

Guía de atenciones telefónicas en los PAO - Situación COVID-19

Contenido

- Guion sugerido para las atenciones telefónicas en los PAO	1
- Preguntas frecuentes sobre COVID-19	2
- Información clave en el marco del Estado de Emergencia por COVID-19	5
- • El procedimiento para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado	5
- • Expedición del Salvoconducto del Permanencia (SC-2).....	5
- • Prórroga del Salvoconducto del Permanencia (SC-2).....	5
- • Víctimas del conflicto armado	5
- • Acceso a justicia	6
- • Acceso a servicios de SGBV	6
- • Acceso a servicios para la Infancia y Adolescencia	7
- • Desalojos.....	7

Guion sugerido para las atenciones telefónicas en los PAO

Siempre deben usarse canales oficiales (no se permiten correos o teléfonos personales para la atención de las personas de interés). Es importante que se confirme que el beneficiario se encuentre en un lugar donde se sienta seguro para hablar.

1. Saludo

Buenas (días/tardes) usted se ha comunicado a la línea de atención del Punto de Atención y Orientación PAO de la ciudad de (ciudad). Mi nombre es (primer nombre) y voy a ser la persona que le brinda la información el día de hoy, soy parte (del equipo de protección del ACNUR o mencionar cargo).
¿Cuál es su nombre?

¿Usted cuenta con minutos suficientes para hacer la atención o prefiere que la llamada le sea devuelta?
¿Es este número del que se comunica el número al que desea que le sea devuelta la llamada?

Para empezar, le voy a contar qué es el ACNUR y cómo manejamos toda la información que usted me va a dar el día de hoy.

2. ACNUR

ACNUR es la Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados, y tenemos un papel de complementar al trabajo de Gobierno de Colombia para brindar protección y buscar las soluciones a las personas refugiadas y desplazadas

3. Consentimiento informado

Antes de empezar, le debo informar que necesito su consentimiento para poder recopilar información personal básica suya (nombre, apellido, edad, teléfono, correo electrónico, dirección de residencia, etc.), la cual será usada para poder evaluar su situación actual. Respecto a esta recopilación, es necesario que cada vez que nos contacte o sea contactado, nos informe de cualquier cambio en su información y que la información proporcionada sea verídica. Le informo que su información será tratada confidencialmente, sin embargo, necesito su acuerdo para poder compartir sus datos con entidades que trabajan con ACNUR. Por último, sepa que el mandato de ACNUR es incompatible con cualquier actividad armada, por lo que es necesario que usted se compromete a no participar en ninguna actividad que implique el uso de armas. ¿Está de acuerdo?

4. Motivo de consulta

Indague por el motivo de la llamada, recuerde que no siempre el motivo inicial de consulta corresponde a todas las necesidades que tiene un grupo. Es importante que pregunte si la persona o alguna persona que viva con ella tiene alguna condición especial que se constituya como una Necesidad Específica de Protección.

En este espacio puede tomar la bio data del punto focal, realizar la recepción y tomar la información relacionada con el formato de entrevista.

En caso de considerar realizar una remisión del caso, explique la acción que realizará, evitando crear expectativas, por ejemplo: Entiendo las dificultades que manifiesta tener, voy a enviar su caso a una Organización que trabaja con nosotros, por favor esté muy pendiente de su número de celular, pues por allí le van a contactar.

5. Encuadre y conclusiones

En este apartado, recuerde las acciones concretas que se van a realizar frente a las consultas.

6. Cierre

Para el cierre, recuerde a la persona que, si lo considera necesario, puede volver a llamar, si tiene nuevas dudas o si ocurre alguna situación diferente a la comentada.

Preguntas frecuentes sobre COVID-19

- ¿Qué es el coronavirus (COVID-19)?

Es un virus que causa una enfermedad respiratoria, la cual puede ser leve, moderada o grave. La propagación le da principalmente de persona a persona.

- ¿Cómo se transmite el coronavirus (COVID-19)?

El virus se transmite por:

- Contacto personal y cercano con una persona infectada.

