



**Defensoría
del Pueblo**

**Supervisión a los servicios brindados
por la Línea 100 durante el estado
de emergencia sanitaria a raíz del
COVID-19**

ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER

Serie Igualdad y No Violencia N°012

Autonomía física

Informe de Adjuntía N°019-2020-DP/ADM



Supervisión a los servicios brindados por la Línea 100 durante el estado de emergencia sanitaria a raíz del COVID-19

ADJUNTÍA PARA LOS DERECHOS DE LA MUJER

Serie Igualdad y No Violencia N°012

Autonomía física

Informe de Adjuntía N°019-2020-DP/ADM



Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali N°394-398 Lima-Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Correo electrónico: consulta@defensoria.gob.pe
Página web: www.defensoria.gob.pe
Facebook: Defensoría del Pueblo - Oficial
Twitter: @Defensoria_Peru
Línea gratuita: 0800-15-170

Informe de Adjuntía N° 019-2020-DP/ADM Supervisión a los servicios brindados por la Línea 100 durante el estado de emergencia sanitaria a raíz del COVID-19

Primera Edición: Lima, Perú, setiembre de 2020

El presente documento fue realizado por las comisionadas Patricia Verónica Sarmiento Rissi, Isabel Natalia Ortiz Urbizagástegui, Ruby Paco Legua y Naddia Geraldine Gonzaga Meoño, bajo la dirección de la Adjunta para los Derechos de la Mujer, Eliana Revollar Añaños.

Cuidado de la edición: Jorge Alania Vera
Diseño y diagramación: Eielson Samir Valberde Espiritu

ÍNDICE

I. Introducción	4
II. Sobre la Línea 100	8
III. Sobre el servicio de atención de urgencia	11
IV. Metodología	16
V. Objetivo de la supervisión	18
VI. Análisis de los resultados	19
VII. Conclusiones	26
VIII. Recomendaciones	28
IX. Anexos	29

I. INTRODUCCIÓN

El 31 de diciembre de 2019 se tuvo la primera noticia sobre el COVID-19 a raíz de una declaración realizada por la oficina de la OMS ubicada en China, con relación a unos casos de “neumonía vírica” detectados en Wuhan. Para el 9 de enero de 2020, esta organización declaró que los casos presentados respondían a un nuevo tipo de coronavirus. Para el 11 de enero, se reportó la primera muerte causada por el virus. Dos días después, el 13 de enero, Tailandia reportó el primer caso de contagio fuera de China. El 21 de enero se registró el primer caso en EEUU, el primero en el continente americano.

Poco más de un mes después, el 29 de febrero, la OMS publicaba las consideraciones a tomarse en cuenta para adoptar la cuarentena de personas para la contención del COVID-19, estableciendo las condiciones mínimas a fin de evitar el contagio de dicha enfermedad. El 11 de marzo, se declaraba la enfermedad como una pandemia. Aproximadamente, 86 países declararon la cuarentena en sus territorios, algunos a nivel nacional, mientras que otros solo lo realizaron en aquellas regiones, provincias o estados donde los brotes se encontraban focalizados.^{1 2}

De acuerdo al documento de Naciones Unidas³, aproximadamente la mitad de la población mundial debió ponerse en cuarentena debido a esta pandemia. Al mismo tiempo, los primeros datos de los servicios de atención a los casos de violencia contra las mujeres en estos países comenzaron a reportar un incremento de esta problemática durante el periodo de cuarentena decretado en cada uno de los países, así se señaló que:

- En Francia, la violencia doméstica se incrementó en un 30% desde la cuarentena iniciada el 17 de marzo.
- En Argentina, las llamadas por violencia doméstica se incrementaron en un 25% desde la cuarentena que se inició el 20 de marzo.
- En Chipre y Singapur las líneas de ayuda registraron un incremento de llamadas de 30% y 33% respectivamente.

1 Ver Anexo N° 1

2 OMS. “Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19”. En: <https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>. Consulta: 14/07/20

3 UN WOMEN. “COVID-19 and ending violence against violence and girls”. En: <https://www.unwomen.org/-/media/headquarters/attachments/sections/library/publications/2020/issue-brief-covid-19-and-ending-violence-against-women-and-girls-en.pdf?la=en&vs=5006> Consulta: 14/07/20

- El incremento de casos de violencia doméstica y la demanda por el ingreso a hogares refugios se incrementó en países como Canadá, Alemania, España, Inglaterra y Estados Unidos.
- En Australia, el 40% de las personas a cargo de la atención de los servicios, informaron sobre un incremento en los pedidos de ayuda por parte de las víctimas de violencia, mientras que el 70% informaron que los casos que venían atendiendo se habían vuelto más complejos durante la pandemia.
- El incremento del uso de las redes sociales y otras herramientas o aplicaciones a través de los servicios de internet, también incrementaron los índices de ciberacoso y las búsquedas online de sitios específicos de violencia y pornografía infantil.

No obstante, la violencia doméstica no fue la única manifestación que se exacerbó a causa de la pandemia y confinamiento producidos por el COVID – 19. Grupos de mujeres con características más específicas como las trabajadoras en los servicios de salud, las migrantes y trabajadoras del hogar se encontraron frente a nuevas expresiones de violencia relacionadas directamente con la pandemia y el aislamiento social obligatorio.

En este contexto, Amnistía Internacional publicó una guía para la protección de las mujeres durante la pandemia del COVID-19⁴. En dicho documento, se establecieron los siguientes lineamientos:

Tabla N° 1

Lineamientos recomendados

- a. Que las autoridades judiciales consideren prorrogar de oficio y/o sin mayores requisitos, las medidas de protección y restricción que protejan a mujeres víctimas de violencia doméstica o intrafamiliar y a sus hijos, hijas o familiares.
- b. Que las autoridades nacionales y locales competentes, aseguren el funcionamiento de las casas de acogida y/o la disposición de instalaciones adicionales (públicas o privadas puestas a la disposición de lo público) para mujeres y niñas que necesiten estar fuera de sus casas durante las medidas de cuarentena, para protegerse de su agresor, así como servicios de consejerías virtuales y/o telefónicas, y las medidas necesarias para garantizar la privacidad de las mujeres y niñas.
- c. Que se asegure la continuidad de los servicios relativos a líneas y rutas de atención y denuncia para mujeres y niñas víctimas de violencias, y que aquellas dispuestas para la atención durante la pandemia, tengan una coordinación efectiva que permita reportar adecuadamente denuncias sobre violencia doméstica, desaparición, riesgo de feminicidio, entre otros.
- d. Que las autoridades adopten las medidas necesarias para que sea posible la activación de los respectivos protocolos de búsqueda ante denuncias de mujeres o niñas desaparecidas durante los periodos de cuarentena.
- e. Que las autoridades garanticen que se lleva a cabo una investigación inmediata e imparcial cuando existan “motivos razonables” para creer que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley han infligido violencia sexual o formas de tortura o malos tratos específicamente relacionadas con el género, y garantizar también que los presuntos autores son enjuiciados en procedimientos que cumplan las normas internacionales de justicia procesal.

4 AMNISTÍA INTERNACIONAL. “Guía para proteger los derechos de mujeres y niñas durante la pandemia de COVID-19”. En: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwighs-Kp6PrAhVxRDABHV9LCiUQFjACegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.amnesty.org%2Fdownload%2Fdocuments%2FAMR0121412020SPANISH.PDF&usg=AOvVaw2ICQwX65D_3bbhsbsyPU8x Consulta: 14 de agosto de 2020.

