**Herramienta 3**

**Pros y contras de los canales del FCRM\***

Esta herramienta presenta una variedad de canales de retroalimentación, quejas y respuesta para orientar a los equipos para que los adapten al contexto y a la audiencia objetivo, durante el arranque e implementación.

**A. Canales de retroalimentación y quejas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Buzón de sugerencias** | | |
| La comunidad puede enviar la retroalimentación y quejas por escrito utilizando texto libre o formularios ubicados en un buzón seguro.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave[[1]](#footnote-1)** |
| Puede tener un amplio alcance si se coloca en áreas de alto tráfico.  Fácil de establecer en proyectos o respuestas a pequeña escala.  Accesible para participantes que no forman parte del programa.  Adecuado para quejas anónimas o confidenciales (aunque la privacidad puede verse comprometida).  Se puede colocar en la comunidad durante un período prolongado y permite el acceso en cualquier momento.  Puede ser móvil. | No apto para miembros analfabetos de la comunidad.  Puede excluir a las personas con movilidad reducida, como aquellas que se encuentran en ubicaciones remotas o personas mayores.  No es ideal para campamentos urbanos, dispersos o grandes.  Puede retrasar la respuesta.  Puede ser difícil responder a la personal o a la comunidad, si no se proporciona suficiente información de contacto. | Utilícelo únicamente en combinación con otros canales.  Involucre a los miembros de la comunidad para seleccionar las ubicaciones de los buzones y decida cómo se compartirán las respuestas (por ejemplo, tableros de anuncios junto a los buzones).  Costos significativos de asignación personal y recursos para proyectos con múltiples ubicaciones remotas.  Defina los protocolos de recolección y comunicación, por ejemplo, dos miembros del personal designados abren el buzón semanalmente y lo devuelven al día siguiente. Para garantizar la imparcialidad, estos miembros no deben implementar directamente el proyecto.  Considere colocar buzones en espacios privados, tales como espacios exclusivos para mujeres.  Considere el uso de formularios con gráficos o ilustrados y casillas para marcar, para facilitar el uso de las personas con dificultades de alfabetización.  Ubicaciones remotas: considere suspender el uso si el personal ya no puede viajar a las ubicaciones. Reemplace con canales alternativos. |
| **Línea directa y SMS: Cuenta única prepago (gestionada internamente)** | | |
| Los miembros de la comunidad llaman y proporcionan retroalimentación directamente a un miembro del personal.  **Tipo:** Estático  **Base:** Baja tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Alta accesibilidad si la ubicación tiene una buena cobertura de red y si diversos participantes del programa utilizan teléfonos móviles.  Adecuado para contextos remotos y respuestas a gran escala.  Adecuado para quejas anónimas o confidenciales, aunque la trazabilidad de las llamadas puede ser una barrera.  Fácil de utilizar para personas con bajo nivel de alfabetización digital.  Adecuado para comunidades con bajo nivel de alfabetización.  Accesible para participantes que no forman parte del programa.  Reconocimiento, respuesta y derivación rápidos e inmediatos. Accesible para personas con movilidad reducida. | Requiere tiempo de configuración, que puede ser demasiado largo para proyectos cortos.  No incluye a los miembros de la comunidad que no tienen acceso a un teléfono móvil, crédito telefónico o electricidad para cargar el teléfono.  Puede resultar costoso para los encuestados si no se ha configurado un número gratuito.  La confidencialidad y el uso de datos personales pueden verse comprometidos.  Retraso prolongado en la respuesta si la línea directa tiene mucho tráfico. | Altos costos de asignación de personal y recursos (requiere que el personal tenga habilidades específicas y capacitación sobre manejo inmediato de retroalimentación y quejas).  Negocie con los proveedores de redes móviles locales para obtener un número gratuito.  Asegúrese de que el personal tenga las habilidades lingüísticas e interpersonales adecuadas y esté capacitado para registrar y responder a la retroalimentación y quejas.  Para garantizar la imparcialidad, el personal de la línea directa no debe implementar el proyecto directamente.  Para proteger los datos personales de quienes llaman, asegúrese de que no se rastreen los números de teléfono.  No utilice los teléfonos privados de los miembros del personal. |
