

Consultas recibidas en el INADI entre marzo y noviembre de 2020

Índice

1- Introducción	2
2- Base de datos de consultas	3
3- Tipos de discriminación	8
4- Ámbitos referidos	15
4- Anexo: pandemia de COVID-19	20
5- Cierre	27

1- Introducción

Este informe de la Coordinación de Investigaciones y Observatorios del INADI recopila –a partir de la base de datos de la Dirección de Asistencia a la Víctima– todas las consultas recibidas en el organismo entre el 20 de marzo y el 29 de noviembre; es decir, durante los 8 meses y 10 días en los cuales rigió (primero en todas las provincias y luego en algunas) el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), fijado mediante el decreto 297/2020,¹ en el marco de la pandemia del nuevo Coronavirus (SARS-CoV-2) y la enfermedad COVID-19.²

Los canales de recepción de estas consultas fueron los dos teléfonos celulares con WhatsApp de la Dirección de Asistencia a la Víctima, el correo electrónico y las redes sociales del organismo. Los/as trabajadores/as de dicha Dirección atendieron y registraron los casos desde sus hogares.

Cabe destacar que **se trata de consultas y no denuncias**, de las cuales algunas pueden luego convertirse en denuncias formales, solo si la persona lo cree pertinente luego de recibir el asesoramiento, lo cual muchas veces no sucede.

Desde la Coordinación de Investigaciones y Observatorios, se realizó un trabajo de **reclasificación y consolidación estadística**, para así realizar un rastreo –mediante el cruce de variables y las categorías conformadas– de las problemáticas que han tenido mayor repercusión en el contexto de la pandemia y de aislamiento y distanciamiento obligatorios.

Finalmente, vale señalar que hay una gran variedad de temas referidos en las consultas, que abarcan hechos de discriminación sufridos o presenciados, preguntas por expedientes en curso, pedidos de asesoramiento ante alguna situación, solicitud de información, consultas generales que incluso en algunos casos correspondían a otras dependencias del Estado, etc.

1 Dicho decreto fue actualizado en varias ocasiones (primero cada dos semanas y luego cada tres), dictándose aperturas y cierres en distintas actividades económicas y sociales según la realidad epidemiológica de cada región. Asimismo, las provincias y municipios también dictaron medidas propias para contener la propagación del virus.

2 Desde el 30 de noviembre, rige para todo el país el Distanciamiento Social Preventivo y Obligatorio, con las excepción de las ciudades de Bariloche y Puerto Deseado.

2- Base de datos de consultas

La base conformada con las consultas de estos ocho meses cuenta con **7127 casos**. Veamos el método de comunicación utilizado por quienes realizaron consultas en el INADI:

Medio de contacto con el INADI		
Medio	N	%
Correo electrónico	3290	46,2
WhatsApp	2557	35,9
Facebook (y otras redes)	914	12,8
Delegaciones	366	5,1
Total	7127	100,0

Como decíamos antes, las consultas se dieron mediante varios mecanismos, entre los cuales predominan el correo electrónico y el WhatsApp, que explican más del 80 % de la base. Después aparecen las que llegaron a través de Facebook y a través de las delegaciones de todo el país.

A continuación, se muestra la composición de dicha base según la información disponible; es decir, género, nacionalidad y provincia de residencia de las personas que efectuaron consultas, a la vez que subdividimos el periodo en ocho tramos de 30 días. Cabe señalar que **no siempre fue brindada la totalidad de la información** y por eso hay faltantes que son indicados en cada caso.

Estos son los géneros de las personas que realizaron consultas durante los ocho meses:

Género de las personas que realizaron consultas					
Género	N	%	Géneros agrupados	N	%
Mujer cis	3780	53,2	Mujeres	4010	56,4
Mujer trans	230	3,2			
No binaries	9	0,1	No binaries	9	0,1
Varón cis	2807	39,4	Varones	2874	40,3
Varón trans	67	0,9			
Instituciones	31	0,4	Instituciones	31	0,4
Género no especificado	203	2,8	Género no especificado	203	2,8
Total	7127	100	Total	7127	100

En estos ocho meses, **hubo más consultas efectuadas por mujeres, alcanzando el 56,4 % (4010)**, mientras que la de los varones representan casi el 40,3 % (2874). Hacia el interior de esos dos segmentos, aparecen 297 personas trans: 230 mujeres y 67 varones, como se ve en el lado izquierdo de la tabla.