- f. Que las medidas que imponen restricciones a la movilidad, consideren dentro de las excepciones, la situación de mujeres víctimas de violencia que necesitan buscar ayuda fuera de sus casas o lugares de residencia, o aquellas que logran escapar de situaciones de violencia y explotación, y se instruya a las autoridades de orden público competentes, tener en cuenta estos supuestos para evitar la revictimización e incluso criminalización de las víctimas. Los Estados deben acentuar las medidas para identificar efectivamente a víctimas de trata.
- g. Que dentro de los servicios de atención previstos como esenciales durante las medidas de cuarentena, se incluya la atención a mujeres y niñas víctimas de violencias de género, incluyendo la violencia sexual.
- h. Que se mantengan en funcionamiento las campañas de información a la sociedad en general sobre las medidas de atención durante la pandemia, que deben incluir información sobre medidas de atención a mujeres y niñas víctimas de violencias a las cuales puedan recurrir durante los periodos de cuarentena. Para ello, se deben adoptar canales efectivos de comunicación que tengan en cuenta las medidas de aislamiento social.

Fuente: Amnistía Internacional

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Con relación al acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia, se hizo un especial énfasis en las siguientes pautas:

- El deber de reforzar la capacidad de las instituciones del Estado para recibir y procesar este tipo de denuncias, mediante la adopción de las medidas extraordinarias que sean necesarias para asegurar el funcionamiento de los operadores judiciales.
- Que las líneas y rutas de atención y contención para mujeres y niñas víctimas de violencia sean considerados como servicios de primera necesidad durante las medidas de cuarentena, y que las autoridades del orden nacional y local dispongan las medidas necesarias para garantizar su funcionamiento.

Tabla N° 2

Líneas y rutas de atención recomendadas

- a. Se debe facilitar la interposición de denuncias y trámites esenciales del proceso por medios flexibles que tengan en cuenta las restricciones de movilidad implementadas, por ejemplo, medios electrónicos, líneas telefónicas y cualquier otro medio alternativo.
- b. Las fuerzas de seguridad y orden público, en el marco de sus competencias, deben considerar como prioridad la atención y seguimiento a denuncias y casos de mujeres y niñas víctimas de violencias.
- c. La posible suspensión de plazos judiciales debe tener en cuenta la obligación de garantizar el acceso a la justicia a mujeres y niñas víctimas de violencia dentro de plazos razonables y sin dilaciones indebidas.
- d. Se deben disponer mecanismos extraordinarios para garantizar la debida recolección de evidencia forense en casos de violencia física, sexual y/o psicológica que permita su incorporación posterior en los procesos judiciales respectivos.

- e. Se deben mantener registros adecuados de denuncias sobre violencias basadas en género recibidas durante la crisis y asegurar mecanismos de seguimiento a las víctimas y las respectivas acciones judiciales.

Fuente: Amnistía Internacional

Elaboración: Defensoría del Pueblo

En este contexto, el Secretario General de las Naciones Unidas solicitó a todos los gobiernos que las políticas públicas que diseñen e implementen en respuesta al COVID-19 contengan acciones dirigidas a prevenir y gestionar la violencia contra las mujeres en este contexto, donde los hogares de refugio temporal y las líneas de atención deben ser considerados servicios esenciales, motivo por el cual deben ser fortalecidos.⁵

⁵ ONU MUJERES. “Violencia contra las mujeres: la pandemia en la sombra” Declaración de Phumzile Mlambo-Ngcuka, Directora Ejecutiva de ONU Mujeres. 2020. En: <https://www.unwomen.org/es/news/stories/2020/4/statement-ed-phumzile-violence-against-women-during-pandemic>. Consulta: 15 de setiembre de 2020

II. SOBRE LA LÍNEA 100

La Línea 100 se creó el 27 de abril de 2007. En un inicio, este servicio consistía en la atención de niñas, niños, adolescentes y adultos que se encontraban en una situación de riesgo físico y psicológico, y cuya situación de vulnerabilidad requería un consejo y orientación profesional. Posteriormente, en el 2008, este servicio se fusionaría con la línea Ayuda Amiga para incorporar en su atención a la población adulta, adulta mayor y personas con discapacidad. Asimismo, la atención se amplió más allá de la consejería y orientación, incluyendo la intervención inmediata en aquellos casos donde se detectará un riesgo inminente para la víctima, extendiéndose el horario a las 24 horas del día.

Los lineamientos de atención fueron precisándose y mejorando de acuerdo a la dinámica diaria. Por ejemplo, comenzaron a considerarse como “llamadas de emergencia” aquellas que respondieran a las siguientes situaciones⁶:

- Agresiones físicas con amenazas de muerte que revistieran gravedad (uso de armas u objetos contundentes).
- La presencia del agresor en el domicilio.
- La imposibilidad de la persona afectada de movilizarse por la gravedad de los hechos.
- Las situaciones en las que el riesgo de recurrencia, daño o muerte sea inminente.
- Cuando a los riesgos inherentes al suceso se suma la ineficacia de las operadoras y los operadores de seguridad y justicia, quienes no brindan una respuesta oportuna, lo que incrementa el riesgo de daño e incluso la posibilidad de un feminicidio.

⁶ MIMP. “Llamadas que salvan vidas, voces que generan esperanza”. Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. En: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjsy7S9lu7qAhUqU98KHYWvC_oQFjAAegQIAxAB&url=https%3A%2F%2Frepositoriopncvfs.pe%2Fwp-content%2Fuploads%2F2019%2F08%2FBP-LLAMADAS-QUE-SALVAN-VIDAS.pdf&usg=AOvVaw2MPqO_I_WT_YOPLOBjSIC. Consulta: 20 de julio de 2020.

De acuerdo con las estadísticas publicadas en la página web del programa AURORA, la Línea 100 ha atendido en los últimos dos años:

Tabla N° 3
Atenciones durante el 2018

Mes	Llamada recibida (Total)	Llamada atendidas			Llamada abandonada
		Efectiva	No efectiva	Sub total	
Enero	142,673	4,543	118,518	123,061	19,612
Febrero	127,787	4,361	102,400	106,761	21,026
Marzo	129,067	4,984	105,387	110,371	18,696
Abril	120,175	5,235	94,505	99,740	20,435
Mayo	114,891	7,234	92,087	99,321	15,570
Junio	81,486	7,262	63,459	70,721	10,765
Julio	82,650	6,835	64,615	71,450	11,200
Agosto	81,332	6,390	64,929	71,319	10,013
Septiembre	75,759	6,562	59,967	66,529	9,230
Octubre	78,835	7,106	61,310	68,416	10,419
Noviembre	84,021	6,882	63,059	69,941	14,080
Diciembre	131,808	8,594	97,576	106,170	25,638
Total	1,250,484	75,988	987,812	1,063,800	186,684
Porcentaje (%)	100%	7%	93%	85%	15%

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Tabla N° 4
Atenciones durante el 2019

Mes	Llamada recibida (Total)	Llamada atendidas			Llamada abandonada
		Efectiva	No efectiva	Sub total	
Enero	143,625	9,768	102,304	112,072	31,553
Febrero	102,690	10,054	74,174	84,228	18,462
Marzo	91,399	10,992	63,905	74,897	16,502
Abril	76,865	10,274	50,561	60,835	16,030
Mayo	73,645	9,863	48,690	58,553	15,092
Junio	70,731	10,039	46,099	56,138	14,593
Julio	67,645	9,259	43,333	52,592	15,053
Agosto	69,184	9,212	45,573	54,785	14,399
Septiembre	66,512	9,624	44,045	53,669	12,843
Octubre	67,909	9,253	41,808	51,061	16,848
Noviembre	71,175	9,993	45,230	55,223	15,952
Diciembre	73,582	11,455	44,547	56,002	17,580
Total	974,962	119,786	650,269	770,055	204,907
Porcentaje (%)	100%	16%	84%	79%	21%

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Puede observarse que entre el 2018 y 2019 existe un aumento en el número de consultas efectivas a este servicio, de 75 988 a 119 786, en un contexto donde se priorizó aumentar la cantidad de Centros Emergencia Mujer en las sedes policiales con el objetivo de que las mujeres víctimas de violencia pudieran acceder a servicios especializados sin necesidad de movilizarse a diversos locales.

