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido servicios del Proyecto Alma Llanera y/o de CARE Perú, según modalidad de prestación, por regiones.

	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
<u>Presencial</u>						
Total	78%	76%	60%	68%	86%	94%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	90%	88%	100%	91%	91%	93%
Mujer	74%	72%	50%	58%	84%	94%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	84%	81%	33%	76%	97%	95%
30 o más años	74%	73%	71%	62%	80%	93%
<u>Por teléfono</u>						
Total	26%	46%	50%	6%	10%	26%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	22%	44%	0%	4%	14%	14%
Mujer	28%	46%	63%	7%	8%	31%
<i>Según edad</i>						

Menos de 30 años	27%	56%	67%	9%	10%	14%
30 o más años	25%	40%	43%	4%	9%	34%
Virtual vía mensajes o videollamadas whatsapp						
Total	45%	52%	50%	48%	41%	26%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	34%	50%	0%	26%	36%	14%
Mujer	49%	53%	63%	56%	43%	31%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	43%	51%	67%	42%	38%	33%
30 o más años	45%	52%	43%	51%	43%	21%
Virtual vía zoom, google meet, u otras redes sociales						
Total	36%	46%	80%	21%	14%	56%
<i>Según sexo</i>						
Hombre	24%	31%	100%	4%	5%	57%
Mujer	40%	51%	75%	28%	18%	56%
<i>Según edad</i>						
Menos de 30 años	29%	42%	67%	27%	0%	43%
30 o más años	39%	48%	86%	17%	23%	66%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. En cada caso, la suma de los porcentajes es mayor a 100% porque una persona podía haber recibido los servicios a través de más de una modalidad.

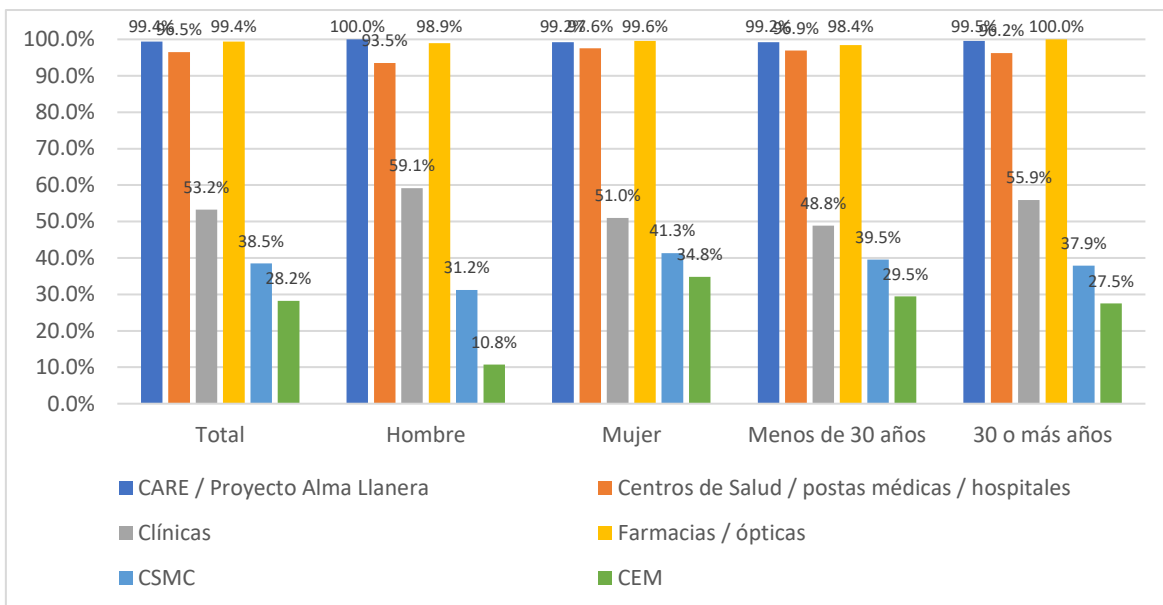
2.5 Satisfacción general de los/as encuestados/as con las instituciones

Al finalizar la encuesta se indagó sobre la percepción de los/as encuestados/as sobre los servicios recibidos de diversas instituciones.

Además de CARE Perú, las otras dos instituciones de las que un mayor número de encuestados/as han recibido servicios son los centros de salud / postas médicas / hospitales (97%) y las farmacias / ópticas (99%). Es menor la proporción de encuestados/as que han recibido servicios de las clínicas (53%) y más aún de los CSMC (39%) y de los CEM (28%).

Según sexo del/la encuestado/a, la proporción de quienes han recibido servicios de las clínicas es mayor en los hombres, mientras la de quienes han recibido servicios de los CSMC y de las CEM es mayor en las mujeres (esto último es bastante esperable). Según edad del/la encuestado/a, no hay mayores diferencias excepto que la proporción de quienes han recibido servicios de las clínicas es mayor entre los/as que tienen 30 o más años.

Gráfico 32. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido servicios vinculados a la intervención del Proyecto Alma Llanera, según tipo de institución que brindó los servicios, sexo y edad de los/as encuestados/as.

