

ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS SOBRE INDOCUMENTACIÓN

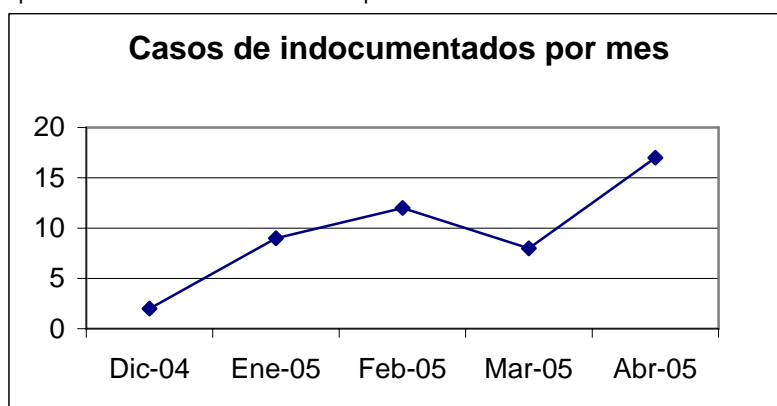
DIC 04 - ABR 05

ANÁLISIS DE LAS LLAMADAS SOBRE INDOCUMENTACIÓN

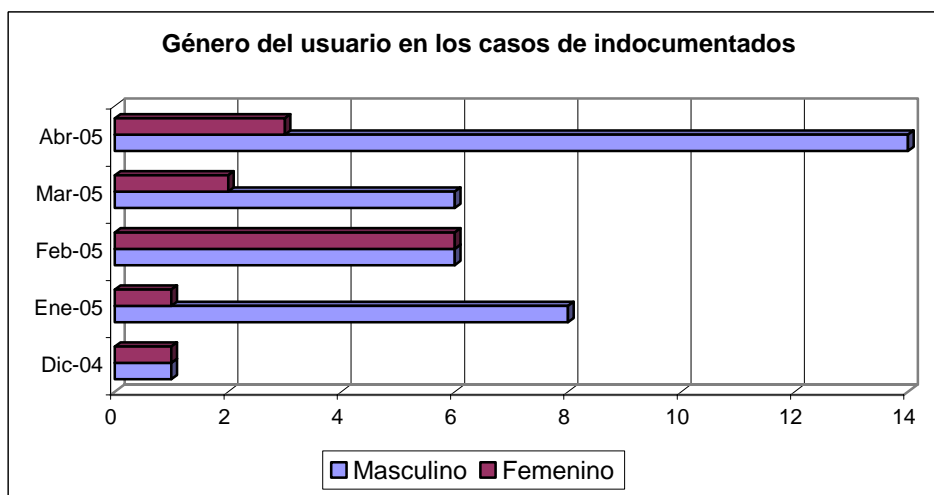
El análisis del tema de indocumentación en las llamadas del teléfono ANAR abarca los meses de diciembre de 2004 a abril de 2005. Se han considerado en el análisis todas las llamadas en donde se refiere el tema de la indocumentación, tanto como problema principal como secundario o asociado.

A continuación observamos la variación de las llamadas en los meses analizados.

Podemos apreciar la baja frecuencia en las llamadas por mes, alrededor de 10 llamadas al mes, salvo el mes de abril donde superan las 15 llamadas. Es una incidencia bastante baja teniendo en cuenta que el promedio de llamadas efectivas por mes en la línea es alrededor 1600.