- A través de la saliva de las personas infectadas cuando tosen o estornudan.
- Al tocar objetos o superficies contaminadas y luego tocarse la boca, la nariz o los ojos.
- **¿Cuál es el tratamiento para el coronavirus (COVID-19)?**

En este momento no hay un tratamiento específico ni una vacuna comprobada para el coronavirus (COVID-19). El manejo de la infección depende de los síntomas y la condición de salud de la persona. El 80% de las personas se recupera en casa o en aislamiento.

- **¿A dónde puedo ir si presento los síntomas del coronavirus (COVID-19)?**

Antes de salir de su vivienda, comuníquese con las líneas de atención designadas por el Gobierno Nacional. Recuerda consultar a una institución si tiene dificultad para respirar y fiebre mas de 38 grados por dos días.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/ED/VSP/coronavirus-telefonos.pdf>

- **¿Si he viajado a zonas que tienen brote activo de coronavirus (COVID-19) o he estado en contacto con una persona que tiene diagnóstico positivo para el virus, qué debo hacer?**

Debe estar muy pendiente de los posibles síntomas que presente en los siguientes 14 días después de la exposición. Si presenta dos de los siguientes síntomas, consulte al servicio de salud e informe la situación:

1. Fiebre igual o mayor a 38°
2. Tos
3. Dificultad para respirar
4. Odinofagia (dolor de garganta)
5. Fatiga
6. Malestar general

PROTOCOS DE SALIDA DE CASA

ACCIONES FRENTE AL COVID-19



- Al salir, ponte una chaqueta de manga larga.
- Recógete el pelo, no lleves aretes, pulseras, o anillos. Te tocaras menos la cara.
- Si tienes mascarilla, pónstela al final, justo antes de salir.
- Intenta no usar el transporte público.
- Si vas con tu mascota, procura que no se roce con superficies en el exterior.
- Lleva paños desechables, usalos para cubrir tus dedos al tocar superficies.
- Arruga el pañuelo y tíralo en una bolsa cerrada al basurero.
- Si toses o estornudas, hazlo en el codo, no en las manos o en el aire.
- Intenta no pagar en efectivo, en caso de utilizar efectivo desinfecta tus manos.
- Lávate las manos despues de tocar cualquier objeto y superficie o lleva gel desinfectante.
- No te toques la cara hasta que tengas las manos limpias.
- Mantente a distancia de la gente.

PROTOCOS DE ENTRADA EN CASA

ACCIONES FRENTE AL COVID-19



- Al volver a casa, intenta no tocar nada.
- Quítate los zapatos.
- Desinfecta las patas de tu mascota si la estabas paseando.
- Con lejía, recomendable a mas de 60°. Quítate la ropa exterior y métela a una bolsa para lavar.
- Deja bolso, cartera, llaves, etc. en una caja en la entrada.
- Dúchate o, si no puedes, lávate bien todas las zonas expuestas. Manos, muñecas, cara, cuello, etc.
- Lava el móvil y las gafas con agua y jabón o alcohol.
- Preparar la lejía: 20 ml por litro de agua. Limpia con lejía las superficies de lo que hayas traído de afuera antes de guardarlo. No olvides utilizar guantes.
- Quítate los guantes con cuidado, tíralos y lávate las manos.
- Recuerda que no es posible hacer una desinfección total, el objetivo es disminuir el riesgo.

Referencias

1. Coronavirus (COVID-2019) en Colombia. (n.d.). Recuperado en marzo 24, 2020 <https://www.ins.gov.co/Noticias/Paginas/Coronavirus.aspx>
2. Información sobre coronavirus COVID-19. (n.d.). Recuperado en marzo 23, 2020, de <http://www.saludcapital.gov.co/Paginas2/Coronavirus.aspx>
3. Infografías, afiches y más. (n.d.). Recuperado en marzo 25, 2020, de <https://panama.campusvirtualsp.org/covid-19/infografias-afiches-y-mas>