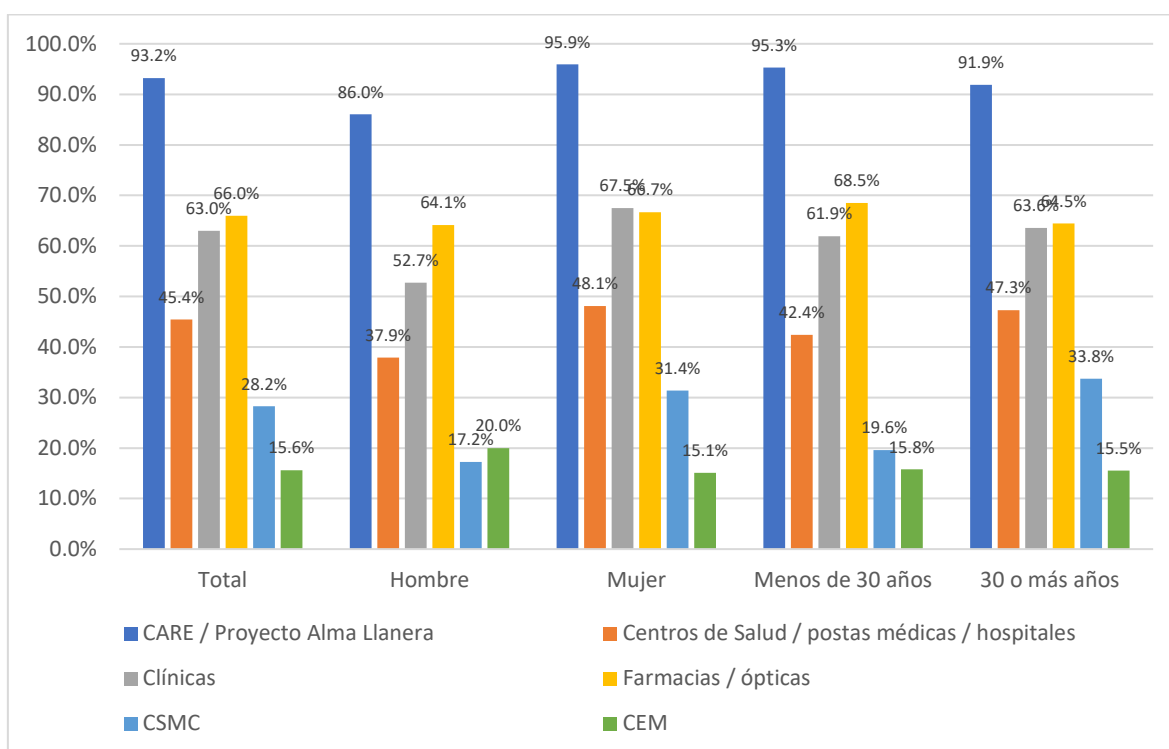


Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

El 93% de los/as encuestados/as que recibieron servicios de CARE Perú los calificaron como excelentes o buenos. Los otros dos tipos de instituciones en las que más de la mitad de quienes recibieron sus servicios los calificaron como excelentes o buenos son las clínicas (63%) y las farmacias / ópticas (63%). En cambio, en los centros de salud / postas médicas / hospitales menos de la mitad de quienes recibieron sus servicios los calificó como excelentes o buenos (48%), mientras que en los CSMC y en los CEM este porcentaje fue más reducido aún (28% y 16% respectivamente).

Según sexo del/la encuestado/a, la proporción de quienes califican como excelentes o buenos los servicios recibidos es mayor entre las mujeres que entre los hombres y esto aplica no solo para CARE Perú (el 96% de las mujeres y el 86% de los hombres calificaron sus servicios como excelentes o buenos) sino también para el resto de instituciones, excepto el CEM. Según edad del/la encuestado/a, la proporción de encuestados/as que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos de las diferentes instituciones es similar entre los/as que tienen 30 o más años y los/as que tienen menos de 30 años, excepto en el caso de los CSMC, en el que el 34% de quienes tienen 30 o más años calificaron como excelentes o buenos sus servicios, mientras que en el caso de los/as que tienen menos de 30 años este porcentaje es 20%.

Gráfico 33. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios vinculados a la intervención del Proyecto Alma Llanera, según tipo de institución que brindó los servicios, sexo y edad de los/as encuestados/as.



Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.
Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio de la institución.

Al desagregar los resultados según regiones, la proporción de encuestados/as que han recibido servicios de CARE Perú, de los centros de salud / postas médicas / hospitales y de las farmacias / ópticas es muy alta (95% o más) en todas las regiones. En tanto, destaca el reducido porcentaje de encuestados/as de La Libertad y Piura que han recibido servicios de los CSMC y del CEM (menos del 10%).

Y con relación a la calificación de servicios, en todas las regiones el porcentaje de encuestados/as que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos de CARE Perú es muy alto (más de 85%). En cuanto a los servicios brindados por las demás instituciones, la proporción de quienes los califican como excelentes o buenos es mucho más alta en La Libertad y Piura, y más reducida en Tumbes.

Cuadro 42. Porcentaje de participantes encuestados/as que han recibido servicios vinculados a la intervención del Proyecto Alma Llanera, según tipo de institución que brindó los servicios, por regiones.