Asimismo, 9 personas se identificaron como no binaries, mientras que otras 31 consultas fueron realizadas por personas jurídicas, es decir, instituciones y agrupaciones. También hubo 203 consultas de personas que no dieron información sobre su género.

Respecto a la nacionalidad de las personas, la información brindada por los/as consultantes se muestra en la siguiente tabla:

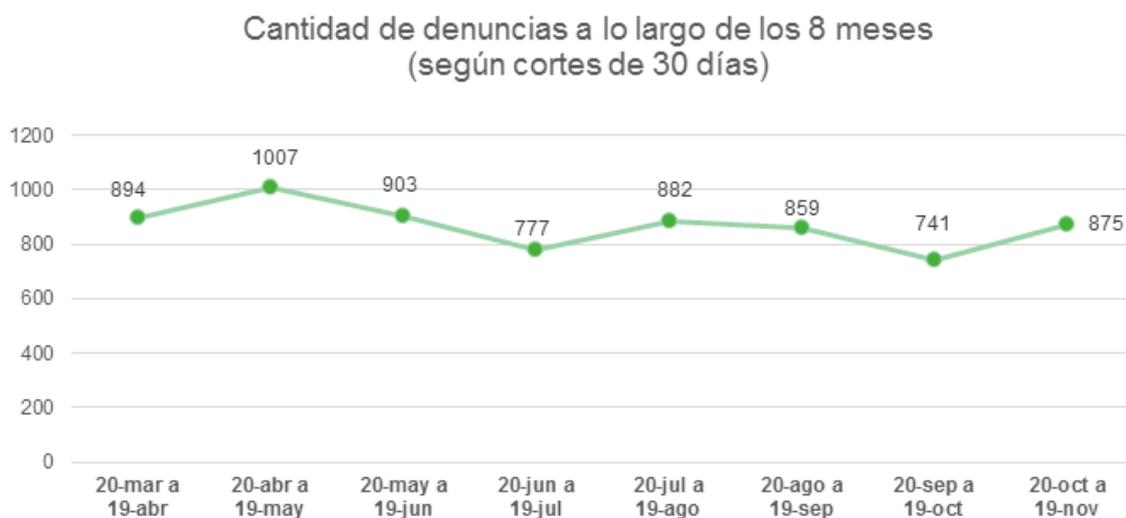
Nacionalidad de las personas que realizaron consultas		
Nacionalidad	N	%
Argentina	4951	69,5
Latinoamericana	578	8,1
Asiática	18	0,3
Europea	15	0,2
Africana	8	0,1
Norteamericana	1	0
No especificada	1556	21,8
Total	7127	100

Lamentablemente, muchas personas no aportaron datos sobre su nacionalidad, con lo cual no se puede hacer un análisis completo al respecto; pero digamos que más de dos tercios dijeron ser argentinos/as y un 8 % de algún país latinoamericano.

En cuanto a la provincia de residencia, el cuadro siguiente muestra el predominio de la Provincia de Buenos Aires y la Ciudad de Buenos Aires (CABA) (representan más del 40 % de la base), seguidas por Córdoba y Santa Fe; es decir, a tono con la distribución poblacional del país. Más de un cuarto de las personas no aportó información al respecto.