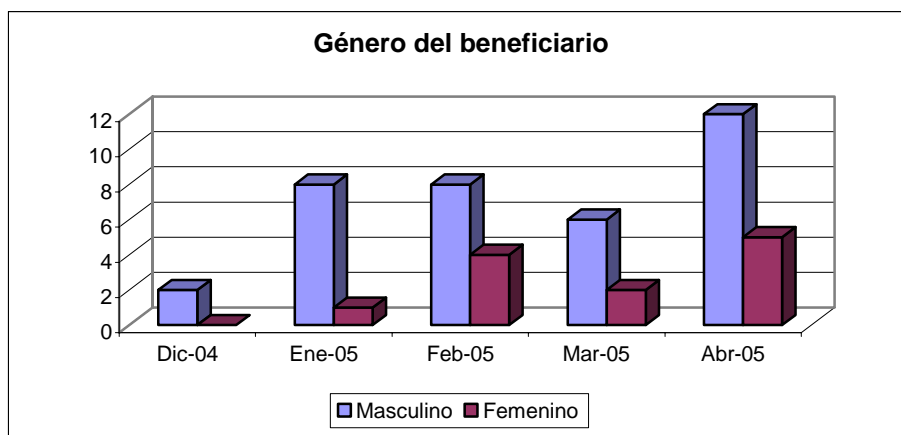


Es decir, las llamadas sobre la falta de documentos representan el 0.6% del total de llamadas efectivas al mes aproximadamente.

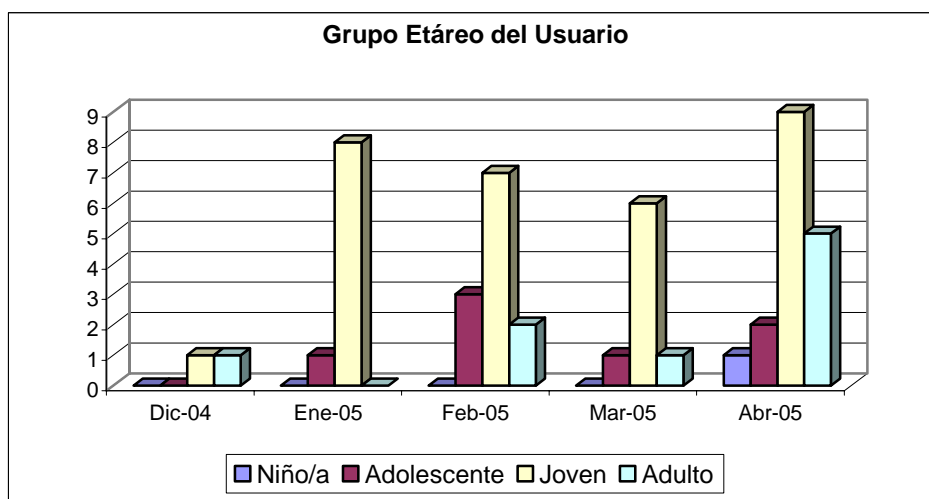


En cuanto al género del usuario, es decir, quien realiza la llamada, encontramos un mayor porcentaje masculino. Sin embargo, incluso en los meses donde se encuentra la misma cantidad de llamadas de hombres y mujeres, el género del beneficiario o la persona para la que se busca la solución del problema, sigue siendo mayoritariamente masculino. Estos datos podrían estar evidenciando, como ha sido visto en diversos estudios, el problema de la invisibilidad de la mujer. Muchas veces son las mujeres que llaman para inscribir a sus hijos pero no sabemos cuál es la situación de ellas mismas, ya que no traen su caso

como un problema. Sin embargo, se descubre en algunas llamadas que los niños no pueden ser inscritos por falta de documentos de la madre o el padre.