CARE / Proyecto Alma Llanera	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	99.4%	98.4%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Sexo						
Hombre	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Mujer	99.2%	97.9%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Edad						
Menos de 30 años	99.2%	97.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

30 o más años	99.5%	98.8%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Centros de Salud / postas médicas / hospitales	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	96.5%	99.2%	100.0%	95.0%	91.8%	98.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	93.5%	100.0%	100.0%	95.7%	81.8%	92.9%
Mujer	97.6%	98.9%	100.0%	94.7%	96.1%	100.0%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	96.9%	100.0%	100.0%	93.9%	96.6%	95.2%
30 o más años	96.2%	98.8%	100.0%	95.7%	88.6%	100.0%
Clínicas	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	53.2%	62.2%	30.0%	37.5%	53.4%	60.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	59.1%	68.8%	50.0%	60.9%	45.5%	57.1%
Mujer	51.0%	60.0%	25.0%	28.1%	56.9%	61.1%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	48.8%	69.8%	33.3%	30.3%	41.4%	47.6%
30 o más años	55.9%	58.3%	28.6%	42.6%	61.4%	69.0%
Farmacias, ópticas	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	99.4%	100.0%	90.0%	98.8%	100.0%	100.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	98.9%	100.0%	100.0%	95.7%	100.0%	100.0%
Mujer	99.6%	100.0%	87.5%	100.0%	100.0%	100.0%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	98.4%	100.0%	66.7%	97.0%	100.0%	100.0%
30 o más años	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
CSMC	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	38.5%	62.2%	60.0%	6.3%	12.3%	64.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	31.2%	46.9%	50.0%	4.3%	9.1%	71.4%
Mujer	41.3%	67.4%	62.5%	7.0%	13.7%	61.1%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	39.5%	67.4%	100.0%	0.0%	13.8%	71.4%
30 o más años	37.9%	59.5%	42.9%	10.6%	11.4%	58.6%
CEM	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	28.2%	47.2%	30.0%	3.8%	6.8%	50.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	10.8%	12.5%	50.0%	0.0%	4.5%	28.6%
Mujer	34.8%	58.9%	25.0%	5.3%	7.8%	58.3%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	29.5%	51.2%	0.0%	0.0%	6.9%	66.7%
30 o más años	27.5%	45.2%	42.9%	6.4%	6.8%	37.9%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Cuadro 43. Porcentaje de participantes encuestados/as que han calificado como excelentes o buenos los servicios vinculados a la intervención del Proyecto Alma Llanera, según tipo de institución que brindó los servicios, por regiones.

CARE / Proyecto Alma Llanera	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	93.2%	97.6%	100.0%	88.8%	84.9%	100.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	86.0%	96.9%	100.0%	78.3%	68.2%	100.0%
Mujer	95.9%	97.8%	100.0%	93.0%	92.2%	100.0%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	95.3%	100.0%	100.0%	87.9%	93.1%	100.0%
30 o más años	91.9%	96.4%	100.0%	89.4%	79.5%	100.0%
Centros de Salud / postas médicas / hospitales	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	45.4%	37.3%	30.0%	60.5%	59.7%	26.5%
<i>Sexo</i>						
Hombre	37.9%	31.3%	0.0%	54.5%	33.3%	38.5%
Mujer	48.1%	39.4%	37.5%	63.0%	69.4%	22.2%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	42.4%	37.2%	33.3%	48.4%	57.1%	25.0%
30 o más años	47.3%	37.3%	28.6%	68.9%	61.5%	27.6%
Clínicas	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	63.0%	50.6%	0.0%	86.7%	89.7%	43.3%
<i>Sexo</i>						
Hombre	52.7%	36.4%	0.0%	78.6%	80.0%	25.0%
Mujer	67.5%	56.1%	0.0%	93.8%	93.1%	50.0%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	61.9%	60.0%	0.0%	80.0%	100.0%	10.0%
30 o más años	63.6%	44.9%	0.0%	90.0%	85.2%	60.0%
Farmacias, ópticas	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	66.0%	47.2%	33.3%	86.1%	93.2%	48.0%
<i>Sexo</i>						
Hombre	64.1%	40.6%	50.0%	81.8%	86.4%	57.1%
Mujer	66.7%	49.5%	28.6%	87.7%	96.1%	44.4%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	68.5%	48.8%	50.0%	81.3%	100.0%	47.6%
30 o más años	64.5%	46.4%	28.6%	89.4%	88.6%	48.3%
CSMC	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	28.2%	24.1%	33.3%	100.0%	100.0%	6.3%
<i>Sexo</i>						
Hombre	17.2%	13.3%	0.0%	100.0%	100.0%	0.0%
Mujer	31.4%	26.6%	40.0%	100.0%	100.0%	9.1%
<i>Edad</i>						
Menos de 30 años	19.6%	13.8%	33.3%	No aplica	100.0%	6.7%
30 o más años	33.8%	30.0%	33.3%	100.0%	100.0%	5.9%

CEM	TOTAL	LIMA	CALLAO	LA LIBERTAD	PIURA	TUMBES
Total	15.6%	11.7%	0.0%	100.0%	80.0%	4.0%
Sexo						
Hombre	20.0%	0.0%	0.0%	No aplica	100.0%	25.0%
Mujer	15.1%	12.5%	0.0%	100.0%	75.0%	0.0%
Edad						
Menos de 30 años	15.8%	13.6%	No aplica	No aplica	100.0%	7.1%
30 o más años	15.5%	10.5%	0.0%	100.0%	66.7%	0.0%

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023.

