

CEA 2025

colocando a las personas en el centro de los que hacemos



Cruz Roja
Panameña



Durante el año 2025, la Cruz Roja Panameña consolidó la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas (CEA) como un enfoque transversal y estratégico, orientado a garantizar que las personas, comunidades y poblaciones asistidas se mantuvieran en el centro de todas las decisiones humanitarias.

En un contexto nacional marcado por crisis múltiples y simultáneas –contaminación del Río La Villa, flujos migratorios complejos, disturbios civiles, paro escolar prolongado y emergencias sanitarias– el enfoque CEA permitió escuchar, analizar y responder de manera oportuna, pertinente y coherente a las necesidades reales de la población, fortaleciendo la confianza comunitaria, la aceptación institucional y la calidad de la respuesta humanitaria.

colocando a las personas en el centro de los que hacemos

Decisiones Humanitarias basadas en Evidencias



Mecanismos de Retroalimentación Comunitaria

Durante 2025 se fortalecieron y diversificaron los mecanismos de CEA, incluyendo:

- Encuestas de satisfacción y percepción de los servicios humanitarios.
- Buzones de sugerencias en comunidades y Estaciones Temporales de Recepción Migratoria (ETRM).
- Líneas de WhatsApp y atención directa para consultas, comentarios y quejas.
- Formularios digitales (KoboToolbox) para recolección, análisis y seguimiento sistemático.



Lanzamiento y Puesta en Marcha del Aula Móvil con Enfoque CEA

A inicios del año 2025, la Cruz Roja Panameña realizó el lanzamiento oficial y la puesta en marcha del Aula Móvil, concebida como una herramienta estratégica de Participación Comunitaria y Rendición de Cuentas (CEA) para fortalecer la cercanía institucional, el diálogo comunitario y la respuesta directa en territorio.

El Aula Móvil funcionó como una plataforma para el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre Sociedades Nacionales (SNs), fortaleciendo el aprendizaje mutuo, la cooperación técnica y la armonización de enfoques en materia de participación comunitaria, rendición de cuentas y protección.



colocando a las personas en el centro de los que hacemos

CEA en Cifras

2,217 Encuestas de Percepción de servicios humanitarios

La encuesta de percepción permitió conocer la opinión de las personas migrantes atendidas sobre la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios humanitarios brindados. Los resultados reflejan un nivel general de satisfacción positivo, destacándose el trato respetuoso del personal y voluntariado, así como la utilidad de la asistencia recibida.

Como áreas de mejora, las personas encuestadas señalaron la necesidad de fortalecer la comunicación sobre los servicios disponibles, reducir tiempos de espera y ampliar los canales de retroalimentación para asegurar respuestas más oportunas. Estos hallazgos orientan acciones de mejora continua, reafirmando el compromiso con una respuesta humanitaria centrada en las personas, transparente y basada en la escucha activa.

123 formulario de buzones de sugerencias



se fortaleció la escucha comunitaria en un contexto marcado por cambios dinámicos en los flujos migratorios y las necesidades de la población en movilidad. La información recibida permitió identificar percepciones, inquietudes y prioridades emergentes, evidenciando la importancia de adaptar continuamente los mecanismos de participación y retroalimentación.

Como resultado, se ajustaron las estrategias de comunicación y atención, reforzando canales accesibles y culturalmente pertinentes, lo que permitió una respuesta más oportuna y coherente con el contexto migratorio cambiante. Este proceso reafirma el compromiso de mantener una escucha activa, flexible y centrada en las personas, asegurando que la retroalimentación comunitaria influya directamente en la toma de decisiones y la mejora de los servicios humanitarios.

colocando a las personas en el centro de los que hacemos

CEA en Cifras

1,583 Encuesta de Satisfacción de actividad



Con el fin de escuchar de manera sistemática la opinión de las personas asistidas sobre la actividad (acciones comunitarias, entrega humanitarias entre otras), el acceso a la información y el trato recibido. La retroalimentación recopilada permitió identificar percepciones, buenas prácticas y oportunidades de mejora, las cuales serán incorporadas en el ajuste de futuras acciones, asegurando una respuesta humanitaria transparente, pertinente y centrada en las personas.

201 Encuestas de Rol Auxiliar y Percepción de Cruz Roja Panameña



Se identificó un reconocimiento positivo de la organización como actor humanitario neutral, confiable y cercano a las comunidades. Las personas encuestadas destacaron el apoyo brindado en situaciones de emergencia y acciones comunitarias, así como la coordinación con autoridades y otros actores para atender necesidades prioritarias.