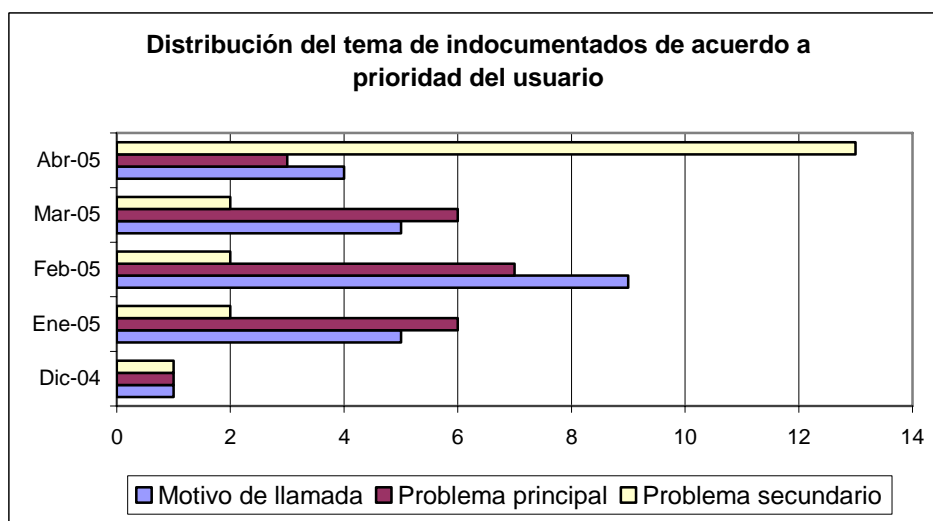
Respecto a los grupos de edad que más expresan el problema de indocumentación encontramos que la mayoría de las personas que realizan la llamada son jóvenes entre 18 y 25 años. En segundo lugar las llamadas son realizadas por adultos y en tercer lugar por adolescentes.



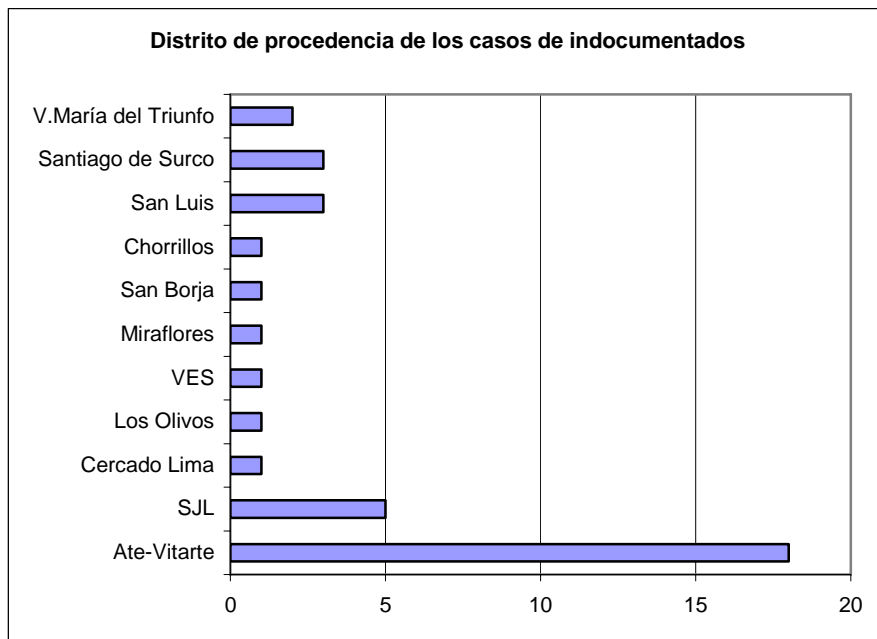
Al analizar el grupo de edad de los beneficiarios (los que evidencian el problema de indocumentación) encontramos que la mayoría de personas que buscan resolver sus problemas de falta de documentos son jóvenes, muchos de los cuales no han tenido documentos hasta el momento, adolescentes que piden información sobre los trámites que deben realizar para sacar sus documentos aunque algunos se enfrentan a la imposibilidad de sacarlos porque no tienen partida de nacimiento y, finalmente niños y niñas que no han sido inscritos porque sus padres tampoco tienen documentos, porque no son reconocidos por el padre y, en algunos casos, incluso, los documentos son retenidos por alguien para quien han trabajado.