Nota. Los porcentajes se calculan sobre el total de personas encuestadas que han recibido el servicio de la institución.

Nota 2. Los casos de "No aplica" ocurren cuando ningún encuestado/a recibió el servicio y, por lo tanto, no cabe preguntar cómo lo califica.

2.6. Resultados comparativos con otras Encuestas de Satisfacción aplicadas a participantes del Proyecto

En esta sub sección se comparan los principales resultados de la Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto en el marco del presente estudio con los de otras Encuestas a participantes del Proyecto: las de Satisfacción aplicadas en agosto del 2020 y en agosto del 2021, así como las encuestas on line aplicada por CARE Perú en el 2021.

Como se muestra en el siguiente cuadro, la cantidad de encuestados ha sido mucho mayor en la encuesta interna on línea que aplicó el Proyecto en el 2021 que en las encuestas externas telefónicas aplicadas en agosto del 2020, agosto del 2021 y recientemente en octubre del 2023. Asimismo, en la encuesta interna on línea aplicada en el 2021 la proporción de encuestados/as de Lima fue muy reducida (menos del 5%), a diferencia de lo que ocurre con las encuestas telefónicas, en las que Lima es la región con mayor cantidad de encuestados/as.

A su vez, al comparar las encuestas telefónicas, en la que se acaba de aplicar en octubre del 2023 la cantidad de participantes encuestados/as fue entre 25% y 30% menor que en las dos anteriores. Y en cuanto la distribución de los/as encuestados según regiones, la importancia relativa de Lima se mantiene (alrededor de 35% en las tres encuestas) y lo mismo ocurre con la importancia relativa de Piura (se mantiene entre 15% y 20% en las tres encuestas). En cambio, la de Callao se reduce notablemente en la encuesta del 2021 (7%) y sobre todo en la del 2023 (3%) con relación a la del 2020 (22%), y lo contrario ocurre con La Libertad, ya que su importancia relativa pasó de 13% en el 2020, a 21% y 24% en el 2021 y 2023 respectivamente. Y en el caso de Tumbes, la importancia relativa se incrementó entre la encuesta del 2020 y la del 2021 de 13% a 20% aunque se redujo a 15% en la encuesta del 2023.

Cuadro 44. Cobertura de las Encuestas de Satisfacción aplicadas a participantes del Proyecto.

Encuestas de Satisfacción	Tipo	Período de aplicación	# participantes encuestados	# participantes encuestados, según regiones
Encuesta telefónica de Satisfacción	Externa	Octubre 2023	340	Lima 127, Callao 10, La Libertad 80, Piura 73, Tumbes 50
Encuesta telefónica de Satisfacción	Externa	Agosto 2021	471	Lima 171, Callao 34, La Libertad 101, Piura 69, Tumbes 96
Encuesta telefónica de Satisfacción	Externa	Agosto 2020	456	Lima 162, Callao 98, La Libertad 59, Piura 78, Tumbes 59
Encuesta on line de satisfacción de los servicios recibidos del Proyecto	Interna	Marzo – Julio 2021	1,243	Lima 45, La Libertad 553, Piura 269, Tumbes 376

Los principales resultados de este ejercicio comparativo son los siguientes:

- La proporción de participantes del Proyecto que se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde viven se ha reducido ostensiblemente entre el 2020-2021 y el 2023: en la encuesta telefónica del 2020 era 64%, en la del 2021 era 72%, mientras que en la del 2023 es apenas 24%. Esto es consistente con el hecho que, en la encuesta del 2023, menos del 1% de los/as encuestados manifestó sentirse más seguros que el año pasado, mientras que el 31% señaló sentirse menos seguros que el año pasado.
- Con relación a los servicios recibidos del Proyecto vinculados a la protección, en la encuesta telefónica del 2023 la proporción de encuestados/as que han recibido los servicios de información y/u orientación para hacer denuncias sobre hechos de violencia y sobre todo la de quienes han recibido acompañamiento y/u orientación legal vinculadas a denuncias sobre hechos de violencia es mayor que en las encuestas telefónicas del 2020 y 2021. Lo contrario ocurre con la proporción de encuestados/as que han recibido ayuda humanitaria y con quienes han recibido información, asesoría y/o apoyo en el pago de trámites para regularizar sus documentos y situación migratoria.
- La satisfacción con estos servicios vinculados a la protección, recibidos del Proyecto, es muy alta en todas las encuestas: en todos los servicios, en las cuatro encuestas la proporción de encuestados/as que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos oscila entre 85% y 100%.
- Respecto a los servicios recibidos del Proyecto vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial, en la encuesta telefónica del 2023 la proporción de encuestados/as que han recibido información y/u orientación sobre servicios de salud física y salud mental es mucho mayor que en las encuestas del 2020 y 2021; la de aquellos/as que han recibido primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual es similar en la encuesta del 2023 a la de la encuesta del 2020 pero mucho mayor que en la del 2021; y la de quienes han recibido atención médica a su salud física es prácticamente la misma en las tres encuestas.
- Al igual que ocurre con los servicios vinculados a la protección, la satisfacción con estos servicios vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial, recibidos del Proyecto es muy alta en todas las encuestas: en todos los servicios, en las cuatro encuestas la proporción de encuestados/as que

calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos oscila entre 90% y 100%.