El contexto del 2020 es totalmente diferente. Desde el inicio del estado de emergencia sanitaria, con las medidas de aislamiento social obligatorio, restricciones en el tránsito y cuarentena a nivel nacional, la atención presencial fue suspendida priorizando en estas circunstancias la atención virtual. De acuerdo a las propias estadísticas publicadas por el programa AURORA, la diferencia entre el 2019 y el 2020 es la siguiente:

Tabla N° 5

Variación en la atención entre el 2019 y el 2020

Mes	Años		Variación %
	2019	2020	
Ene	9,768	12,893	32%
Feb	10,054	13,753	37%
Mar	10,992	14,049	28%
Abr	10,274	16,037	56%
May	9,863	23,644	140%
Jun	10,039	24,072	140%
Jul	9,259	26,869	190%
Total	70,249	131,317	87%

Fuente: MIMP

Elaboración: MIMP

Si bien el estado de emergencia sanitaria se inició a mediados de marzo del presente año, a partir del mes de abril se puede observar un ligero incremento en las atenciones en comparación con el año pasado, siendo que desde el mes de mayo la cantidad de llamadas se duplicó hasta casi triplicarse para el mes de julio.

III. SOBRE EL SERVICIO DE ATENCIÓN DE URGENCIA (SAU)

El SAU es uno de los servicios del MIMP que viene funcionando desde el 18 de octubre del 2010, cuya finalidad es brindar atención inmediata, eficaz y oportuna a las víctimas de violencia que se comuniquen a través de la Línea 100 o que son denunciados a través de los medios de comunicación y que requieren atención urgente. Para tal fin, el SAU cuenta con equipos interdisciplinarios que trabajan en diversos turnos: mañanas (de 7 am a 4 pm), noches (de 3 pm a 12 pm) y fines de semana (de 8 am a 8 pm).

Durante las situaciones de emergencia, los equipos se trasladan al lugar de los hechos con la ficha de registro que debe ser llenada por todos los profesionales que participan en la atención, a fin de contar con toda la información del caso a nivel psicológico, social y legal para así facilitar el seguimiento y evaluación de cada uno de los casos atendidos.

El SAU toma conocimiento de los casos mediante las siguientes vías:

- Derivación de la Línea 100.
- Derivación del servicio personalizado de internet del MIMP Chat 100.
- Derivación de un caso por parte de la Alta Dirección del MIMP.
- Derivación de un caso por parte del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar – AURORA.
- Los casos de los cuales se tome conocimiento a través de los medios de comunicación.
- Los casos referidos por el Poder Judicial.
- Los casos referidos por un tercero o institución, cuando la persona o el representante de la institución manifiesta conocer el hecho de violencia y brinda información que permite indagar el hecho denunciado.

De acuerdo a la información publicada por el programa AURORA, durante el 2018 este servicio atendió 5346 casos.

Tabla N° 6
Atenciones durante el 2018

Mes	Total	Institución/Servicio Referente						
		Línea 100	Chat 100	MIMP	Medios de Comunicación	Poder Judicial	Otro	Sin Información
Ene	278	216	1	31	19	4	7	0
Feb	374	227	15	28	81	1	22	0
Mar	488	330	0	40	92	4	22	0
Abr	523	377	0	26	93	11	16	0
May	489	368	1	26	56	5	33	0
Jun	458	337	0	35	53	10	23	0
Jul	451	329	2	14	74	3	29	0
Ago	356	270	1	9	43	8	25	0
Sep	456	342	0	27	67	6	14	0
Oct	473	396	0	16	39	8	14	0
Nov	516	406	2	13	58	4	33	0
Dic	484	413	1	12	42	0	16	0
Total	5 346	4 011	23	277	717	64	254	0
Porcentaje	100%	75%	0%	5%	13%	1%	5%	0%

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Puede apreciarse que la mayoría de los casos atendidos provienen de derivaciones realizadas por la Línea 100, seguidos por aquellos que son difundidos por los medios de comunicación. En el caso del servicio de atención de urgencias, el primer contacto entre la víctima de violencia y las personas que prestan en el servicio no se produce por iniciativa de la agraviada o agraviado, sino por la derivación de otro servicio o por iniciativa del propio personal del SAU que toma conocimiento de los hechos de violencia a través de una denuncia pública en los medios de comunicación.

En este punto, es necesario señalar que de acuerdo con la información publicada por el programa AURORA, entre el 2013 y el 2014 las estadísticas muestran que este servicio cubría una atención a nivel nacional, pero no se especificaba si contaban con personal en cada una de las regiones para cubrir esta demanda. Para los años 2015 y 2016, si bien se continuaba brindando atenciones a nivel nacional, se sabe que las mismas se coordinaban y se realizaban con el personal que se encontraba en Lima, quienes acudían al lugar de residencia de la persona agraviada. Es recién en el 2017 donde se descentraliza la sede del equipo de atención, contándose con personal en Lima, Arequipa y Madre de Dios.

Tabla N° 7
Atención por sedes durante el 2018

Sede	TOTAL	Sexo	
		Hombre	Mujer
Total			
Lima	4 653	3 118	1 535
Arequipa	491	345	146
Madre de Dios	202	161	41
Total	5 346	3 624	1 722

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Para el 2018, con los equipos ya establecidos en las regiones mencionadas en la Tabla N° 7, las estadísticas muestran que Lima sigue siendo la región con la mayor carga de casos, lo cual se entiende que guarda relación con la cantidad de población en las zonas atendidas por los equipos de cada una de las regiones.

**Tabla N° 8
Atenciones durante el 2019**

Mes	Total	Institución/Servicio Referente						
		Línea 100	Chat 100	MIMP	Medios de Comunicación	Poder Judicial	Otro	Sin Información
Ene	462	373	1	20	51	1	16	0
Feb	531	402	1	34	64	2	28	0
Mar	528	430	0	15	42	0	41	0
Abr	493	366	0	34	56	0	37	0
May	468	353	0	34	64	0	17	0
Jun	509	360	0	29	56	2	62	0
Jul	490	385	0	19	37	0	49	0
Ago	479	362	0	22	53	2	40	0
Sep	485	362	0	6	75	0	42	0
Oct	513	405	1	9	59	0	39	0
Nov	599	460	0	15	49	1	74	0
Dic	540	378	0	19	58	0	85	0
Total	6 097	4 636	3	256	664	8	530	0
Porcentaje	100%	76%	0%	4%	11%	0%	9%	0%

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Durante el 2019, la dinámica de las atenciones del SAU continúa siendo similar al año anterior, siendo la mayoría de los casos atendidos aquellos derivados por la Línea 100, seguidos por los difundidos a través de los medios de comunicación. Asimismo, se puede observar un ligero incremento en el número de atenciones realizadas durante todo el año.

**Tabla N° 9
Atención por sedes durante el 2019**

Sede	Total	Sexo	
		Hombre	Mujer
Arequipa	714	483	231
Lima	4 594	2 851	1 743
Madre de Dios	175	125	50
Cusco	154	100	54
Ayacucho	85	76	9
Huánuco	105	89	16
La Libertad	180	134	46
Puno	90	71	19
Total	6 097	3 929	2 168

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Puede observarse que para el 2019 ya se contaba con más sedes, cada una de ellas con un equipo de atención. A las ya existentes en el 2018, se sumaron nuevos equipos en Ayacucho, Cusco, Huánuco, La Libertad y Puno.

Tabla N° 10
Atenciones del año 2020

Mes	Total	Institución/Servicio Referente						
		Línea 100	Chat 100	MIMP	Medios de Comunicación	Poder Judicial	Otro	Sin Información
Ene	620	337	0	54	106	0	123	0
Feb	564	307	2	33	98	0	124	0
Mar	427	228	1	23	51	0	124	0
Abr	387	202	0	26	22	0	137	0
May	536	213	1	30	22	0	270	0
Jun	444	211	0	26	18	2	187	0
Jul	447	266	0	36	17	0	126	2
Total	3 425	1 764	4	228	334	2	1 091	2
Porcentaje	100%	52%	0%	7%	10%	0%	32%	0%

Fuente: MIMP

Elaboración: MIMP

Para el 2020, la tendencia en la cual la mayoría de los casos son derivados por la Línea 100 se mantiene. Sin embargo, hay un cambio con relación a los casos atendidos por información obtenida a través de los medios de comunicación, fuente que pasa a un tercer lugar frente a otras maneras en las que se toma conocimiento de los casos. En este punto, es importante recordar que desde el 16 de marzo del 2020, el contexto y las dinámicas sociales tuvieron un profundo cambio a raíz de la cuarentena y estado de emergencia sanitaria originada por el COVID-19.

