



Fondo de Población
de las Naciones Unidas

EXPERIENCIA DE ATENCIÓN REMOTA
PARA LA GESTIÓN DE CASOS DE
**SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA
BASADA EN GÉNERO (VBG)**
EN EMERGENCIA DURANTE LA
PANDEMIA DEL COVID 19

2020





Fondo de Población
de las Naciones Unidas

“Estoy muy agradecida por esta ayuda que ustedes dan porque uno no puede pagar a un psicólogo y es muy necesario además a nosotros (venezolanos) acá sin salud ni nada pues es muy difícil acceder a esto.”
Muchas gracias

(Mujer migrante de Cúcuta).

En Colombia, las desigualdades generalizadas, la pobreza y la discriminación de grupos marginados como los refugiados, los migrantes, la población de lesbianas, gays, bisexuales y trans y las comunidades étnicas, han aumentado en el contexto de la emergencia sanitaria por COVID-19, así como los riesgos de Violencia basada en género (VBG) para las mujeres y las niñas. Los servicios que atendían VBG se suspendieron o redujeron durante las medidas de aislamiento social preventivo, incrementando el riesgo para la vida de las sobrevivientes. Las líneas nacionales de atención tuvieron un aumento en el número de llamadas en más del cien por ciento y los casos de violencia basada en género aumentaron en todo el país, de acuerdo con las cifras oficiales.

En este contexto surgió la adaptación de la gestión de casos a medios remotos, principalmente vía teléfono. La gestión de casos remota para sobrevivientes de VBG y apoyo psicosocial fue una iniciativa de la oficina del Fondo de Población de Naciones Unidas (UNFPA) en Colombia durante la pandemia de COVID-19 para responder a la violencia basada en género en Arauca, Norte de Santander y La Guajira, regiones de afluencia masiva de población refugiada, migrante y repatriada colombiana, afectada por la emergencia humanitaria y décadas de conflicto armado interno actualmente acentuado.

El objetivo fue adaptarse de forma rápida a un método estructurado, con dos gestoras de caso en cada departamento, que logrará: 1) identificar las necesidades y problemas que enfrenta la persona sobreviviente y su familia, 2) informar a la persona sobreviviente sobre todas las opciones disponibles para ella, y 3) frecer seguimiento de manera coordinada, de acuerdo con las necesidades de la persona sobreviviente, y brindando apoyo emocional durante todo el proceso.

A través de la promoción de la línea de atención remota, se asegura el acceso a mujeres en áreas alejadas de los municipios, así como a albergues, pensiones y zonas fronterizas de difícil comunicación. En su mayoría se han atendido de forma remota a mujeres que se encuentran dentro de su casa en aislamiento y conviviendo con su agresor. La gestión estructura planes de seguridad y seguimientos diseñados con claves y códigos de confidencialidad, para lograr comunicarse de forma segura con las mujeres, basándose en un enfoque centrado en la sobreviviente, en sus derechos, deseos y en la promoción de una vida digna y libre de violencias.

Dentro del proceso de gestión de Casos para sobrevivientes de VBG, se incluye la atención a mujeres refugiadas y migrantes, personas LGBTI+, personas de pueblos indígenas, personas afrodescendientes y víctimas del conflicto armado colombiano. Si las sobrevivientes lo desean se brinda apoyo psicosocial focalizado no especializado, que proporciona



©UNFPA/Wendy Serrano

acompañamiento emocional y aborda las necesidades inmediatas psicosociales de la sobreviviente de forma estructurada y con un seguimiento continuo.

Finalmente, la adaptación remota cuenta con elementos sustanciales para garantizar su calidad. En principio, es consecuente con los mínimos estándares y guías de gestión de casos VBG interagenciales y en Colombia cuenta con un protocolo de atención remota que delimita el paso a paso de la gestión de casos con sugerencias específicas de seguridad, medición de riesgo, consideraciones según sectores poblacionales, criterios de confidencialidad, entre otros elementos adaptados al contexto nacional.

“Yo no sabía que hablar con una profesional y poder sacar todo lo que sentía me iba a ayudar tanto en la vida, aunque no es fácil por teléfono usted estuvo insistiendo y no me dejo sola”
(Mujer migrante 23 años, Arauca).

El trabajo es acompañado semanalmente por un equipo de especialistas que brinda supervisión tanto en gestión de casos como en apoyo psicosocial. Para casos de alto riesgo se convoca un “Comité de casos de urgencia” a través del cual se toman decisiones ágiles y rápidas con profesionales especialistas.

LOS RESULTADOS A LA FECHA

- ✓ La mayoría de personas que han utilizado el servicio son mujeres sobrevivientes de VBG, adultas, refugiadas y migrantes venezolanas y con vocación de permanencia. En menor proporción, se atienden personas víctimas del conflicto armado.
- ✓ La forma más efectiva de acceder y conocer la línea ha sido a través de voz a voz y el trabajo de remisiones que realizan las lideresas comunitarias fortalecidas por el equipo de UNFPA.
- ✓ De las llamadas de orientación, que no corresponden a la gestión de casos, el 45% se comunica para solicitud de alimentación y le sigue un 35% para servicios médicos (salud en general).
- ✓ Los agresores son predominantemente sus parejas actuales o exparejas que continúan agredirlas.

- ✓ Las mujeres atendidas mencionan tener las siguientes necesidades básicas insatisfechas: alimentación, acceso a agua y una vivienda digna.
- ✓ Los seguimientos en gestión de casos de VBG se han incrementado en la modalidad remota y las llamadas pueden durar de 1 a 3 horas, según la conectividad.
- ✓ La salud mental es de las necesidades más apremiantes en los territorios en los cuales UNFPA brinda respuesta humanitaria (Norte de Santander, Arauca y La Guajira).

“Gracias porque usted siempre me ha escuchado, me ha sabido orientar, me ha enseñado cómo por ser lesbiana no puedo dejar que todos pasen por encima de mí, gracias al apoyo que usted me ha brindado yo volví a creer en mí y mis proyectos”
(Mujer Migrante 44 años, Arauca).

Por último, la gestión de casos de sobrevivientes de violencia basada en género de forma remota permite que las mujeres se sientan acompañadas aun en aislamiento. Cuando la vida de la sobreviviente se encuentra en riesgo alto, se garantiza una atención presencial para la activación inmediata de la ruta y para acompañar el acceso a medidas de salud y protección. El fortalecimiento con enfoque de género en la ruta intersectorial, el conocimiento del marco normativo y los esfuerzos por transformar prejuicios e imaginarios que desvalorizan a las mujeres, son fundamentales para la protección de las mujeres, niñas, adolescentes y población LGBTI+.



©UNFPA/Wendy Serrano