- Finalmente, en cuanto a los servicios de información o comunicacionales recibidos del Proyecto¹⁵, en la encuesta telefónica del 2023 la proporción de encuestados/as que participaron en actividades informativas, psicosociales y/o de integración para la población venezolana es muy superior que en las encuestas del 2020 y 2021.
- La satisfacción con este tipo de actividades organizadas por el Proyecto es muy alta en las tres encuestas telefónicas que se están comparando, en todas ellas el porcentaje de encuestados/as que calificaron estas actividades como excelentes o buenas supera el 85%.

Cuadro 45. Cuadro comparativo de los resultados de las encuestas telefónicas 2020, 2021 y 2023 y la encuesta on línea 2021.

	Encuesta telefónica de Satisfacción 2023	Encuesta telefónica de Satisfacción 2021	Encuesta telefónica de Satisfacción 2020	Encuesta on línea de satisfacción de los servicios recibidos del Proyecto 2021
Niveles de seguridad en la localidad donde viven				
% que actualmente se sienten seguros o muy seguros/as en la localidad donde viven	23.8%	71.5%	63.6%	
Satisfacción con servicios recibidos del Proyecto vinculados a la protección				
% que ha recibido información y/u orientación para hacer denuncias sobre hechos de violencia	50.0%	27.0%	41.2%	
% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	91.8%	99.2%	93.6%	92.9%
% que ha recibido acompañamiento y/u orientación legal vinculadas a denuncias sobre hechos de violencia	40.6%	9.8%	4.8%	
% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	85.5%	97.8%	100.0%	
% que ha recibido ayuda humanitaria	10.0%	20.6%	21.7%	
% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	94.1%	95.9%	96.0%	82.9%
% que ha recibido información, asesoría y/o apoyo en el pago de trámites para regularizar sus documentos y situación migratoria	9.7%	20.6%	6.1%	
% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	93.9%	95.9%	96.4%	90.0%
Satisfacción con servicios recibidos del Proyecto vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial				
% que ha recibido información y/u orientación sobre servicios de salud física y salud mental	44.7%	22.9%	24.8%	
% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	90.1%	96.3%	96.5%	96.3%
% que ha recibido atención médica a su salud física	10.0%	11.9%	10.1%	

¹⁵ La encuesta telefónica aplicada en octubre del 2023 también indagó sobre servicios del Proyecto vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros, y los resultados han sido mostrados en la sección 2.3.3 del presente Informe. Sin embargo, esto no se incluye en esta sección 2.6 porque en las encuestas telefónicas del 2020 y 2021 no se indagó sobre este tipo de servicios.

% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	100.0%	91.1%	80.4%	88.9%
% que ha recibido primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual	24.7%	4.5%	25.2%	
% que calificó como excelente o bueno el servicio recibido	90.5%	100.0%	95.7%	
Satisfacción con servicios de información o comunicacionales recibidos del Proyecto				
% que participó en actividades informativas, psicosociales y/o de integración para la población venezolana	56.8%	10.6%	11.4%	
% que calificó como excelente o buena la participación	88.6%	94.0%	100.0%	

Fuente: Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en octubre del 2023; Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en agosto del 2021; Encuesta de Satisfacción aplicada a participantes del Proyecto Alma Llanera en agosto del 2020; Encuesta on line de satisfacción de los servicios recibidos del Proyecto 2021;

Nota. En las encuestas telefónicas las preguntas de satisfacción tienen cinco opciones de respuesta: excelente, bueno, regular, malo y muy malo; mientras que en la encuesta on line las preguntas de satisfacción tienen cuatro opciones de respuesta: muy bueno, bueno, regular y malo. Los indicadores de este cuadro 45 referidos a calificación de un servicio toman en cuenta las dos primeras opciones (excelente y bueno en las encuestas telefónicas y muy bueno y bueno en las encuestas on line).

3. Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones de esta sección se basan en los resultados de la Encuesta de satisfacción aplicada a 340 participantes del Proyecto. La selección ha sido realizada de manera aleatoria estratificada por regiones, por lo que los resultados pueden ser generalizados a toda la población participante del Proyecto con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de $\pm 5.3\%$.