Provincia de residencia de las personas que realizaron denuncias		
Provincia	N	%
Buenos Aires	1605	22,5
CABA	1443	20,3
Córdoba	479	6,7
Santa Fe	242	3,4
Mendoza	147	2,1
Neuquén	130	1,8
Tucumán	116	1,6
Chaco	106	1,5
Entre Ríos	106	1,5
Corrientes	102	1,4
Salta	87	1,2
Río Negro	84	1,2
Misiones	75	1,1
San Juan	73	1,0
Chubut	66	0,9
Jujuy	49	0,7
La Pampa	36	0,5
Santa Cruz	35	0,5
Formosa	31	0,4
Tierra del Fuego	31	0,4
Catamarca	30	0,4
Santiago del Estero	23	0,3
San Luis	21	0,3
La Rioja	19	0,3
Provincia no especificada	1991	28
Total	7127	100

Para finalizar la introducción observemos cómo se fueron dando esas consultas mes a mes:



Se ve una cantidad más o menos constante de consultas en los ocho periodos mostrados, con un promedio de 867, con un pequeño pico en abril-mayo y un piso de 741 en septiembre-octubre.³

Esta es la base de datos con la que trabajaremos en el informe. Lo siguiente es observar los tipos de discriminación, los ámbitos citados, las diferencias y similitudes según género y cómo aparece la cuestión puntual de la pandemia y de la enfermedad COVID-19 en los temas consultados en INADI por la población durante estos ocho meses.

³ Si bien la base de datos contempla hasta el 29 de noviembre, en este gráfico (y en todos los que muestran evolución mensual) solo mostramos las consultas recibidas hasta el 19 de noviembre, para que los periodos comparados fueran equivalentes.

3-Tipos de discriminación

Este apartado propone analizar los distintos tipos de discriminación referidos en las consultas efectuadas en el INADI durante los ocho meses del ASPO. Debido a la excepcionalidad de este periodo y a las particularidades que presenta la situación de estar viviendo una pandemia mundial y un aislamiento inédito en la historia reciente, **se han construido o agrupado algunas categorías que no son las habitualmente trabajadas por el organismo, pero que se vuelven pertinentes en este contexto.**

Como ya se dijo, en ciertos casos no se cuenta con la información completa o bien no fue posible identificarla con precisión a partir del relato del/de la consultante. En cada caso están debidamente consignados mediante categorías creadas a partir del análisis integral de la base de datos. En primer lugar se listan los tipos de discriminación (cabe volver a remarcar que no necesariamente refieren a situaciones vividas en primera persona) y los porcentajes para cada uno:



En primer lugar aparecen las situaciones relacionadas con el **estado de salud**, que además de ser una de las cuestiones que normalmente encuentra más denuncias y consultas en el INADI, se ve lógicamente agravada en este contexto de pandemia.

A continuación se ven los casos de personas **migrantes** o bien referidas a cuestiones de **xenofobia** y **nacionalidad** en general. Casi a la par están las consultas de **personas con discapacidad** y luego aparecen las situaciones de discriminación por género, que fueron creciendo a lo largo de las semanas, como veremos más adelante.

Luego se ven las consultas efectuadas por la **población LGBTQ+**, que totalizan un 13 %, si consideramos las consultas relativas a orientación sexual y a identidad de género.

Con casi el 6 %, se ubican las consultas referidas a la difícil **situación económica** que presenta a nivel mundial el contexto de pandemia, que fue un tema predominante durante el primer mes, cuando surgieron muchas consultas acerca de los programas del Estado para paliar los efectos del aislamiento y de la caída del consumo. Cabe destacar que casi la mitad de las consultas agrupadas bajo esta categoría se refirieron específicamente a pago de alquileres y desalojos.⁴

Otra problemática es la de los **niños/as y adolescentes**, que agrupa todas las consultas relativas al impedimento del goce de un derecho por parte de los/as menores de edad, que –como veremos luego– en muchos casos tuvieron que ver con la prohibición de ingresar a distintos comercios y afines.

Aparecen más categorías debajo de las ya citadas, y completan el gráfico las consultas que refieren, por un lado, a agresiones, acoso y/o amenazas sin un tipo de discriminación específico, y por otro, a aquellos casos donde se relata la negación del acceso a un derecho o alguna arbitrariedad que atentó contra su ejercicio sobre bases igualitarias.