| **Línea directa: Centro de llamadas (gestionado por un proveedor de servicios externo)** | | |
| Un número exclusivo al que las personas llaman a una empresa de centro de llamadas que representa a CRS.  **Tipo:** Estático  **Base:** Basado en tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Alta accesibilidad si existe una buena cobertura de red y diversos participantes del programa utilizan teléfonos móviles.  Buena opción para contextos remotos y respuestas a gran escala.  Adecuado para quejas anónimas o confidenciales, aunque la trazabilidad de las llamadas puede ser una barrera.  Fácil de utilizar para personas con bajo nivel de alfabetización digital.  Puede incluir una función para devolver llamadas perdidas o para responder y dar seguimiento a llamadas anteriores.  Permite una respuesta inmediata. | Puede excluir a los miembros de la comunidad que no tienen un teléfono móvil, crédito telefónico o electricidad.  La configuración requiere mucho tiempo.  Se puede percibir como ajeno a la organización.  La organización tiene menos supervisión de los operadores de la línea directa para garantizar la calidad.  La confidencialidad y el uso de datos personales pueden verse comprometidos. Puede causar más daño si el denunciante no es dueño del teléfono y se le da una respuesta a un miembro de la familia.  Leve retraso en la respuesta si la línea directa tiene mucho tráfico. | Negocie con los proveedores de las redes móviles locales para obtener un número gratuito.  Altos costos de asignación de personal y recursos (requiere que los operadores de la línea directa tengan habilidades y capacitación en retroalimentación y manejo de quejas).  Asegúrese de que los operadores de la línea directa tengan el lenguaje adecuado y las habilidades interpersonales, y estén capacitados para registrar y responder a la retroalimentación y quejas. También incluya capacitación sobre los programas y principios de CRS.  Asegúrese de que existan procesos para que el personal de CRS gestione las quejas urgentes, sensibles o complejas. |
| **Línea directa: Respuesta de voz interactiva (IVR)** | | |
| Un número exclusivo para que los miembros de la comunidad accedan a información y registren su mensaje de retroalimentación.  **Tipo**: Estático o activo  **Base**: Basado en tecnología  **Dirección de la información**: Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Alta accesibilidad (24 horas al día, 7 días a la semana) si tiene buena cobertura de red.  Los participantes del programa pueden llamar en cualquier momento.  Suele ser popular entre los jóvenes.  Disminuye la cantidad de retroalimentación y quejas, ya que las preguntas se responden proporcionando información clave.  Puede ser gratis para las comunidades.  Adecuado para quejas anónimas o confidenciales (la persona que llama puede elegir si deja o no información de contacto).  Fácil de utilizar para personas con bajo nivel de alfabetización digital.  Permite una respuesta inmediata. | Funciona mejor para proporcionar información que para procesar retroalimentación y quejas.  No incluye a los miembros de la comunidad que no tienen acceso a un teléfono móvil, crédito telefónico o electricidad.  Puede resultar costoso para los usuarios si no se configura un número gratuito.  Altos costos de asignación personal y recursos: requiere un acuerdo con un proveedor de servicios y tiempo del personal para escuchar y registrar mensajes (o inversión en software), aunque es más barato que un centro de llamadas.  La retroalimentación puede excluir los detalles necesarios para el seguimiento (por ejemplo, nombre de la agencia para la que se dirige la retroalimentación, información de contacto), especialmente si la retroalimentación no se incluye en las categorías precodificadas. | Cuando sea posible, integre la IVR con un centro de llamadas para que ésta pueda proporcionar la información más sencilla, mientras que los operadores pueden enfocarse en asuntos más complejos y solicitudes individuales (como inquietudes de protección o salvaguarda).  Utilícelo junto con un canal interpersonal. |
| **Cara a cara con el personal de CRS** | | |