Tabla N° 11
Atenciones en los años 2018, 2019 y 2020

Mes	2018	2019	2020
Marzo	488	528	427
Abril	523	493	387
Mayo	489	468	536
Junio	458	509	444
Julio	451	490	447

Fuente: MIMP

Elaboración: Defensoría del Pueblo

No obstante, a pesar del estado de emergencia sanitaria, solo en el mes de mayo se puede apreciar un ligero aumento en el número de casos atendidos con relación a los años anteriores. Sin embargo, en el caso de la Línea 100, se reportó un aumento de 140% de casos atendidos con relación al 2019. La falta de un aumento en los casos atendidos, similar a lo que ha ocurrido en el servicio de

Línea 100, puede tener como explicación que la atención del SAU es presencial, servicio que ha sido restringido en virtud a la emergencia sanitaria, salvo casos excepcionales y urgentes.

Tabla N° 12

Atención por sedes durante el 2020

Sede	Total	Sexo	
		Mujer	Hombre
Arequipa	237	167	70
Ayacucho	307	235	72
Cusco	319	242	77
Huánuco	324	285	39
La Libertad	275	210	65
Lima	1 542	1 078	464
Madre de Dios	127	105	22
Puno	294	246	48
Total	3 425	2 568	857

Fuente: MIMP
Elaboración: MIMP

Finalmente, como era previsible, el número de sedes donde se cuenta con personal para el servicio de atención urgente no ha aumentado con relación al año anterior.

IV. METODOLOGÍA

En contextos de emergencia –sea por desastres naturales, sanitarios o cualquier otra situación excepcional– resulta fundamental contar con información que nos permita identificar de qué manera dichos contextos influyen en los diversos matices de las problemáticas ya existentes, siendo el tema que abordamos en el presente documento el de la atención de determinados servicios en los casos de violencia contra las mujeres. Así, se busca identificar nuevos factores de riesgo y/o los obstáculos que puedan presentarse para el acceso a servicios, que permitan mejorar y fortalecer la respuesta de las políticas públicas durante y después de la emergencia. Además, esta información resulta siendo una herramienta fundamental en el diseño de estrategias de prevención y atención más efectivas para contextos de emergencia a futuro.

Un claro ejemplo lo podemos ver en la Resolución Ministerial N° 206-2017/MINSA, mediante la cual se aprobó la “Guía Técnica para la continuidad de los servicios de salud sexual y reproductiva en situaciones de emergencia y/o desastres en el sector salud”, en respuesta al estado de emergencia producido por los desastres naturales ocasionados por el fenómeno “Niño Costero”, el cual dejó como saldo al 31 de marzo del mismo año 141,860 personas sin vivienda, 101 fallecidos/as, 353 heridos/as y 19 desaparecidos/as, y 939,713 personas afectadas por las lluvias, huacos y deslizamientos que se presentaron.⁷

A pesar de los miles de daños materiales y personales que se produjeron en ese momento, el aislamiento social y la restricción del tránsito no formaban parte de las medidas adoptadas por el gobierno para contrarrestar las consecuencias de los desastres naturales. La respuesta del sector salud permitía la movilización de las personas responsables de activar y poner en marcha los protocolos existentes, debiendo acercarse a la población para garantizar la prestación mínima de los servicios en salud sexual y reproductiva, situación distinta a la que se ha presentado ante la pandemia, donde se han debido adoptar medidas que no habían sido ejecutadas anteriormente en nuestro país.

Desde el 16 de marzo de 2020, el gobierno declaró el estado de emergencia sanitaria a raíz de la mencionada pandemia. Ello implicó el inicio de una cuarentena a nivel nacional que se extendió hasta el 30 de junio. No obstante, a partir del 1 de julio, la cuarentena continuó en determinadas regiones donde los índices de contagio no se habían estabilizado aún.

⁷ En: <https://rpp.pe/peru/actualidad/mas-de-56-mil-damnificados-por-la-temporada-de-lluvias-a-nivel-nacional-noticia-1036219>
Consulta: 23 de abril de 2020.

Durante los 106 días que duró la cuarentena nacional, solo se permitió continuar con las actividades básicas como la compra y venta de alimentos, así como la atención médica en los casos de emergencia y las tareas relacionadas a ambas actividades. No obstante, cabe señalar que, durante este plazo, se fueron liberando algunos servicios, los cuales, cumpliendo con los protocolos sanitarios establecidos, permitían que las personas pudieran acceder a otros bienes necesarios sin necesidad de movilizarse.

Es en este contexto que la atención de los centros emergencia mujer es suspendido, permaneciendo activos solo aquellos servicios adecuados en una situación de restricción de la movilidad de las personas y distanciamiento social, como lo son la Línea 100 y el SAU.

Para el proceso de supervisión, se realizaron ensayos con llamadas telefónicas a la Línea 100. En cada una de las oficinas regionales se realizó 5 llamadas. En ellas, se relató una historia distinta previamente preparada por la adjuntía. De acuerdo a las respuestas brindadas por las personas a cargo de la atención, se completó la ficha diseñada con tal fin, siendo los resultados sistematizados en una base de datos creada específicamente para la presente supervisión.

En el caso del servicio de atención urgente, se trabajó con los datos publicados por el propio Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en su página web.

V. OBJETIVO DE LA SUPERVISIÓN

A raíz del estado de emergencia sanitaria a nivel nacional, se dispuso la cuarentena y aislamiento social de la población en general, salvo para algunas actividades básicas como atención médica, transporte público, orden público y venta de alimentos y productos de primera necesidad.

De esta manera, diversos servicios públicos de atención al público cerraron, continuando con la atención mediante los medios informáticos, líneas telefónicas o servicios de emergencia.

En el caso de la atención de los casos de violencia contra las mujeres, los Centros Emergencia Mujer dejaron de ser la primera opción ante la imposibilidad de las mujeres de trasladarse a los locales donde operan estos servicios. Por lo tanto, las opciones eran llamar a la Línea 100 o esperar la ayuda del Servicio de Atención Urgente.