La última categoría (“consulta general o asesoramiento”) compila aquellos casos en los que se consultó por un expediente, por el funcionamiento del organismo durante la situación de aislamiento social preventivo y obligatorio, por alguna

⁴ Recordemos que para afrontar esta situación es que se lanzó el decreto 320/2020, que congeló los montos y prohibió desalojos hasta el 30 de septiembre y luego fue prorrogado hasta el 31 de enero.

prestación del Estado o por alguna otra cuestión no relacionada con alguno de los tipos de discriminación que trabaja habitualmente el Instituto.

Observemos cómo varían los tipos de discriminación según el género de las personas que consultaron al INADI:

Tipos de discriminación referidos (Según género)			
Mujeres		Varones	
Género	12,7%	Orientación sexual	12,8%
Estado de salud	10,3%	Estado de salud	11,9%
Migrantes	9,7%	Migrantes	11,3%
Discapacidad	8,9%	Discapacidad	9,7%
Situación socioeconómica	6,3%	Situación socioeconómica	5,4%
Niños/as y adolescentes	6,2%	Ideológico-político	3,7%
Identidad de género	5,5%	Color de piel y aspecto físico	3,0%
Orientación sexual	3,9%	Identidad de género	2,7%
Color de piel y aspecto físico	2,7%	Religión	2,6%
Ideológico-político	2,4%	Adultos/as mayores	1,8%
Obesidad o sobrepeso	2,2%	Género	1,2%
Adultos/as mayores	1,5%	Niños/as y adolescentes	1,2%
Religión	1,3%	Obesidad o sobrepeso	1,1%
Pueblos indígenas	0,7%	Causas/antecedentes	0,9%
Afrodescendientes	0,6%	Pueblos indígenas	0,8%
Causas/antecedentes	0,5%	Afrodescendientes	0,7%
Agresiones o acoso	6,6%	Agresiones o acoso	7,7%
Negación de derechos/ arbitrariedades	6,1%	Negación de derechos/ arbitrariedades	7,7%
Consulta general/asesoramiento	12,0%	Consulta general/asesoramiento	13,6%

La discriminación por **género fue el tema más consultado por las mujeres** entre marzo y noviembre, aunque luego veremos cómo fue la distribución de los casos durante cada uno de los meses. Por el lado de los **varones, en cambio, predomina la orientación sexual**.

Los siguientes tipos de discriminación (migrantes, discapacidad y situación socioeconómica) se muestran transversales y con escasas diferencias porcentuales. Recién en la sexta posición se vuelven a ver diferencias; así, vemos la negación de derechos a niños/as y adolescentes, que fue mucho más consultado por mujeres, mientras que temas relativos a la ideología o preferencia política aparecen con más casos entre los varones.

Como ya vimos, hubo más consultas realizadas por mujeres, alcanzando las 4010, y referidas a todo tipo de violencias: obstétrica, laboral, doméstica, etc. También relataron situaciones de acoso, agresiones y amenazas, o bien la privación arbitraria de un derecho, como muestran las últimas categorías listadas.

La situación de aislamiento planteó el desafío de **desplegar medidas tendientes a proteger la integridad de las mujeres en situación de violencia de género; situación que fue abordada de manera coordinada por parte de distintas áreas del Estado**. Veremos cómo esas situaciones disminuyeron sobre el final, cuando se autorizaron más actividades (económicas y sociales) y el aislamiento no fue tan estricto.

Veamos la evolución de los tipos de discriminación durante los ocho meses de consultas:

Tipos de discriminación a lo largo de los ocho meses (según cortes de 30 días)							
20-mar a 19-abr	20-abr a 19-may	20-may a 19-jun	20-jun a 19-jul	20-jul a 19-ago	20-ago a 19-sep	20-sep a 19 oct	20-oct a 19-nov
Situación socio-económica	Estado de salud	Estado de salud	Estado de salud	Migrantes	Migrantes	Orientación sexual	Migrantes
Estado de salud	Niños/as y adolescentes	Disca-pacidad	Orientación sexual	Género	Estado de salud	Migrantes	Disca-pacidad
Disca-pacidad	Migrantes	Género	Género	Estado de salud	Disca-pacidad	Estado de salud	Estado de salud
Migrantes	Disca-pacidad	Migrantes	Migrantes	Disca-pacidad	Género	Disca-pacidad	Género
Identidad de género	Género	Identidad de género	Disca-pacidad	Orientación sexual	Orientación sexual	Género	Ideológico-político
Orientación sexual	Situación socio-económica	Orientación sexual	Identidad de género	Identidad de género	Situación socio-económica	Identidad de género	Orientación sexual
Obesidad o sobrepeso	Orientación sexual	Situación socio-económica	Situación socio-económica	Situación socio-económica	Identidad de género	Situación socio-económica	Situación socio-económica
Religión	Identidad de género	Niños/as y adolescentes	Niños/as y adolescentes	Color de piel y aspecto físico	Niños/as y adolescentes	Ideológico-político	Identidad de género
Color de piel y aspecto físico	Ideológico-político	Color de piel y aspecto físico	Ideológico-político	Niños/as y adolescentes	Color de piel y aspecto físico	Niños/as y adolescentes	Niños/as y
Género	Adultos/as mayores	Ideológico-político	Color de piel y aspecto físico	Ideológico-político	Ideológico-político	Color de piel y aspecto físico	Color de piel y aspecto físico

Como ya fue planteado, el primer mes estuvo dominado por consultas relativas a las dificultades e interrogantes económicos que trajo aparejada la pandemia, con muchos llamados preguntando por distintos programas y medidas anunciadas por el Poder Ejecutivo para hacer frente a los efectos negativos del Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio dictado para frenar el avance del virus.⁵

⁵ Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción (ATP), créditos a tasa cero, congelamiento de alquileres, suspensión de desalojos, etc.

El **estado de salud** es lógicamente una de las cuestiones que atraviesa todos los subperiodos, aunque sobre el final es superado por consultas de personas migrantes, tanto para relatar casos de discriminación por su nacionalidad como para asesorarse sobre sus derechos o para consultar por algún trámite de ciudadanía en curso.

La curva que se destaca tiene que ver con la de los casos que refieren a **discriminación por género, que crecieron sostenidamente hasta agosto** y mostraron después una leve caída, en el momento que fueron levantadas varias de las restricciones sociales, comerciales, de circulación, etc.

Para finalizar, veamos en qué ámbitos tuvieron lugar los principales tipos de discriminación ya mostrados:

Ámbitos señalados para los principales tipos de discriminación						
Orden	Estado de salud	Migrantes	Discapacidad	Género	Orientación sexual	Situación socio-económica
1.º	Centros de salud y prestadores	Admin. pública	Empresas y comercios	Laboral	Barrio o vivienda	Barrio o vivienda
2.º	Barrio o vivienda	Barrio o vivienda	Admin. pública	Centros de salud y prestadores	Redes sociales e internet	Admin. pública
3.º	Laboral	Redes sociales e internet	Barrio o vivienda	Redes sociales e internet	Admin. pública	Empresas y comercios
4.º	Empresas y comercios	Laboral	Centros de salud y prestadores	Admin. pública	Familiar	Educativo
5.º	Admin. pública	Empresas y comercios	Laboral	Barrio o vivienda	Educativo	Redes sociales e internet
6.º	Redes sociales e internet	Medios de comunicación	Vía pública y transporte	Familiar	Laboral	Laboral

Las consultas por temas de salud tuvieron como principal escenario los hospitales (públicos y privados), así como las obras sociales y prepagas (prestadores). Luego aparece el **barrio y la vivienda**, ámbito con muchos casos para varios de los tipos de discriminación, en un contexto en el que la mayoría de la gente pasó gran parte de su tiempo en sus casas o inmediaciones, producto de las medidas sanitarias.