| Las personas contactan al personal en campo (como oficiales de enlace de la comunidad con tareas específicas del FCRM) y reciben y registran retroalimentación y quejas directamente.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Con frecuencia, uno de los canales más populares.  Puede revelar efectos no deseados de los programas que se queden por fuera del monitoreo.  Permite una respuesta rápida a preguntas urgentes y para derivación y puede resolver muchos problemas de inmediato. | El personal puede encontrar que registrar la retroalimentación demanda mucho tiempo y es arduo.  El personal puede pensar que las quejas reflejan su mal desempeño y estar renuentes a procesarlas. | Asegúrese de que el personal tenga las habilidades lingüísticas e interpersonales adecuadas y esté capacitado para registrar y responder a la retroalimentación y quejas.  Asegure un equilibrio de género entre el personal.  Tenga un conjunto de preguntas frecuentes y asegúrese de que el personal pueda utilizarlas para proporcionar una resolución inmediata a gran parte de la retroalimentación recibida.  Asegúrese de que el trabajo del FCRM esté integrado en las descripciones de cargo del personal.  La retroalimentación cara a cara efectiva requiere confianza, lo que puede llevar tiempo y requiere respuestas oportunas y una comunicación respetuosa. |
| **Punto focal comunitario**  **(también llamado comité de retroalimentación y quejas o grupo asesor comunitario)** | | |
| Punto focal/ comité gestionado localmente que es designado por miembros de la comunidad y capacitado para recolectar y documentar la retroalimentación y quejas, y compartirlas periódicamente con CRS y sus socios.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Con frecuencia, un canal popular ya que los miembros de la comunidad pueden sentirse más cómodos hablando con un representante de la comunidad que con un miembro del personal.  Mayor apropiación por parte de la comunidad.  Funciona bien en lugares donde CRS o su socio ha estado trabajando durante un período prolongado.  Se puede construir sobre plataformas sociales y culturales existentes para resolver problemas en lugar de imponer un enfoque desconocido.  Permite una respuesta rápida a preguntas urgentes y para derivación y puede resolver muchos problemas de inmediato. | Requiere tiempo y esfuerzo de los miembros de la comunidad.  Asignación que toma tiempo.  Por lo general, no es propicio para quejas sensibles.  Riesgo de alta rotación o bajo esfuerzo, si no se proporciona un estipendio. | Asegúrese de que los voluntarios estén capacitados para registrar y responder a la retroalimentación y quejas.  Asegúrese de que los comités sean inclusivos y fomenten que la comunidad seleccione los comités con equilibrio de género o comités segregados (hombres y mujeres) para asegurar que las personas se sientan cómodas expresando sus opiniones.  Evite que los líderes tradicionales o autoridades locales sean miembros del comité, ya que su presencia puede limitar la capacidad de las personas para hablar libremente.  Considere proporcionar un estipendio a los miembros del comité.  Algunos costos de asignación de personal, ya que se necesitan habilidades técnicas para establecerlo. |
| **Servicios de asistencia técnica cerca de los lugares del proyecto o visitas sin cita previa a las oficinas designadas de CRS o su socio** | | |
| Espacio o centro instalado en la oficina o en campo, con horas de operación designadas y  personal o voluntarios de la comunidad capacitados para responder preguntas y escuchar inquietudes.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Fácil de establecer.  Alta accesibilidad cuando se pone en funcionamiento con otras actividades del programa, por ejemplo, en un lugar de distribución.  Buena visibilidad si se ubica en áreas de alto tráfico.  Útil en comunidades con bajo nivel de alfabetización.  Adecuado para retroalimentación y quejas confidenciales, aunque el denunciante puede sentirse renuente a compartir en un espacio visible.  Proporciona contacto cara a cara, que con frecuencia lo prefieren los miembros de la comunidad.  Conveniente para los participantes que acceden a otras actividades del programa o durante las distribuciones.  Respuesta rápida e inmediata. Muchos problemas se pueden resolver de inmediato.  