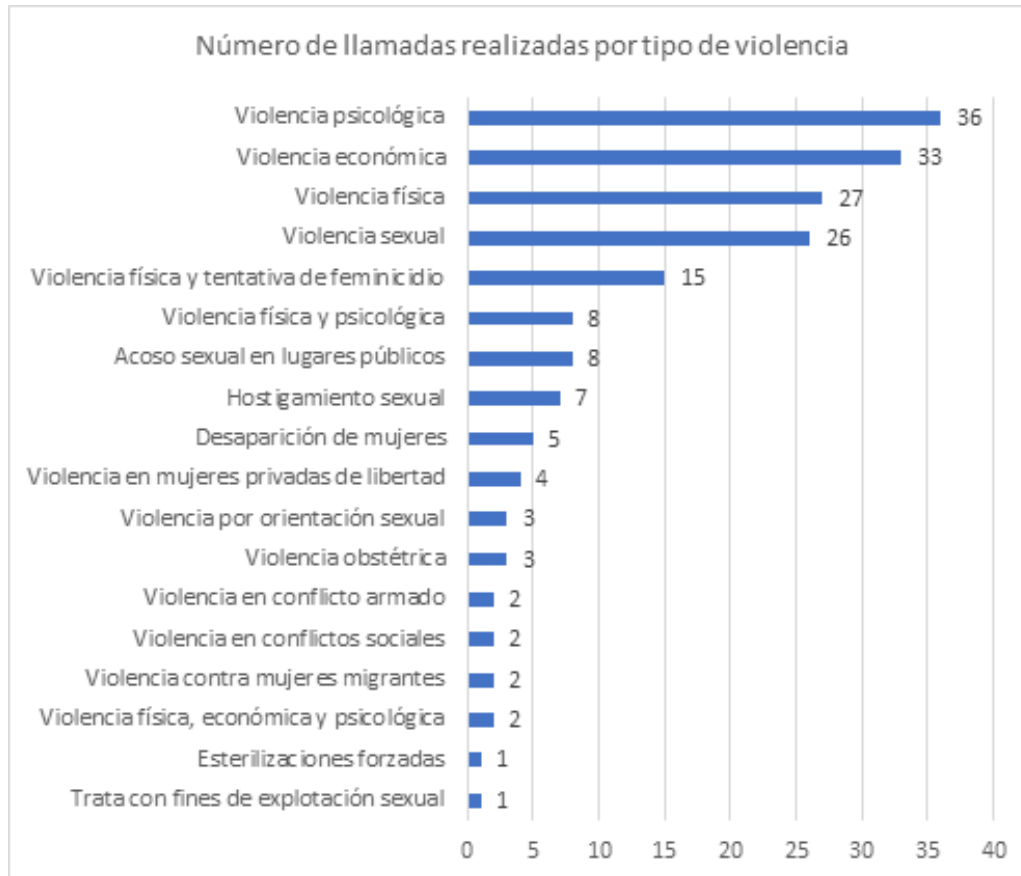
Es por ello, que la presente supervisión tuvo por objetivo evaluar la actuación de estos servicios frente a las denuncias que han recibido y/o atendido durante el periodo de emergencia sanitaria nacional.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Como ya se señaló en los párrafos precedentes, para la presente supervisión se elaboró una ficha de recojo de información que fue aplicada por las comisionados y comisionadas a nivel nacional. Para ello, se elaboraron casos modelos de violencia contra las mujeres que fueron aplicados realizando llamadas tipo ensayo a la Línea 100.

Gráfico N° 1

Número de llamadas realizadas por tipo de violencia



Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

En total se realizaron 185 llamadas, centrándose la gran mayoría en las manifestaciones de violencia reconocidas expresamente en el artículo 8 de la Ley N° 30364 como son la física (la cual incluye tentativa de feminicidio), psicológica, sexual y económica.

Gráfico N° 2

Llamadas atendidas en el primer intento⁸

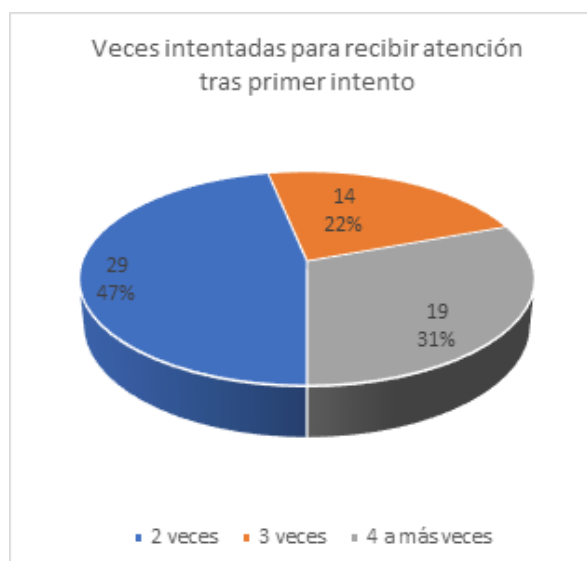


Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

De las 179 llamadas en las que se registró esta información, en el 65% de los casos fueron atendidos durante el primer intento, lo cual permitió que la persona pueda ser atendida de manera rápida, condición básica para evitar que las víctimas de violencia se desanimen de buscar ayuda. De las 62 llamadas restantes, la mayoría fue atendida en el segundo intento.

Gráfico N° 3

Llamadas atendidas después de un intento



Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

⁸ Es necesario señalar que, de las 185 llamadas realizadas, en 6 casos no se registraron los intentos de llamada debido a que las fichas fueron aplicadas una semana previa a la supervisión nacional cuando no se habían incluido estas preguntas.

Tan solo en 19 llamadas de las 179 en las que se recogió este tipo de información, se tuvo que intentar comunicarse con el servicio en más de cuatro ocasiones, que si bien es un número bajo en comparación de las llamadas realizadas diariamente a esta línea, nos daría algún indicio de la saturación de este servicio en los últimos meses.

Una vez que la llamada fue atendida por el sistema de respuesta automática, se registró si hubo o no algún tiempo de espera para comunicarse con el personal a cargo de la atención.

Gráfico N° 4
Tiempo de espera para ser atendido

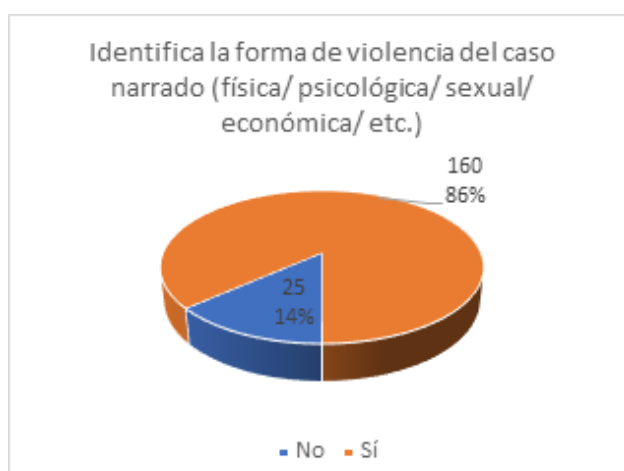


Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Puede observarse que en la mayoría (61%) de las 179 llamadas no hubo tiempo de espera, siendo la llamada atendida de manera inmediata por el sistema antes de recibir el servicio de asesoría e información para cada uno de los casos.

Tal como se señaló en la metodología utilizada para la presente supervisión, se contó con un conjunto de casos modelo de acuerdo a las manifestaciones de violencia reconocidas tanto en la Ley N° 30364 y en el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 – 2021, a fin de evaluar si durante la atención se lograba reconocer el tipo de violencia descrita durante la llamada.

