

INFORME DE VISITA Y ENCUESTAS

Albergue Fe y Alegría

Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA)



CONTEXTO:

Desde el mes de marzo, el albergue Fe y Alegría, ubicado en el sector de Mañanitas, Ciudad de Panamá, ha venido acogiendo a un grupo de personas migrantes provenientes de países no latinoamericanos como Afganistán, Nepal, Camerún, Etiopía, Eritrea, Sri Lanka, Pakistán e Irán. Estas personas llegaron al país de forma inesperada, en situación de tránsito forzado, y sin tener previsto su paso por Panamá en su ruta hacia los Estados Unidos.

A lo largo de estos meses, el albergue —administrado por la Iglesia Católica— brinda atención humanitaria básica a estas personas, incluyendo alojamiento, alimentación y acompañamiento psicosocial, en un contexto marcado por la incertidumbre legal, la barrera del idioma y la imposibilidad de retorno seguro a sus países de origen por motivos políticos, religiosos o sociales.

Fecha: 16 de octubre

METODOLOGIA



Las encuestas y entrevistas fueron aplicadas por el oficial de Participación Comunitaria y Rendición de Cuenta (CEA).

- Se abordó a las personas migrantes para consultar el interés de llenar la encuesta tras solicitar alguno de los servicios brindados por la Cruz Roja Panameña.
- La encuesta fue anónima.
- Las respuestas fueron recolectadas a través del uso de dispositivos móviles, como tabletas, y descargadas en la aplicación Kobo Collect.

RESULTADOS



- 8 personas encuestas (6 fueron masculinos y 2 femeninas)
- 4 personas entrevistadas (3 fueron hombres y 1 femenina)
- Idiomas más hablado: Inglés, Ruso, Pastún, Darí, Urdu y árabe
- 100% de los encuestados refirieron están **Muy Satisfecho** con las acciones que realiza la Cruz Roja Panameña (Salud, RCF, Kits Humanitarios)
- 100% Refieren sentirse respetados por el equipo de Cruz Roja Panameña
- El canal más usado para recibir información es mediante redes sociales y WhatsApp
- Familiares, amigos y ONG's son fuente de información segura

DATOS RELEVANTES



- Las mujeres entrevistadas que solo hablan inglés expresaron su agradecimiento a la Cruz Roja Panameña por la atención brindada, destacando positivamente la presencia de personal femenino (doctora). Señalaron que, debido a su cultura, se sienten más cómodas al ser atendidas por una persona del mismo género.
- Las personas entrevistadas nos reportaron que el espacio de atención en salud es seguro y accesible para todos. Mencionan sentirse bien recibidos, tratados con respeto y que pueden acudir sin temor, sabiendo que serán atendidos en un ambiente digno y confidencial.

DATOS RELEVANTES



- Las personas entrevistadas expresaron que, aunque agradecen la atención recibida, entre sus principales preocupaciones está la incertidumbre sobre los pasos siguientes. Mencionan no tener claridad sobre qué ocurrirá con ellos, lo que les genera ansiedad y temor.



PROXIMAS ACCIONES

No se estarán realizando encuestas de forma frecuente, ya que se trata de la misma población migrante, lo que podría generar una sobrecarga innecesaria en las personas entrevistadas y limitar la efectividad de los resultados. No obstante, se continuará promoviendo una comunicación bilateral con las personas migrantes, brindándoles espacios seguros para expresar sus opiniones, inquietudes o sugerencias en relación con la asistencia brindada por la Cruz Roja Panameña.



Como parte de este compromiso, se instalara un buzón de sugerencias en el área de atención, con papeletas disponibles en los principales idiomas identificados durante el proceso, con el fin de garantizar la accesibilidad y comprensión para todos.

Adicionalmente, se reforzará la difusión de nuestros mecanismos de retroalimentación, destacando el canal habilitado vía WhatsApp al número 6395-6221, donde las personas pueden compartir sus comentarios o necesidades de manera confidencial y directa. Estos esfuerzos buscan fortalecer la participación comunitaria y asegurar que nuestra respuesta humanitaria se mantenga alineada con las necesidades reales de las personas atendidas.

Contacto:
Yovani Gutiérrez
Oficial de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas
yovani.gutierrez@cruzroja.org.pa