Se puede solicitar seguimiento o información más detallada durante la interacción. | Baja accesibilidad para quienes están lejos de la ubicación de la oficina. | Asegúrese de que el personal y los voluntarios tengan las habilidades lingüísticas e interpersonales adecuadas y estén capacitados para registrar y responder a la retroalimentación y quejas.  Asegúrese de que los voluntarios estén alfabetizados.  Asegure un equilibrio de género entre el personal.  Costos significativos de asignación de personal y recursos, especialmente para el ingreso de los datos de la retroalimentación y quejas registradas manualmente. Requiere personal capacitado para manejar retroalimentación.  Considere entregar a los voluntarios una muestra de agradecimiento no financiera (por ejemplo, una camiseta o un bloc de notas).  Involucre a los miembros de la comunidad para seleccionar la ubicación de estos espacios, idealmente en un área que ofrezca privacidad y sea accesible para todos.  Considere tener un componente de difusión para llegar a los más vulnerables. |
| **Reuniones comunitarias abiertas** | | |
| Reuniones organizadas periódicamente en los territorios de ejecución del proyecto que reúnen a grandes grupos de personas para compartir información y recolectar retroalimentación y quejas.  **Tipo:** Activo  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Fácil de establecer.  Puede solicitar retroalimentación y quejas de muchas personas en un tiempo limitado.  Puede involucrar a participantes que no participan en los programas.  Se puede adaptar a la audiencia (por ejemplo, utilizando un enfoque amigable para los niños).  Adecuado en comunidades con bajo nivel de alfabetización.  Bajos costos de asignación de personal y recursos.  Permite una respuesta inmediata.  Puede abordar preguntas e inquietudes comunes de inmediato y para un gran número de personas simultáneamente. | Las discusiones pueden ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo.  Puede no ser adecuado en culturas donde la crítica pública no es aceptable.  Puede excluir a la mayoría de los marginados (como mujeres y niños) que pueden no sentirse cómodos asistiendo y expresando sus inquietudes.  No apto para quejas anónimas o confidenciales. | Asegure un equilibrio de género entre el personal y considere las dinámicas de poder y los roles de género dentro de la comunidad.  Establezca reglas claras para garantizar que los sobrevivientes o los perpetradores no sean identificados en un entorno grupal.  Considere la posibilidad de integrar estas sesiones en reuniones comunitarias regulares, como un tema permanente de la agenda.  Asegúrese de que el personal tenga las habilidades lingüísticas, de facilitación y resolución de disputas adecuadas, así como las habilidades interpersonales para solicitar información detallada. |
| **Visitas/ observaciones al lugar del proyecto** | | |
| **Tipo:** Activo  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Puede involucrar a una comunidad más amplia.  Adecuado para comunidades con bajo nivel de alfabetización.  Brinda la oportunidad de dialogar para abordar preguntas y aliviar dudas.  Bajos costos de asignación de personal y recursos si se combina con actividades regulares del proyecto, tales como monitoreo posterior a la distribución y otras evaluaciones.  Permite una respuesta inmediata. | No apto para quejas anónimas o confidenciales. | Asegure el equilibrio de género entre el personal.  Asegúrese de que el personal tenga las habilidades lingüísticas, de facilitación y resolución de disputas adecuadas, así como las habilidades interpersonales para solicitar información detallada. Asegúrese de que el personal esté capacitado para registrar y responder a la retroalimentación y quejas. |
| **Métodos de Monitoreo** | | |