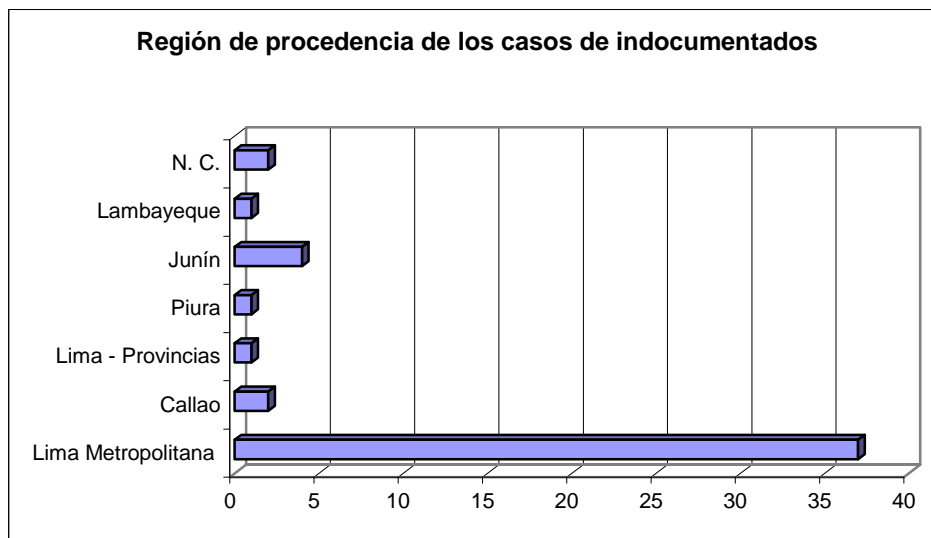
En el gráfico siguiente encontramos que en general, el tema de la indocumentación no es considerado en muchos casos como un problema central. En general aparece como motivo de llamada pero algunas veces es dejado de lado para analizar otro problema. En otro grupo de casos el problema de la falta de documentos sólo aparece como un problema secundario. Los documentos son un requisito para acceder a un trabajo en muchas ocasiones.



Tomando en cuenta la procedencia de las llamadas, encontramos que el distrito con mayor cantidad de llamadas en Lima es Ate-Vitarte, seguido de San Juan de Lurigancho, San Luis y Surco. Sin embargo, el número limitado de llamadas y la reiteración de llamadas por el mismo usuario nos imposibilita ser concluyentes sobre estas cifras.



Respecto a las llamadas sobre indocumentados por provincias en los meses analizados, encontramos que Lima Metropolitana está en primer lugar seguida de Junín y el Callao. Es decir, a pesar que desde diciembre del 2004 se reciben llamadas a nivel nacional, aún la mayor cantidad de llamadas efectivas son realizadas desde Lima para este tema como para otros.



CONCLUSIONES

- ✓ Las llamadas que refieren la falta de documentos o algún problema relacionado a esta representan el 0.6% del total de llamadas efectivas al mes aproximadamente.
- ✓ Tanto a nivel de usuario como de beneficiario el género masculino alcanza un mayor porcentaje de casos de indocumentación.
- ✓ Respecto a los grupos de edad que más expresan el problema de indocumentación encontramos que la mayoría de las personas que realizan la llamada son jóvenes entre 18 y 25 años. En segundo lugar las llamadas son realizadas por adultos y en tercer lugar por adolescentes.
- ✓ En cuanto la procedencia de las llamadas, se aprecia que el distrito con mayor cantidad de llamadas en Lima es Ate-Vitarte, seguido de San Juan de Lurigancho, San Luis y Surco. Sin embargo, el número limitado de llamadas y la reiteración de llamadas por el mismo usuario nos imposibilita ser concluyentes sobre estas cifras.
- ✓ El análisis por regiones nos indica que el mayor porcentaje de llamadas provienen de Lima Metropolitana, observándose una diferencia significativa con el resto de regiones. Esto no obedece específicamente a esta problemática, sino que es una tendencia que se presenta en la totalidad de llamadas que se reciben a nivel general.