PROTOCOS DE CONVIVENCIA CON PERSONAS EN RIESGO

ACCIONES FRENTE AL COVID-19



- Dormir en cama separadas.
- Utilizar baños diferentes y desinfectarlo con lejía. Preparar la lejía: 20 ml por litro de agua.
- No compartir toallas, cubiertos, vasos, etc.
- Limpia y desinfecta a diario las superficies de alto contacto. Interruptores, mesas, respaldo de sillas, tiradores, etc.
- Lavar ropa, sábanas y toallas muy frecuentemente.
- Mantener distancia, dormir en habitaciones separadas.
- Ventilar a menudo las habitaciones.
- Llamar al teléfono designado si se presenta mas de 38° de fiebre y dificultad para respirar.
- No rompas la cuarentena durante 2 semanas. Cada salida de casa es un reinicio del contador.

Información clave en el marco del Estado de Emergencia por COVID-19

- **El procedimiento para solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado**

No hay modificaciones sobre el procedimiento frente al Estado de Emergencia por COVID – 19. La única forma en la que se están recibiendo las solicitudes es de forma virtual, en el correo refugiadosencolombia@cancilleria.gov.co.

Para más información sobre el contenido requerido de una solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado, ingrese <https://www.cancilleria.gov.co/international/politics/refugee>.

- **Expedición del Salvoconducto del Permanencia (SC-2)**

Al radicar la solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado, se expedirá el Salvoconducto de Permanencia (SC-2). Durante el estado de Emergencia por COVID – 19, se siguen autorizando los Salvoconductos de Permanencia (SC-2). Sin embargo, se ha comunicado a los solicitantes que deberán reclamarlo en las oficinas de Migración Colombia una vez culmine la emergencia sanitaria declarada por el gobierno. Entendiendo las posibles dificultades de no contar con el salvoconducto, como mitigación se sugiere que se imprima el correo en el que les aprueban la expedición del SC-2 o que, en caso de requerirse, tengan acceso a un correo que les permita demostrar que fueron notificados de la expedición.

- **Prórroga del Salvoconducto del Permanencia (SC-2)**

Para solicitar la prórroga del SC-2, se tramitan únicamente por el correo salvoconductos@cancilleria.gov.co. En la misma línea de la expedición del SC-2 al radicar la solicitud del reconocimiento de la condición de refugiado, se ha comunicado a los solicitantes que deberán reclamarlo en las oficinas de Migración Colombia una vez culmine la emergencia sanitaria declarada por el gobierno. Entendiendo las posibles dificultades de no contar con el salvoconducto, como mitigación se sugiere que se imprima el correo en el que les aprueban la expedición del SC-2 o que, en caso de requerirse, tengan acceso a un correo que les permita demostrar que fueron notificados de la prórroga.

En la Resolución 0918 expedido el 19 de marzo de 2020, se suspende de forma provisional la contabilización del tiempo de vigencia de *algunos* de los Salvoconductos de Permanencia (SC-2), *sin embargo, se exceptúan los SC-2 para solicitar y/o cambiar visa y de reconocimiento de la condición de refugiado*.

- **Víctimas del conflicto armado**

Si desea hacer su declaración como víctima en el marco del conflicto armado, la Procuraduría General de la Nación y la Defensoría del Pueblo cuenta con acciones para garantizar el acceso a los servicios en el marco del Estado de Emergencia por COVID-19:

1. La sede electrónica disponible en la página www.procuraduria.gov.co/portal/pqrsdf.page o la línea gratuita nacional 01 8000 940 808.
2. La plataforma virtual disponible en la página <https://www.defensoria.gov.co/>.

Para recibir orientación y atención sobre trámites con la Unidad para las Víctimas, puede consultar en <http://www.portalsnariv.gov.co/node/1364> o comunicarse a través de la línea nacional 01 8000 911

119 (con horarios de atención de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 9:00 p.m., y sábados de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.).