| Se pueden agregar preguntas para solicitar retroalimentación y el nivel general de satisfacción con las actividades de respuesta en los métodos de monitoreo, incluyendo encuestas posteriores a la distribución o a las familias, discusiones de grupos focales, entrevistas con informantes clave, tarjetas de calificaciones/ informe de la comunidad; datos de la evaluación y monitoreo de la comunidad.  **Tipo:** Activo  **Base:** Flexible  **Dirección de la información:** Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Proporciona una oportunidad para buscar retroalimentación activamente y puede generar más retroalimentación que otros enfoques.  Adecuado para recolectar retroalimentación cualitativa de grupos específicos, incluyendo aquellos con menos capacidad de acceder a canales estáticos.  Se puede adaptar a la audiencia (por ejemplo, utilizando un enfoque amigable para los niños).  Apto para personas con movilidad reducida.  Fácil de establecer o integrar en las actividades de monitoreo planificadas.  Adecuado para comunidades con bajo nivel de alfabetización. | Alcance limitado debido al muestreo y plazo para la recolección de datos.  No apto para quejas anónimas o confidenciales.  Si los encuestados proporcionan retroalimentación que requieren respuesta, ésta puede demorarse mucho. | Costos relativos de asignación de personal y recursos (incluyendo tiempo y orientación del personal técnico de MEAL).  Agregue preguntas de generen retroalimentación en las actividades de monitoreo y evaluaciones planificadas.  Asegúrese de que el muestreo se base en un análisis de género y poder para garantizar que los encuestados sean representativos de todos los miembros de la comunidad, incluyendo a los grupos marginados.  Realice grupos focales separados para mujeres, hombres, niños, niñas y adolescentes hombres y mujeres, y cuente con facilitadores hombres y mujeres. |
| **Plataformas de mensajería instantánea y redes sociales (por ejemplo, Twitter, WhatsApp)** | | |
| Un número celular o una cuenta dedicada disponible para que las personas compartan mensajes escritos, de voz o imágenes.  **Tipo:** Estático  **Base:** Basado en tecnología  **Dirección de la información**: Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Puede tener un amplio alcance si la ubicación tiene una buena cobertura de red.  Es una buena forma de recolectar información rápidamente sobre necesidades graves en la primera fase de una respuesta de emergencia en una amplia zona geográfica.  Puede gestionar quejas anónimas o confidenciales si la cuenta del usuario no refleja información de identificación personal. | Puede excluir a grupos sin acceso telefónico o sin conocimientos digitales.  Requiere buena cobertura de red y acceso a un teléfono inteligente o computadora y electricidad.  Requiere alfabetización digital para configuración y uso.  Puede generar una gran cantidad de retroalimentación y preguntas, que puede resultar abrumador para el personal que responde.  Riesgos de problemas de protección en línea.  En contextos remotos, puede resultar difícil compartir el número de teléfono o la cuenta con miembros de la comunidad.  Requiere que el personal supervise las plataformas.  Si se percibe como una herramienta de comunicación bidireccional, puede causar frustración si no se recibe una respuesta. | Antes de su uso, realice una evaluación de riesgos exhaustiva para asegurar que no ponemos a nadie en riesgo de sufrir daños.  Capacite al personal y a los miembros de la comunidad en la plataforma seleccionada.  Negocie con los proveedores de redes móviles locales para obtener un número gratuito para asegurar rentabilidad.  Asegúrese de que el personal esté capacitado para gestionar cuentas y registrar y responder a la retroalimentación y quejas. |
| **Correo** | | |
| Las cartas se pueden enviar por correo a la oficina de CRS o del socio.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Fácil de establecer.  Bajo en costos.  Adecuado para quejas anónimas o confidenciales.  La gente puede ver las cartas escritas como una forma respetable y formal de proporcionar retroalimentación. | Ampliamente conocido por ser ineficaz debido al analfabetismo, falta de acceso a una red postal y preferencia por el contacto directo con el personal.  Puede carecer de los detalles esenciales necesarios para el seguimiento (por ejemplo, nombre de la agencia para la que se dirige la retroalimentación, información de contacto).  Puede ser interferido.  Más lento que otros canales. | Establezca protocolos para clasificar las cartas entrantes y derive la retroalimentación y quejas internamente.  Reclute personal con las habilidades lingüísticas adecuadas para responder por escrito o a través de llamadas o visitas. |
| **Dirección de correo electrónico dedicado** | | |