Percepción de los/as encuestados/as sobre niveles de seguridad en la localidad donde viven¹⁶

1. El 24% de los/as participantes se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde. Esta proporción se ha reducido ostensiblemente con relación a lo que se obtuvo en las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y 2021 (64% y 72% respectivamente). Lo cual es consistente con el hecho que, en la encuesta del 2023, menos del 1% de los/as participantes manifestó sentirse más seguros/as que el año pasado, mientras que el 31% señaló sentirse menos seguros/as que el año pasado.
2. La sensación de inseguridad se explica sobre todo por los constantes asaltos y robos, en cualquier momento del día y en cualquier parte. Otros motivos de esta sensación de inseguridad son la creciente discriminación y la insatisfacción de los/as participantes con las autoridades (principalmente la Policía) porque no actúan cuando se les requiere, no cumplen sus funciones.
3. El 48% de los/as participantes forman parte de alguna red social o espacio comunitario, principalmente Asociación de personas venezolanas y, en segundo orden de frecuencia, Asociaciones de madres y padres de familia y Juntas de vecinos. De estas personas, el 74% señalan que formar parte de esta red social o espacio comunitario les ayuda a sentirse más protegidos/as o seguros/as. Por otra parte, el 34% participan o han participado este año como promotor o

¹⁶ Esta percepción se vincula directamente al indicador de impacto del primer objetivo específico del Proyecto (Indicador 1.1 “# de mujeres y jóvenes participantes expuestas o sobrevivientes de la VBG y/o trata de personas, abuso de sustancias, explotación y abuso sexual afirman sentirse satisfechas con los niveles de seguridad en y alrededor del lugar, desagregado por edad y género”).

integrante de la red de migrantes venezolanos/as, transmitiendo a sus familiares, amigos, vecinos y en general a su comunidad mensajes sobre cómo promover un entorno más seguro y protegido.

Satisfacción de los/as participantes del Proyecto con los servicios recibidos del Proyecto durante el período setiembre 2022 – agosto 2023¹⁷

4. Con relación a los servicios vinculados a la protección, el 50% de los/as participantes han recibido, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, información y/u orientación sobre sus derechos, sobre los pasos a seguir para hacer una denuncia sobre hechos de violencia y/o sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas y sus requisitos de acceso. Una proporción similar (41%) han recibido acompañamiento y/u orientación legal vinculados a denuncias de violencia y/o apoyo para acceso a servicios de protección de instituciones públicas. En cambio, son mucho menos los/as participantes que han recibido ayuda humanitaria (10%) o apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria (10%).
5. Los/as participantes del Proyecto están muy satisfechos/as con los servicios recibidos, lo que se demuestra que el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos los servicios mencionados en el párrafo precedente oscila entre 85% y 95%. Esta elevada satisfacción con los servicios vinculados a la protección brindados por el Proyecto y/o CARE Perú es un resultado constante, tomando en cuenta los resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.
6. En cuanto a los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial, el 45% de los/as participantes han recibido, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, información / orientación sobre servicios de salud física y salud mental en ferias integrales, actividades psicosociales u otro tipo de actividades, mientras que el 25% han recibido PAP, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica y/o consejería individual. Es más reducida, la proporción de participantes que han recibido servicios de atención médica a su salud en establecimientos de salud mediante vales gestionados por el Proyecto y/o CARE Perú (10%); atención en salud y/o salud mental en establecimientos de salud públicos y/o CSMC a los cuales fueron derivados por el Proyecto y/o CARE Perú (14%) e información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS (11%).
7. Los/as participantes del Proyecto están muy satisfechos/as con los servicios recibidos, lo que se demuestra que el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos los servicios mencionados en el párrafo precedente oscila entre 90% y 100%. Al igual que ocurre con los servicios vinculados a la protección, esta elevada satisfacción con los servicios vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial brindados por el Proyecto y/o CARE Perú es un resultado constante, tomando en cuenta los resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.

¹⁷ Esta satisfacción se vincula directamente al indicador del Proyecto “Al menos 26,500 refugiados venezolanos en Perú tienen mejor acceso a servicios de salud y salud mental de calidad de conformidad con los protocolos de salud nacionales”. Sin embargo, no solo se analiza la satisfacción con los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial que han recibido por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú, sino también con los servicios vinculados a la protección, servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingreso, información y orientación en temas financieros, y servicios de información o comunicacionales.

8. Respecto a los servicios vinculados a la creación / desarrollo de emprendimientos, generación de ingresos, información / orientación en temas financieros, el 36% de los/as participantes han recibido, por parte del Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú información / orientación sobre temas financieros, mientras que una proporción menor han recibido capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de su propio negocio o emprendimiento (4%) o formación en habilidades para generación de ingresos (3%).
9. Los/as participantes del Proyecto están muy satisfechos/as con los servicios recibidos, lo que se demuestra que el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos los servicios mencionados en el párrafo precedente oscila entre 96% y 100%. Al igual que ocurre con los servicios vinculados a la protección, esta elevada satisfacción con los servicios vinculados a la salud física, salud mental y atención psicosocial brindados por el Proyecto y/o CARE Perú es un resultado constante, tomando en cuenta los resultados de las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.
10. Con relación a los servicios de información o comunicacionales, el 57% han participado de actividades informativas, actividades psicosociales o de integración (artísticas, deportivas, recreativas, culturales) sobre temas como regularización migratoria, prevención de VBG, cuidado de la salud y salud mental organizadas por el Proyecto Alma Llanera y/o CARE Perú. Entre quienes han participado de estas actividades, el 89% las califican como excelentes o buenas, este porcentaje de satisfacción es muy similar al obtenido en las Encuestas de Satisfacción aplicadas en el 2020 y en el 2021.