- **Acceso a justicia**

Si desea realizar denuncias, la Fiscalía General de la Nación cuenta con acciones para garantizar el acceso a la justicia en el marco del Estado de Emergencia por COVID-19:

Los ciudadanos y ciudadanas podrán realizar llamadas gratuitas para la recepción de denuncias y orientación a nivel nacional a través de:

1. La plataforma virtual "¡A denunciar!" disponible en las páginas www.fiscalia.gov.co y www.policia.gov.co
2. El Centro de Contacto (línea 122), y
3. Los correos electrónicos habilitados para fin:
 - denunciaanonima@fiscalia.gov.co,
 - hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co,
 - centrodecontacto1n@fiscalia.gov.co

Estos canales funcionan de lunes a domingo, 24 horas al día y se podrán interponer denuncias por todos los delitos incluidos hechos de Violencia basada en Género, Violencia Intrafamiliar y Violencia Sexual.

- **Acceso a servicios de SGBV**

1. Si la vida está en riesgo, marque 123 o acuda al cuadrante de policía más cercano
2. Para proceso de justicia y servicios de protección:
 - La plataforma virtual "¡A denunciar!" disponible en la página www.fiscalia.gov.co o los correos electrónicos habilitados para fin: denunciaanonima@fiscalia.gov.co, hechoscorrupcion@fiscalia.gov.co, centrodecontacto1n@fiscalia.gov.co.
 - En el contexto de violencia interfamiliar: La Comisaria de Familia
 - Si se trata de un caso de un NNA: ICBF, marque 141 para la Línea de Atención a los Niños, Niñas y Adolescentes
3. Para orientación y atención psico jurídica:
 - Si se trata de una mujer víctima de violencia que se encuentra en Bogotá: La Línea Púrpura Distrital (01 8000 112 137) o por WhatsApp (300 755 1846)
 - Si se trata de una mujer víctima de violencia que se encuentra fuera de Bogotá: La Línea de Orientación a Mujeres Víctimas de Violencia (155)
 - La Defensoría del Pueblo Delegada de Género: delegadagenero@defensoria.gov.co
 - SISMA Mujer: 315 894 2140 o asistentenoviencias@sismamujer.org
 - Red Solidaria de Mujeres: WhatsApp 322 332 8655

4. Para servicios de salud:

- Se considera todo acto de violencia sexual una urgencia médica independientemente del tiempo de ocurrido o la condición migratoria del sobreviviente. La atención a los sobrevivientes de violencia sexual es gratuita y puede acercarse al hospital o centro de salud más cercano para recibir atención.

- **Acceso a servicios para la Infancia y Adolescencia**

1. Si un adulto o niño necesite reportar una emergencia, hacer una denuncia o pedir orientación sobre casos de maltrato infantil, violencia sexual, acoso escolar, trabajo infantil o consumo de sustancias psicoactivas, entre otras, se puede comunicar:
 - Línea 141 de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes del ICBF.
 - Línea gratuita nacional del ICBF (01 8000 91 80 80)
 - Regionales y Centros Zonales del ICBF
 - WhatsApp: 3202391685, 3208655450 o 3202391320
2. También el ICBF cuenta con el apoyo permanente de la Policía de Infancia y Adolescencia, en caso de emergencia, y se puede obtener apoyo jurídico y psicosocial de las Comisarias de Familia en su municipio.
3. Para acceder a los servicios que presta la Defensoría del Pueblo y/o exponer sus Peticiones, Quejas y/o Reclamos pueden comunicarse:
 - Línea telefónica gratuita: 01 8000 91 48 14
 - Correo electrónico: atencionciudadano@defensoria.gov.co
 - Ingresar a: www.defensoria.gov.co, busque el link “Servicios en línea” y diligencie el “Registro Único de Peticiones”.
4. Para casos de violencia sexual de un niño, niñas o adolescentes, se debe llevar a cualquier servicio de salud para activar la ruta de atención a víctimas de violencia sexual. Se pondrán en conocimiento del Ministerio Público, Policía Nacional, Comisarias de familia y ICBF (a través de la línea 141). Es importante poner en conocimiento esta situación en las primeras 72 horas.
5. Si es un menor de 18 años de nacionalidad venezolana que se encuentra sin su familia, puede acceder a la oferta del ICBF a través del Centro Zonal más cercano o se puede poner en contacto con línea telefónicas arriba mencionadas.

- **Desalojos**

En desarrollo.