Los resultados también evidenciaron la importancia de continuar fortaleciendo la comunicación sobre el Rol Auxiliar de la Cruz Roja Panameña y su mandato humanitario, promoviendo una mayor comprensión de sus funciones, principios y alcances.

Estos hallazgos orientan acciones de sensibilización y fortalecimiento institucional, reafirmando el compromiso de actuar de manera complementaria a las autoridades, manteniendo siempre un enfoque humanitario, imparcial y centrado en las personas.

colocando a las personas en el centro de los que hacemos

CEA en Cifras



565 Usuarios atendidos desde Línea WhatsApp MATILDE

Se brindó atención y orientación a 565 usuarios a través de la **Línea WhatsApp MATILDE**, consolidándose como un canal accesible de escucha activa, información y retroalimentación. Este mecanismo permitió responder consultas, gestionar inquietudes y derivar casos de manera oportuna, fortaleciendo la participación comunitaria y la rendición de cuentas, y asegurando una atención centrada en las personas y adaptada a sus necesidades.

20 Formularios de Retroalimentación de voluntarios y Staff



Se identificaron percepciones clave sobre el entorno de trabajo, la coordinación interna y la implementación de las acciones humanitarias. Los resultados reflejan un alto nivel de compromiso, sentido de pertenencia y motivación para contribuir a la misión humanitaria de la Cruz Roja Panameña.

Como oportunidades de mejora, se destacó la necesidad de fortalecer la comunicación interna, la planificación anticipada de las actividades y el acompañamiento al voluntariado, especialmente en contextos de alta demanda operativa. Esta retroalimentación ha permitido ajustar procesos internos y reforzar espacios de escucha, contribuyendo al bienestar del equipo y a una respuesta humanitaria más efectiva, coherente y alineada con los principios fundamentales.

colocando a las personas en el centro de los que hacemos

CEA en Acción

Rendición de Cuentas comunitarias



Como parte del proceso de rendición de cuentas comunitarias, se compartieron los resultados de las acciones implementadas y la retroalimentación recibida, asegurando un cierre transparente y participativo.

Este proceso permitió fortalecer la confianza con las comunidades, clarificar los alcances de la intervención y promover la apropiación local, facilitando una estrategia de salida progresiva y responsable, basada en la escucha comunitaria, la transferencia de aprendizajes y el fortalecimiento de capacidades para la sostenibilidad de las acciones.

Cines educativos Comunitarios

Los cines comunitarios se implementaron como espacios participativos de encuentro, información y diálogo, facilitando la transmisión de mensajes clave y promoviendo la reflexión colectiva en un ambiente accesible y seguro.

Esta actividad fortaleció la cohesión comunitaria, la participación activa y la confianza, integrando la retroalimentación de las personas para ajustar las acciones y contribuir a procesos sostenibles en el marco de la estrategia de salida.



colocando a las personas en el centro de los que hacemos

CEA SOMOS TODOS



Logros relevantes

- Consolidación de CEA como área transversal.
- Mayor confianza y aceptación comunitaria hacia la Cruz Roja Panameña.
- Implementación efectiva del Aula Móvil como herramienta CEA.
- Adaptación oportuna de las acciones frente a contextos cambiantes.
- Uso de datos comunitarios para mejorar la calidad y pertinencia de la respuesta.

Lecciones aprendidas

- La participación comunitaria debe integrarse desde el diseño de las intervenciones.
- El uso de herramientas móviles fortalece la escucha y la rendición de cuentas en terreno.
- La especialización del voluntariado en protección de la infancia, manejo de violencias, emociones y derivaciones seguras es clave.
- La retroalimentación comunitaria es un insumo esencial para la mejora continua.
- La flexibilidad operativa es fundamental para mantener la rendición de cuentas en contextos complejos.

El año 2025 reafirmó que la Participación Comunitaria y la Rendición de Cuentas no son un componente adicional, sino el corazón de la acción humanitaria. Escuchar, rendir cuentas y responder con coherencia permitió a la Cruz Roja Panameña mantenerse cercana a las personas, incluso en los contextos más desafiantes, honrando su mandato humanitario y su compromiso con la dignidad, la transparencia y la participación.

colocando a las personas en el centro de los que hacemos