Satisfacción general de los/as participantes del Proyecto con las instituciones

11. Además de CARE Perú, las otras dos instituciones de las que un mayor número de participantes han recibido servicios son los centros de salud / postas médicas / hospitales (97%) y las farmacias / ópticas (99%). Es menor la proporción de encuestados/as que han recibido servicios de las clínicas (53%) y más aún de los CSMC (39%) y de los CEM (28%).
12. El 93% de los/as encuestados/as que recibieron servicios de CARE Perú los calificaron como excelentes o buenos. Los otros dos tipos de instituciones en las que más de la mitad de quienes recibieron sus servicios los calificaron como excelentes o buenos son las clínicas (63%) y las farmacias / ópticas (63%). En cambio, en los centros de salud / postas médicas / hospitales menos de la mitad de quienes recibieron sus servicios los calificó como excelentes o buenos (48%), mientras que en los CSMC y en los CEM este porcentaje fue más reducido aún (28% y 16% respectivamente).

Principales diferencias según sexo y edad de los/as participantes del Proyecto y según regiones

13. Al desagregar los resultados según sexo del/a participante, se observa que:
 - La proporción de quienes se sienten seguros/as o muy seguros/as es un poco más alta entre los hombres que entre las mujeres.
 - La proporción de quienes forman parte de alguna red social o espacio comunitario y de quienes participan como promotores/as o integrantes de la red de migrantes venezolanos/as es superior entre las mujeres que entre los hombres.

- En cuanto a los servicios vinculados a la protección, la proporción de quienes los recibieron es un poco mayor entre los hombres, excepto el de acompañamiento y/u orientación legal sobre denuncias de violencia y/o apoyo para acceder a servicios de protección de instituciones públicas. Mientras que la proporción de quienes calificaron estos servicios como excelentes o buenos es un poco más alta entre las mujeres.
- En cuanto a los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial, el porcentaje de quienes los recibieron también es un poco más alto en los hombres, mientras que la proporción de quienes calificaron estos servicios recibidos como excelentes o buenos es más alta en las mujeres.
- En cuanto a los servicios vinculados a la información / orientación sobre temas financieros, la proporción de quienes los recibieron es más alta en las mujeres que en los hombres, mientras que la proporción de quienes los calificaron como excelentes o buenos es prácticamente la misma en ambos grupos.
- La proporción que ha participado en actividades informativas, psicosociales o de integración organizadas por el Proyecto y/o CARE Perú es muy similar entre hombres y mujeres, aunque el porcentaje que calificaron estas actividades como excelentes o buenas es un poco más alto en las mujeres.
- La proporción de quienes califican como excelentes o buenos los servicios recibidos es mayor entre las mujeres que entre los hombres y esto aplica no solo para CARE Perú sino también para el resto de instituciones (centros de salud, clínicas, farmacias, CSMC), excepto el CEM.

14. Al desagregar los resultados según grupo étnico del/a participante, se observa que:

- La proporción de quienes se sienten seguros/as o muy seguros/as es mayor entre quienes tienen menos de 30 años respecto a quienes tienen 30 o más años.
- La proporción de los/as que forman parte de alguna red social o espacio comunitario es mayor entre quienes 30 o más años; sin embargo, el porcentaje de quienes participan como promotor o integrante de la red de migrantes venezolanos/as es mayor entre quienes tienen menos de 30 años.
- En cuanto a los servicios vinculados a la protección, la proporción de quienes los recibieron es mayor entre los/as que tienen menos de 30 años y también es más alta entre estas personas la proporción de quienes calificaron como excelentes o buenos estos servicios recibidos.
- En cuanto a los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial, el porcentaje de quienes recibieron estos servicios también es un poco más alto en quienes tienen menos de 30 años, mientras que la proporción de quienes calificaron estos servicios recibidos como excelentes o buenos es muy similar entre ambos grupos étnicos.
- En cuanto a los servicios vinculados a la información / orientación sobre temas financieros, la proporción de quienes recibieron estos servicios es más alta entre quienes tiene 30 o más años, mientras que la de quienes calificaron estos servicios como excelentes o buenos es prácticamente la misma entre ambos grupos étnicos.
- La proporción que ha participado en actividades informativas, psicosociales o de integración organizadas por el Proyecto y/o CARE Perú es muy similar entre ambos grupos étnicos, aunque el porcentaje que calificaron estas actividades como excelentes o buenas es un poco más alto en los/as que tienen menos de 30 años.
- La proporción de participantes que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos de las diferentes instituciones es similar entre los/as que tienen 30 o más años y los/as que tienen menos de 30 años, excepto en el caso

de los CSMC, en el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos sus servicios es mayor entre quienes tienen 30 años o más años.