Las personas migrantes, como se dijo antes, realizaron muchas consultas relativas al Estado, y relataron casos ocurridos en el barrio y en las redes sociales, otro “ámbito” que también aparece presente a lo largo de toda la tabla, en un año en el que adquirieron aún más relevancia en la vida cotidiana de la que ya tenían.

Las personas con discapacidad señalaron en primer término a los comercios y empresas, con temas mayormente relacionados a la accesibilidad, seguidos de la administración pública, con pedidos de asesoramiento e intervención.

La discriminación sufrida por las mujeres se dio –sobre todo– en el ámbito del trabajo y de la salud; es decir, atentando contra dos de los derechos más importantes que tienen las personas. En tercer lugar aparecen las redes sociales, seguidas del Estado; y completan esta tabla el barrio y el ámbito familiar, en relación con lo que habitualmente muestran las estadísticas de violencia de género en cuanto a los agresores, que suelen ser familiares o personas del entorno cercano de las víctimas.

Las consultas de personas gays, lesbianas y bisexuales se dieron en los dos ámbitos en los que las personas pasaron más tiempo: vivienda e inmediaciones y redes sociales.

El sexto tipo de discriminación –es decir, la situación socioeconómica– tiene como los ámbitos más importantes, como ya hemos dicho, a la vivienda (por el tema de pagos de alquileres y desalojos) y a la administración pública (por los pedidos de asistencia y las consultas acerca de los programas lanzados desde el gobierno.)

Luego de haber exhibido y analizado los tipos de discriminación con mayor protagonismo durante estos meses de pandemia, vamos a centrar la atención en los ámbitos que refirieron los y las ciudadanas que tomaron contacto con el INADI.

4- Ámbitos referidos

Ahora vamos a poner el foco en los ámbitos señalados en las consultas, analizándolos inicialmente sin ningún tipo de cruce, y luego en relación con los géneros, observando su evolución mensual e indagando los tipos de discriminación presentes al interior de cada uno.



En primera instancia, aparecen los casos que refieren a alguna instancia del **Estado**, ya sea nacional, provincial o municipal; y, como se dijo, por lo general se trata de consultas acerca de cómo acceder a distintos programas, pero también con referencia a situaciones en las que dichos derechos no están llegando de forma adecuada a sus destinatarios/as. Asimismo, aparecen aquí solicitudes de asistencia ante diferentes situaciones que trajo aparejada la pandemia, como en el caso de personas que necesitan trasladarse por el país o, durante los primeros meses, de turistas que se encontraban en el extranjero y deseaban retornar.

A continuación se ubica **la vivienda y alrededores**, y vale aclarar que dicho ámbito se ubica cuarto en las denuncias radicadas presencialmente en INADI en los

últimos años. Siendo entonces un ámbito que habitualmente da lugar a situaciones discriminatorias, se entiende que un contexto de aislamiento en hogares y en el que la circulación, sobre todo los primeros meses, estaba circunscripta mayormente a unas pocas cuadras, se vuelva un ámbito aún más preponderante.

El tercer lugar más mencionado en las consultas son las **redes sociales e internet** en general, ligado seguramente al mayor tiempo que pasaron las personas frente a sus celulares y computadoras en el contexto de aislamiento preventivo. Es claro que el espacio virtual que representa internet y particularmente las redes sociales ya era muy importante en la vida de las personas antes de la pandemia, y el Observatorio de Internet del INADI viene trabajando hace años tanto en el relevamiento y monitoreo de las distintas plataformas como así también atendiendo reclamos y denuncias de usuarios/as.

La cuarta categoría más señalada es el **ámbito laboral** (el ámbito más referido en las denuncias formales que llegan al INADI año a año), y en este contexto las consultas fueron más que nada sobre cuestiones de pago de salarios y de empleados que fueron intimados a presentarse a sus lugares de trabajo, en algunos casos incluso siendo grupos de riesgo o presentando síntomas de COVID-19, exceptuados incluso desde antes de que se dictara el aislamiento obligatorio.