| Las personas pueden enviar correos electrónicos a una dirección configurada específicamente para recibir retroalimentación.  **Tipo:** Estático  **Base:** Basado en tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Alta accesibilidad si la ubicación tiene buena cobertura de red y si la población tiene acceso a teléfonos inteligentes o computadoras y electricidad.  Puede recolectar quejas anónimas si la cuenta de correo electrónico del usuario no refleja información de identificación personal.  Adecuado para quejas confidenciales.  Las personas pueden ver a los correos electrónicos como una forma respetable y formal de proporcionar retroalimentación.  Fácil de configurar.  Bajo en costos. | Requiere alfabetización digital para su uso.  Leve retraso en la respuesta.  Seguimiento depende de si el usuario proporcionó la información de contacto. | Establezca protocolos para clasificar los correos electrónicos y derive la retroalimentación y quejas internamente.  Reclute personal con las habilidades lingüísticas adecuadas para responder por escrito o a través de llamadas o visitas. |
| **Consultas periódicas con informantes clave o líderes comunitarios.** | | |
| Los líderes recolectan retroalimentación y quejas en nombre de sus comunidades.  **Tipo:** Activo  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Puede tener un amplio alcance.  Debe ser parte de las actividades regulares del proyecto y de un protocolo de construcción de relaciones esperadas, que se pueda ampliar para incluir la retroalimentación. | Excluye a los grupos o personas que no se sientan cómodos con el canal. Con frecuencia, representará los puntos de vista de los miembros más poderosos de la comunidad.  Requiere una inversión de tiempo para conocer a las personas, particularmente al inicio para orientarlas en su rol de consultar y representar a otras personas.  En entornos de alta vigilancia y baja confianza, puede crear la percepción de que la organización está alineada con los más poderosos. | Triangule con la retroalimentación de otros canales.  Asegúrese de que el miembro del personal que dirige la reunión tenga excelentes habilidades de facilitación y esté en un puesto de alto nivel, ya que las personas estarán más motivadas para compartir si está presente un responsable de la toma de decisiones.  Costos relativos de asignación de personal y recursos. |

**B. Canales de respuesta**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Programas de radio** | | |
| Un programa de radio dedicado para compartir información con los oyentes y recibir llamadas que se respondan durante el programa en vivo.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Buena forma de utilizar la comunicación verbal, que con frecuencia lo prefieren las comunidades con bajo nivel de alfabetización.  Puede incluir comunicación bidireccional si las personas pueden llamar y hacer preguntas.  Puede tener un amplio alcance, especialmente cando escuchar la radio es universal.  Ideal para combinar información, anuncios de servicios (por ejemplo, higiene, prevención del cólera, etc.) con preguntas y problemas de los miembros de la comunidad.  Por lo general, responde a los problemas y preguntas más frecuentes.  Se puede operar con otras organizaciones.  Buena forma de cerrar el ciclo de retroalimentación a nivel de la comunidad. | No puede llegar a personas que viven con problemas de audición.  Riesgo de sesgo percibido, según la reputación de la emisora.  El nivel de participación de los oyentes puede ser muy bajo.  No brinda confidencialidad ni privacidad.  Las implicaciones de costos incluyen tarifas altas por presentar el programa de radio, especialmente si la estación es popular y tiene una gran cobertura/ suscripción.  Riesgo de reputación si las críticas o denuncias se plantean públicamente.  Puede desencadenar una respuesta a la defensiva y, por tanto, limitar el diálogo. | Asegúrese de que la transmisión se haga en el momento más adecuado del día, cuando es probable que su público objetivo lo escuche, por ejemplo, cuando los niños están en la escuela, pero no cuando las mujeres podrían salir de la casa para buscar agua, y no durante las horas de oración.  Negocie con un proveedor de telefonía para tener una opción de línea gratuita.  Adapte el material de comunicación a la audiencia. |
| **Llamada telefónica personal o SMS** | | |