Gráfico N° 5
Identifica la forma de violencia

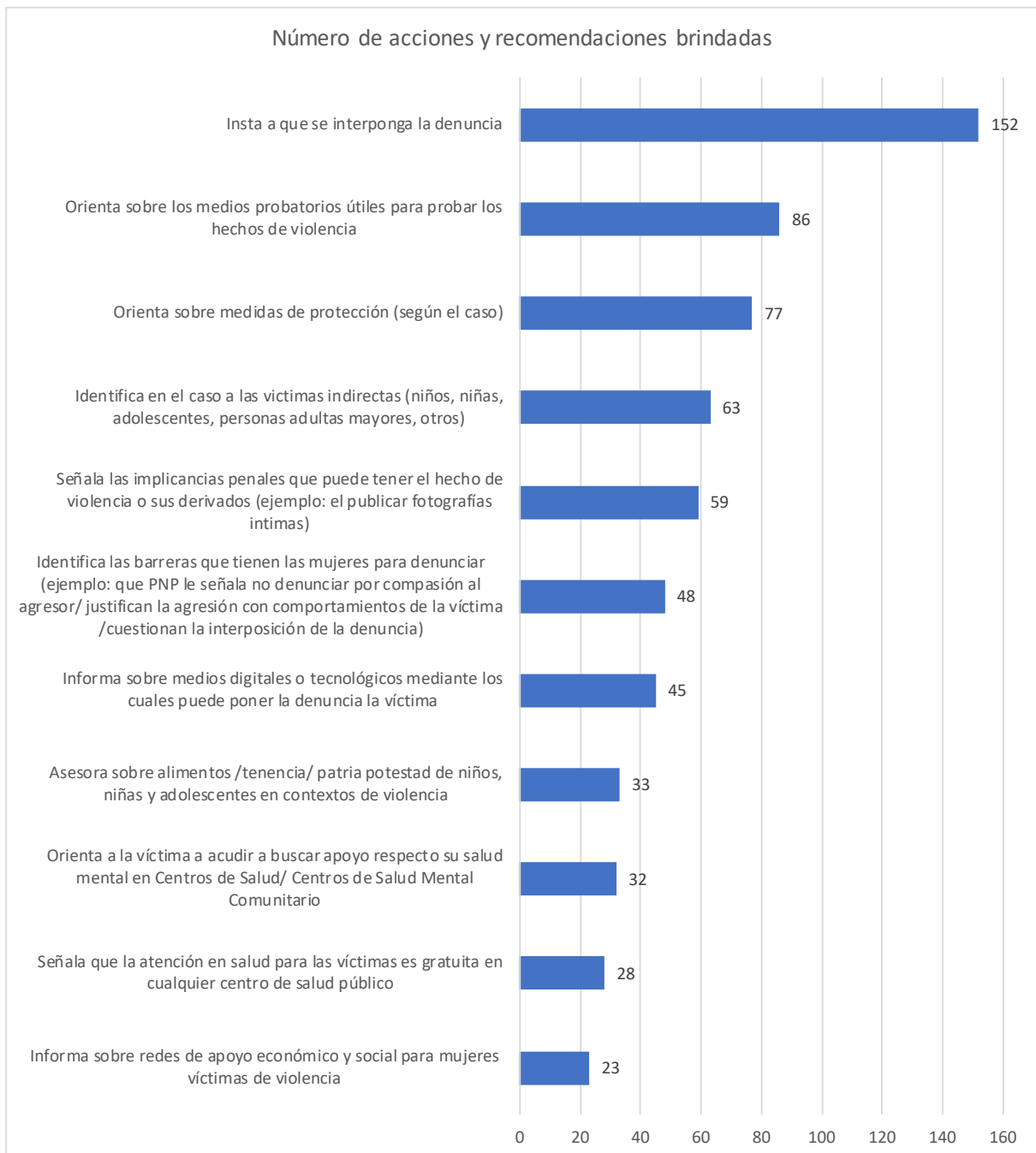


Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Cabe precisar que, a partir de este punto, se cuenta con el universo total de 185 llamadas realizadas. De esta manera, se puede apreciar que en la mayoría de los casos (86%), la persona a cargo de la atención identificó claramente el tipo de violencia descrito durante la conversación realizada. En los casos donde no se identificó el tipo de violencia de manera específica, se trató de formas de violencia específicas que pueden englobarse en uno de los tipos reconocidos en la Ley N° 30364, como son el hostigamiento sexual, el acoso sexual en lugares públicos o violencia en conflictos sociales, los cuales suelen ser agrupadas como una forma de violencia física y/o sexual.

Gráfico N° 6

Acciones y recomendaciones brindadas durante la atención



Fuente: Ficha de información

Elaboración: Defensoría del Pueblo

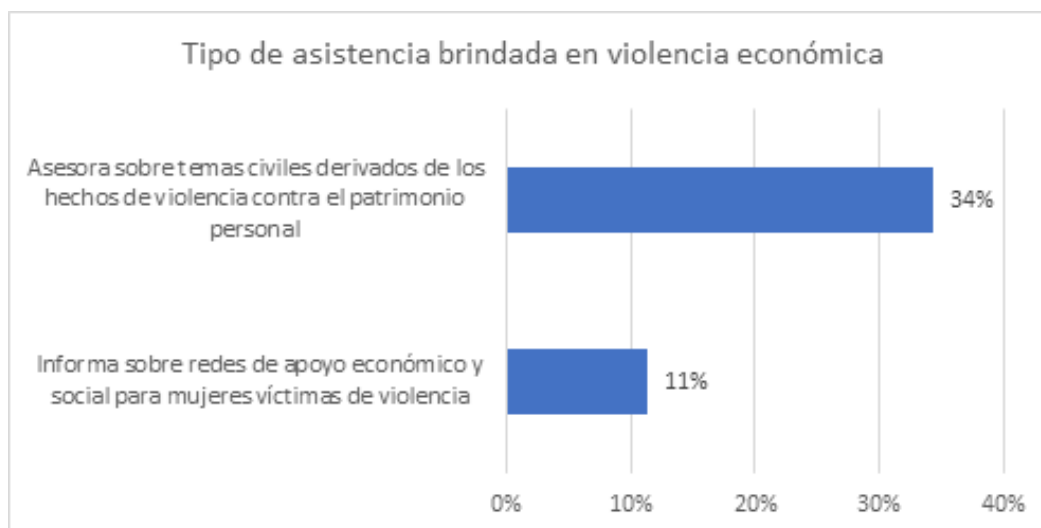
Durante las 185 llamadas realizadas, se realizaron diversas acciones y se brindaron varias recomendaciones con el fin de ayudar a la persona que recurrió al servicio brindado por la Línea 100. La recomendación más frecuente fue la de instar a la persona que realizó la llamada a interponer una denuncia por los hechos descritos, así como la asesoría en lo relacionado a los medios de prueba útiles en caso de que se interponga la denuncia.

Con relación a las recomendaciones brindadas durante las 185 llamadas realizadas, resulta importante visibilizar que en 28 ocasiones se informó sobre la gratuidad de la atención en cualquier establecimiento de salud público en los casos de violencia, mientras que en 23 casos se informó sobre las redes de apoyo económico y/o social para las mujeres víctimas de violencia.

En los casos donde se detallaron hechos de violencia económica, se logró identificar que en el 34% de las 35 llamadas realizadas sobre este tema, se brindó información sobre temas civiles derivados de los hechos de violencia contra el patrimonio personal, tal como puede suceder en casos de herencias o disposición de bienes comunes o propios.

Gráfico N° 7

Tipo de asistencia brindada en violencia económica



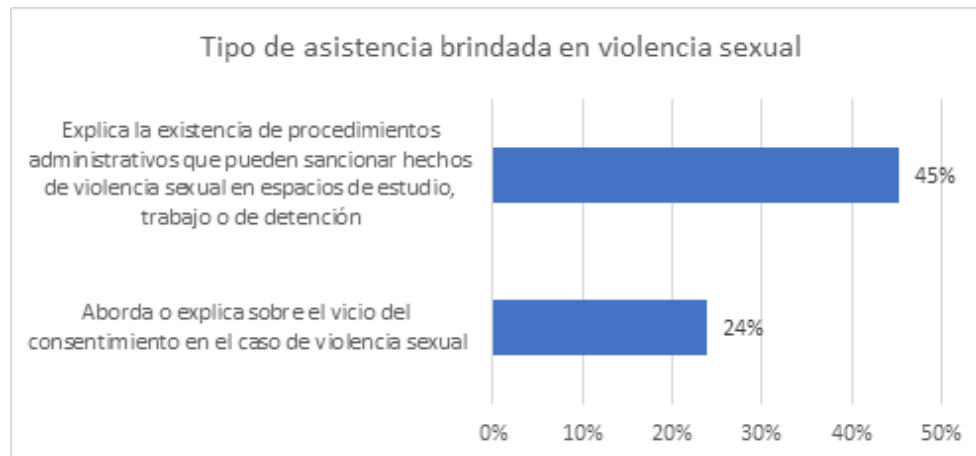
Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Si bien la violencia económica es una de las manifestaciones de violencia cuyo reconocimiento expreso es reciente – mediante su inclusión en la Ley N° 30364 – es importante que, durante las consultas relacionadas con este tema, se cuente con un amplio manejo de los temas de derecho civil que se ven incluidos en estas situaciones a fin de que la persona que se encuentra buscando orientación cuente con toda la información necesaria sobre las consecuencias que la violencia económica puede tener en su patrimonio personal, lo cual suele ser uno de los factores determinantes para que una víctima de violencia se decida a terminar con la relación que la une al agresor.

En los casos de violencia sexual, de las 42 llamadas realizadas sobre estos casos, se trató de identificar qué tipo de información se había brindado.