15. Al desagregar los resultados según regiones, se observa que:

- La proporción de quienes se sienten seguros/as o muy seguros/as en la localidad en la que viven es muy superior en Tumbes y La Libertad y sobre todo en Piura que en Lima y Callao.
- El porcentaje de quienes forman parte de alguna red social o espacio comunitario y/o que participan como promotores o integrantes de una red de migrantes venezolanos es muy superior en Tumbes y Callao que en Piura y La Libertad.
- En cuanto a los servicios vinculados a la protección, la proporción de quienes recibieron información y/u orientación sobre sus derechos y sobre los servicios de protección disponibles en instituciones públicas es mayor en Piura y La Libertad, y lo mismo el porcentaje de quienes calificaron como excelentes o buenos estos servicios. Mientras que la proporción de participantes que recibieron acompañamiento y/u orientación legal sobre estos temas es mayor en Lima, Callao y Tumbes.
- En cuanto a los servicios de salud física, salud mental y atención psicosocial, el porcentaje de quienes los recibieron es más alto en Piura y Tumbes mientras que la proporción de quienes calificaron estos servicios recibidos como excelentes o buenos es muy similar en todas las regiones.
- La proporción que ha participado en actividades informativas, psicosociales o de integración organizadas por el Proyecto y/o CARE Perú es mayor en La Libertad y Piura, mientras que de quienes calificaron estas actividades como excelentes o buenas también es un poco más alto en estas regiones y en Tumbes.
- En todas las regiones el porcentaje de encuestados/as que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos de CARE Perú es muy alto y en cuanto a los servicios brindados por las demás instituciones, la proporción de quienes los calificaron como excelentes o buenos es mucho más alta en La Libertad y Piura, y más reducida en Tumbes.

Recomendaciones

1. Sensibilizar a los/as participantes del Proyecto sobre la importancia de formar parte de alguna red social y/o espacio comunitario como un mecanismo para sentirse más protegidos/as y seguros/as en la localidad en la que viven, y para estar más informados sobre los servicios de protección disponibles en las instituciones públicas. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que: (i) más de la mitad de los/as participantes del Proyecto manifestaron no forman parte de alguna red social o espacio comunitario; (ii) entre quienes sí forman parte de alguna, la mayoría señaló que formar parte de esta red social o espacio comunitario les ayuda a sentirse más protegidos/as o seguros/as; y (iii) solamente la cuarta parte de los/as participantes manifestaron sentirse seguros/as o muy seguros/as en la localidad donde viven.
2. Incentivar una mayor presencia de los/as participantes del Proyecto en actividades informativas, psicosociales o de integración (artísticas, deportivas, recreativas, culturales) que organiza el Proyecto y/o CARE Perú. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que más del 40% de los/as participantes del Proyecto no han participado de estas actividades.
3. Continuar sensibilizando a los/as participantes del Proyecto sobre la importancia de recibir soporte o apoyo emocional (primeros auxilios psicológicos, acompañamiento psicosocial, orientación psicológica, consejería individual) en

las instituciones especializadas a las que son derivados/as por CARE Perú. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que el 75% de los/as participantes del Proyecto no ha recibido este tipo de servicios.

4. En paralelo a la recomendación anterior paralelamente, establecer y/o fortalecer alianzas con los CSMC, que es una de las instancias especializadas en brindar estos servicios. Esta recomendación se hace tomando en cuenta que entre los/as participantes que han recibido servicios del CSMC solamente el 28% calificó estos servicios como excelentes o buenos. De esta recomendación se pueden derivar las siguientes acciones específicas:
 - Promover un contacto directo entre los/as promotores/as de CARE y los CSMC para la organización y realización de actividades preventivo promocionales y también para que los/as promotores/as puedan derivar directamente a los CSMC los casos de la población venezolana que requieran recibir oportunamente una atención especializada.
 - Invertir en el mobiliario y equipamiento de los CSMC para que sus pacientes puedan ser atendidos en ambientes más cálidos, con mayor privacidad y que les genere más confianza; para que puedan disponer de laptops o teléfonos celulares que favorezcan la realización de un trabajo más coordinado con sus pacientes y otras instituciones, así como de mobiliario y equipamiento para realizar terapias de rehabilitación.
 - Promover un trabajo más coordinado entre los CSMC y los gobiernos locales e impulsar que la sociedad civil tenga un rol más activo en comprometer a las autoridades a invertir en salud mental en las regiones, y que las empresas privadas puedan contribuir con el equipamiento y mobiliario de los CSMC y con brindar oportunidades laborales para los/as usuarios/as de los CSMC.
5. Indagar sobre los factores que explican el reducido nivel de satisfacción de los/as participantes con los servicios recibidos de los centros de salud / postas médicas / hospitales (menos de la mitad los calificó como excelentes o buenos) y sobre todo con los servicios recibidos de los CSMC y los CEM (donde la proporción de participantes que calificaron como excelentes o buenos los servicios recibidos fue 28% y 16% respectivamente); y en función a estos factores, identificar si el Proyecto o CARE Perú pueden contribuir a revertir esta situación.
6. Identificar y cuantificar la demanda de los/as participantes por los siguientes servicios que han sido muy poco recibidos, pero que generaron mucha satisfacción entre quienes lo recibieron: apoyo para el pago de trámites para regularizar sus documentos y su situación migratoria; información, asesoría y/o apoyo para afiliarse al SIS; capacitación y/o asistencia técnica para la creación o desarrollo de sus propio negocio o emprendimiento; y formación en habilidades para generación de ingresos. En función de los resultados de esta identificación y cuantificación de la demanda y de los recursos financieros disponibles, el Proyecto o CARE Perú podría atender esta demanda insatisfecha.