| **Tipo:** Estático  **Base:** Baja tecnología  **Dirección de la información:** Bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Buena opción si se tiene una buena cobertura de red y diversos participantes del programa tienen acceso a teléfonos móviles.  Permite una respuesta rápida a preguntas urgentes y para derivación y puede resolver muchos problemas de inmediato utilizando las preguntas frecuentes.  Permite una conversación más privada y confidencial. | Puede excluir a aquellos que no tienen un teléfono móvil, crédito telefónico o electricidad para cargar el teléfono.  Requiere varios miembros del personal dedicados con habilidades lingüísticas relevantes. | Asegúrese de que el personal sepa cómo manejar la retroalimentación y quejas recibidas.  Asegure el equilibrio de género y la diversidad entre el personal para abordar las barreras (por ejemplo, el idioma).  Para proteger los datos personales de quienes llaman, asegúrese de que no se rastreen los números de teléfono.  No utilice los teléfonos privados de los miembros del personal. |
| **Línea directa** | | |
| Revise los detalles antes mencionados | | |
| **Tablero de anuncios de la comunidad, pancartas, carteles, folletos, etc.** | | |
| Ubicado en un lugar público para brindar información sobre el proceso de retroalimentación y quejas, la organización, el programa, etc. Puede anticipar preguntas o responder a retroalimentación específica.  **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información**: Unidireccional, aunque se puede personalizar para que sea bidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Moderadamente fácil de establecer.  Costos medios para proyectos con pocas ubicaciones.  Puede tener un amplio alcance si se coloca en áreas de alto tráfico.  Las respuestas a los problemas generales de la comunidad que surgen al publicar información en tableros de anuncios se pueden proporcionar en reuniones de grupo y actualizaciones a la comunidad. | Comunicación impersonal que puede no generar confianza.  Inadecuado para responder a quejas personales y sensibles.  Difícil de establecer en lugares sin espacios comunales o con infraestructura limitada. | Depende de la frecuencia de las actualizaciones de la información y de las preguntas frecuentes publicadas.  Asegure la traducción a los idiomas locales.  Si se incluyen gráficos, intente transmitir el mensaje con sensibilidad y pruébelo previamente con algunos miembros de la comunidad. |
| **Visitas a las familias** | | |
| **Tipo:** Estático  **Base:** Sin tecnología  **Dirección de la información:** Unidireccional | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Brinda acceso a personas con movilidad reducida.  Proporciona una oportunidad de diálogo para abordar preguntas y aclarar dudas.  Permite conversaciones más privadas y confidenciales. | Costos elevados de asignación de personal y recursos.  Puede provocar la pérdida de confianza entre los participantes del programa, si un agresor está involucrado en las visitas. | Asegure el equilibrio de género y la diversidad entre el personal para fomentar la confianza y abordar las barreras (por ejemplo, el idioma).  Asegúrese de que el personal sepa cómo gestionar la retroalimentación y quejas recibidas. |
| **Teatro, drama o música de calle** | | |
| **Ventajas** | **Desventajas** | **Consideraciones clave** |
| Una forma atractiva de compartir información.  Puede tener un amplio alcance.  Se puede adaptar a la audiencia (por ejemplo, enfoque adaptado a los niños) | Puede que no sea apropiado en un entorno más conservador.  Las discusiones pueden ser limitadas si ciertas personas dominan el grupo. | Involucre a los miembros de la comunidad para crear el contenido y pruebe los mensajes con ellos.  Asegúrese de que el material sea relevante para el contexto y adecuado para la audiencia objetivo.  Asegure la traducción a los idiomas locales. |
| **Reuniones comunitarias públicas** | | |
| Revise los detalles antes mencionados |  |  |

\* Adaptado de *Selección de mecanismos de retroalimentación* (CRS 2015, disponible en EFOM)y *Guía 4.1: Descripción general de los canales de retroalimentación - fortalezas, debilidades y pautas* (CARE 2020).

1. Para información sobre las consideraciones acerca del COVID-19, revise la Hoja de Pautas: CARM y COVID-19 (Mercy Corps 2020). [↑](#footnote-ref-1)