Gráfico N° 8

Tipo de asistencia brindada en violencia sexual



Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

En el 45% de los casos se brindó información sobre los procedimientos administrativos relacionados a las manifestaciones de la violencia sexual, lo cual incluye el hostigamiento sexual y el acoso sexual en espacios públicos. Además, solo en 24% de estas llamadas se le explicó a la persona sobre la figura del vicio en el consentimiento en los casos de violencia sexual, el cual se puede presentar cuando la persona agredida se encuentra intoxicada por alguna sustancia, cuando no cuenta con la capacidad de entender la naturaleza de una relación sexual, o cuando no tiene edad para un consentimiento válido.

En este punto, es necesario que la información sobre los vicios en el consentimiento en los casos de violencia sexual cuente con una mayor difusión. Es preciso recordar que históricamente, para considerar un hecho como un acto de violación sexual, se establecía el uso de la fuerza como uno de los elementos que debían presentarse para cumplir con el tipo penal. Si la persona se encontraba ebria o intoxicada, no se consideraba un delito de violación sexual debido a la falta de una fuerza capaz de anular su voluntad para acceder o no a sostener relaciones sexuales. Otro ejemplo se presentaba en el caso de las parejas casadas, donde la negativa de la mujer a sostener relaciones sexuales con su esposo no era considerado una forma de violencia sexual, aun cuando dicha relación se hubiese producido luego de alguna amenaza por parte del cónyuge, como la amenaza de limitar los recursos económicos.

Si bien la normativa nacional ha avanzado notablemente en los últimos años mediante el reconocimiento de las diversas formas como se puede vulnerar la libertad sexual de las personas, lo cierto es que dichos avances no siempre se reflejan durante la aplicación de la ley, momento en el cual la interpretación que le otorgue el operador y/o la operadora de justicia cumple un papel fundamental para determinar la responsabilidad penal, así como la sanción adecuada. Un claro ejemplo lo encontramos durante la supervisión defensorial realizada en el año 2011 en los casos de violencia sexual⁹. Del total de casos sobreseídos o en los que no se formalizó la investigación preparatoria, el argumento principal para desestimar las denuncias fue la falta de prueba que permitiera acreditar que el acto sexual se produjo sin el consentimiento de la víctima. Así, del análisis de los casos que se incluyeron en la mencionada supervisión se determinó que:

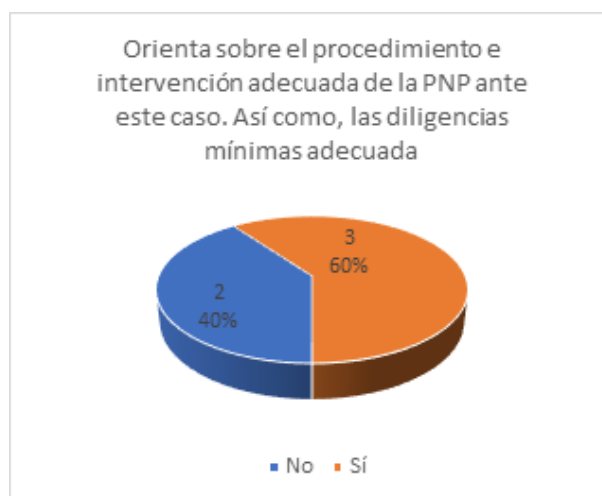
⁹ DEFENSORÍA DEL PUEBLO. "Informe de Adjuntía N° 004-2011-DP/ADM. Violencia sexual en el Perú: Un análisis de casos judiciales". Noviembre 2011. En: <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/informe-adjuntia-004-2011-DP-ADM.pdf>
Consulta: 10 de setiembre de 2020.

“La información analizada muestra que los criterios considerados por los operadores y operadoras de justicia para desestimar una denuncia han estado fuertemente asociados a consideraciones discriminatorias. Dejar sin protección penal a una mujer con retardo mental por haber sostenido relaciones sexuales previas o solicitar la determinación de la edad mental en otro caso, constituyen elementos de tipicidad no contenidos en la norma y por lo tanto un exceso probablemente originado en **la necesidad de establecer si la agraviada consintió o no aún cuando su consentimiento no es válido legalmente**”.¹⁰ (el resaltado es nuestro)

Por otra parte, fueron 5 los casos donde se abordó el tema de la desaparición de mujeres,

Gráfico N° 9

Orientación en casos de mujeres desaparecidas



Fuente: Ficha de información
Elaboración: Defensoría del Pueblo

En 3 de los 5 casos se brindó información sobre la intervención adecuada de la PNP, así como de las diligencias mínimas necesarias que se deben realizar ante la desaparición de una mujer. Si bien solo estamos ante 2 casos donde no se transmitió a la persona que realizó la llamada este tipo de información, se hace necesario recordar que, en las consultas sobre desapariciones, todas las personas que recurrieron a la Línea 100 lo hicieron buscando información. A diferencia del resto de situaciones planteadas (violencia física, psicológica, sexual, económica, obstétrica, entre otras), la víctima de desaparición no es quien acude al servicio, sino siempre es una tercera persona que necesita saber qué acciones adoptar. En este sentido, es necesario que en todas las consultas que se realicen en los casos de mujeres desaparecidas, se oriente a la persona sobre todos los procedimientos y pasos a seguir ante las autoridades competentes.

Finalmente, en las dos consultas realizadas relacionadas al tema de violencia contra las mujeres durante el conflicto armado, solo en uno de los casos se brindó orientación sobre la inscripción en el Registro Único de Víctimas (RUV) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH). De manera similar a los casos de mujeres desaparecidas, es recomendable que ante este tipo de consultas se brinde siempre información sobre estas instancias especializadas, a fin de que las personas que acuden a los servicios de la Línea 100 puedan acceder, si así lo desean, a este mecanismo de reparación creado por el propio Estado.

¹⁰ Ibidem. Pág. 64.

VII. CONCLUSIONES

1. Durante los meses que duró la cuarentena, la demanda del servicio de orientación de la Línea 100 se ha incrementado hasta en un 190%. Sin embargo, el Servicio de Atención Urgente no se incrementó en igual proporción, sino que continuó con la misma tendencia de los años anteriores.
2. De 179 llamadas realizadas, el 65% fue atendida de manera inmediata. Solo el 35% tuvo que realizar la llamada en más de una oportunidad ante la saturación del servicio.
3. De 185 llamadas realizadas, en el 86% la persona a cargo de la atención logró reconocer el tipo de violencia de acuerdo con los hechos narrados por la persona que realizó la llamada. En el 14% restante, las llamadas se trataban de manifestaciones de violencia específica reconocidas en el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 – 2021, como hostigamiento sexual, acoso sexual en espacios públicos o esterilizaciones forzadas, que se asumen como tipos de violencia sexual que están reconocidos en el artículo 8 de la Ley N° 30364.
4. Asimismo, en la mayoría de los casos, 152 de 185, se instó a la persona que realizaba la consulta a realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades correspondientes. Asimismo, en 86 llamadas, se brindó orientación sobre los medios probatorios que se podían presentar en la denuncia o durante el proceso.
5. De las 35 llamadas realizadas sobre casos de violencia económica, en el 34% de ellos se brindó asesoría relacionada a las consecuencias civiles de este tipo de violencia, como puede darse en el caso de disposición de bienes muebles e inmuebles sin consentimiento de la agredida.
6. De las 42 llamadas relacionadas a casos de violencia sexual, en el 45% se explicó a la persona que realizó la llamada sobre cuáles son los procedimientos administrativos que se pueden dar en estos casos, ya sea en el hostigamiento sexual o las detenciones en caso de acoso sexual en lugares públicos o actos de violación sexual. Por su parte, solo el 24% brindó información sobre los posibles vicios en el consentimiento de la mujer, los cuales no se limitan a la violencia física que se pueda ejercer contra ella.
7. De las 5 llamadas relacionadas a la desaparición de mujeres, en 3 de ellas se brindó orientación sobre la intervención de la PNP, así como sobre las medidas mínimas necesarias

que se deben dar en estos casos. No obstante, es necesario recordar que cuando tratamos el caso de personas desaparecidas, las personas que acuden a los servicios de atención son aquellas cercanas a la víctima, quienes buscan orientación sobre los pasos a seguir para hallar a esta persona.

8. De las 2 llamadas realizadas por el tema de violencia contra las mujeres durante el conflicto armado interno, solo en una de ellas se brindó información sobre el Registro Único de Víctimas a cargo del MINJUS, información que debería ser brindada en todas las llamadas que se realicen por estos casos a fin de que las víctimas puedan acceder a los servicios de reparación establecidas por el Estado.

VIII. RECOMENDACIONES

Al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

1. Crear un protocolo de atención para las mujeres víctimas de violencia que contemple las acciones a seguir en casos de emergencia, ya sea por desastres naturales, temas sanitarios o durante conflictos armados.
2. Diseñar un curso o taller de inducción para el nuevo personal que les permita reconocer todos los tipos de violencia, tanto en la Ley N° 30364 como en el Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016 – 2021, así como brindar información completa y necesaria de acuerdo a la particularidad de cada uno de estos casos, como los tipos de procedimientos que se siguen en los casos de hostigamiento sexual, acoso sexual en lugares públicos, desaparición de mujeres, violación sexual, violencia obstétrica, etc.
3. Diseñar un curso o taller de capacitación sobre la atención y trabajo remoto con las víctimas de violencia para el personal a cargo de la prestación de estos servicios.
4. Realizar talleres de sensibilización para el personal a cargo de los servicios de atención a fin de reforzar y actualizar sus conocimientos en el abordaje y asesoría de los casos de violencia contra la mujer.

IX. ANEXOS

Anexo N° 1: Listado de países que declararon la cuarentena para detener el contagio de la COVID-19.

1. Albania		13-03-2020	31-07-2020	Nacional
2. Alemania		20-03-2020	03-04-2020	Estado
3. Arabia Saudita		29-03-2020	14-04-2020	Ciudad
4. Argelia		23-03-2020	14-04-2020	Ciudad
5. Argentina		20-03-2020	28-07-2020	Nacional
6. Armenia		24-03-2020	14-04-2020	Nacional
7. Australia		23-03-2020	24-04-2020	Nacional
8. Austria		16-03-2020	13-04-2020	Nacional
9. Bangladés		26-03-2020	25-04-2020	Nacional
10. Bélgica		18-03-2020	18-04-2020	Nacional
11. Bolivia		22-03-2020	31-07-2020	Nacional
12. Botsuana		02-04-2020	30-04-2020	Nacional
13. Brasil	Santa Catarina	17-03-2020	08-04-2020	Estado
	São Paulo	24-03-2020	30-05-2020	Estado
14. Catar	Doha	11-03-2020	31-07-2020	Ciudad
15. Chile	Arica	16-04-2020	07-05-2020	Ciudad
	Santiago Centro	26-03-2020	31-07-2020	Ciudad
	Santiago	15-05-2020	31-07-2020	Provincia
	Valparaíso	12-06-2020	26-06-2020	Ciudad
	Viña del Mar	12-06-2020	26-06-2020	Ciudad
16. Chipre del Norte		30-03-2020	03-04-2020	Nacional

17. Colombia		25-03-2020	31-07-2020	Nacional
18. Costa Rica		23-03-2020	30-04-2020	Nacional
19. Croacia		18-03-2020	19-04-2020	Nacional
20. Cuba		23-03-2020	19-04-2020	Nacional
21. Dinamarca		11-03-2020	13-04-2020	Nacional
22. Ecuador		16-03-2020	31-07-2020	Nacional
23. El Salvador		12-03-2020	16-06-2020	Nacional
24. Emiratos Árabes Unidos		26-03-2020	30-03-2020	Nacional
25. Eritrea		02-04-2020	23-04-2020	Nacional
26. España		15-03-2020	24-05-2020	Nacional
27. Estados Unidos	California	19-03-2020	31-07-2020	Estado
	Nueva York	20-03-2020	13-06-2020	Estado
28. Filipinas	Cebu	27-03-2020	14-04-2020	Provincia
29. Finlandia	Uusimaa	27-03-2020	14-04-2020	Región
30. Fiyi	Lautoka	20-03-2020	10-04-2020	Ciudad
31. Francia		17-03-2020	10-05-2020	Nacional
32. Ghana	Accra	30-03-2020	14-04-2020	Ciudad
33. Georgia		31-03-2020	21-04-2020	Nacional
34. Grecia		23-03-2020	27-04-2020	Nacional
35. Honduras		17-03-2020	19-04-2020	Nacional
36. Hungría		28-03-2020	11-04-2020	Nacional
37. India		25-03-2020	31-07-2020	Nacional
38. Indonesia	Tegal	26-03-2020	31-07-2020	Ciudad
	Yakarta	10-04-2020	23-04-2020	Provincia
39. Irak		22-03-2020	11-04-2020	Nacional
40. Irlanda		12-03-2020	05-05-2020	Nacional
41. Israel	Bnei Brak	02-04-2020	31-07-2020	Nacional
42. Italia		09-03-2020	18-05-2020	Nacional
43. Japón		07-04-2020	06-05-2020	Parcial
44. Jordania		21-03-2020	12-04-2020	Nacional
45. Kuwait		14-03-2020	29-03-2020	Nacional
46. Líbano		15-03-2020	29-03-2020	Nacional
47. Liberia	Margibi	23-03-2020	14-04-2020	Condado
48. Libia		22-03-2020	20-04-2020	Nacional
49. Lituania		16-03-2020	27-04-2020	Nacional
50. Luxemburgo		18-03-2020	31-07-2020	Nacional
51. Marruecos		19-03-2020	20-04-2020	Nacional
52. Madagascar	Antananarivo	23-03-2020	12-04-2020	Ciudad

53. Malasia		18-03-2020	28-04-2020	Nacional
54. México		16-03-2020	30-05-2020	Nacional
55. Montenegro	Tuzi	24-03-2020	14-04-2020	Municipali- dad
56. Nepal		24-03-2020	07-04-2020	Nacional
57. Nigeria	Abuja	30-03-2020	14-04-2020	Ciudad
58. Noruega		12-03-2020	13-04-2020	Nacional
59. Nueva Zelanda		26-03-2020	31-07-2020	Nacional
60. Pakistán	Azad Kashmir	24-03-2020	07-04-2020	Provincia
61. Países Bajos		16-03-2020	15-04-2020	Nacional
62. Panamá		25-03-2020	13-04-2020	Nacional
63. Papúa Nueva Guinea		24-03-2020	13-04-2020	Nacional
64. Paraguay		11-03-2020	03-05-2020	Nacional
65. Perú		16-03-2020	30-06-2020	Nacional
66. Polonia		13-03-2020	12-04-2020	Nacional
67. Portugal		9-03-2020	02-04-2020	Nacional
68. Omán		10-04-2020	22-04-2020	Parcial
69. Reino Unido		23-03-2020	31-07-2020	Nacional
70. República Checa		16-03-2020	12-04-2020	Nacional
71. República del Congo		31-03-2020	20-04-2020	Nacional
72. República Dominicana		19-03-2020	31-07-2020	Nacional
73. Ruanda		21-03-2020	19-04-2020	Nacional
74. Rumania		25-03-2020	12-05-2020	Nacional
75. Rusia	Moscú	30-03-2020	01-05-2020	Ciudad
76. Samoa		26-03-2020	09-04-2020	Nacional
77. Serbia		15-03-2020	31-07-2020	Nacional
78. Singapur		07-04-2020	04-05-2020	Nacional
79. Suiza		17-03-2020	31-07-2020	Nacional
80. Sudáfrica		26-03-2020	30-04-2020	Nacional
81. Tailandia		25-03-2020	30-04-2020	Nacional
82. Túnez		22-03-2020	19-04-2020	Nacional
83. Turquía		11-04-2020	13-04-2020	Nacional
84. Ucrania		17-03-2020	24-04-2020	Nacional
85. Venezuela		17-03-2020	31-05-2020	Nacional
86. Zimbabue		30-03-2020	12-04-2020	Nacional



**Defensoría
del Pueblo**