El quinto ámbito en estos ocho meses son las empresas y comercios; generalmente se trata de situaciones conflictivas derivadas de las nuevas medidas de seguridad sanitaria como el uso de tapabocas, la distancia social y las condiciones para el acceso a locales (bancos, supermercados y comercios en general). Veremos luego más especificidades sobre los comercios cuando observemos los tipos de discriminación en cada ámbito.

Sobre el final del gráfico aparece el **ámbito INADI**, que refiere a consultas sobre expedientes, sobre los métodos para denunciar en este contexto y sobre el envío de materiales informativos o algún otro tema propio del organismo.

Analicemos ahora las diferencias y similitudes según el género:

Ámbitos referidos en las consultas (según género)			
Mujeres		Varones	
Barrio o vivienda	15,4%	Administración pública	15,7%
Administración pública	14,3%	Barrio o vivienda	13,6%
Redes sociales e internet	10,8%	Laboral	12,6%
Empresas y comercios	10,8%	Redes sociales e internet	11,1%
Centros de salud y prestadores	8,4%	Empresas y comercios	6,8%
Laboral	7,8%	Centros de salud y prestadores	5,8%
Educativo	5,6%	Medios de comunicación	4,4%
Medios de comunicación	3,3%	Educativo	4,1%
Familiar	3,2%	Familiar	3,7%
Fuerzas de seguridad	2,8%	Fuerzas de seguridad	3,2%
Vía pública y transporte	2,6%	Vía pública y transporte	2,3%
Poder Judicial	1%	Organizaciones civiles	2%
Organizaciones civiles	1%	Poder Judicial	1%
INADI	9%	INADI	11%
Ámbito no especificado	3%	Ámbito no especificado	3%

Los primeros dos ámbitos (barrio/vivienda y administración pública) aparecen de ambos lados de la tabla, aunque con orden invertido y con porcentajes similares.

Se destaca luego el **ámbito laboral entre los varones** y, en cambio, **con más casos entre las mujeres las empresas/comercios y los centros de salud**, con 4 y 3 puntos más, respectivamente. El resto de los ámbitos muestra comportamientos similares entre los géneros, con diferencias porcentuales exiguas.

La siguiente tabla refleja la presencia de los ámbitos en las consultas de cada subperiodo de 30 días:

Ámbitos mencionados a lo largo de los ocho meses (según cortes de 30 días)							
20-mar a 19-abr	20-abri a 19-may	20-may a 19-jun	20-jun a 19-jul	20-jul a 19-ago	20-ago a 19-sep	20-sep a 19 oct	20-oct a 19-nov
Barrio o vivienda	Barrio o vivienda	Admin. pública	Barrio o vivienda	Barrio o vivienda	Admin. pública	Admin. pública	Admin. pública
Redes sociales e internet	Empresas y comercios	Redes sociales e internet	Admin. pública	Admin. pública	Barrio o vivienda	Laboral	Laboral
Admin. pública	Admin. pública	Barrio o vivienda	Redes sociales e internet	Redes sociales e internet	Empresas y comercios	Barrio o vivienda	Barrio o vivienda
Empresas y comercios	Redes sociales e internet	Empresas y comercios	Laboral	Laboral	Laboral	Centros de salud y prestadores	Centros de salud y prestadores
Medios de comunicación	Laboral	Laboral	Centros de salud y prestadores	Centros de salud y prestadores	Redes sociales e internet	Educativo	Redes sociales e internet
Laboral	Centros de salud y prestadores	Centros de salud y prestadores	Empresas y comercios	Empresas y comercios	Centros de salud y prestadores	Redes sociales e internet	Empresas y comercios
Centros de salud y prestadores	Fuerzas de seguridad	Educativo	Medios de comunicación	Educativo	Educativo	Empresas y comercios	Educativo
Educativo	Educativo	Familiar	Educativo	Familiar	Fuerzas de seguridad	Familiar	Familiar
Familiar	Familiar	Fuerzas de seguridad	Vía pública y transporte	Medios de comunicación	Familiar	Medios de comunicación	Vía pública y transporte
Vía pública y transporte	Medios de comunicación	Medios de comunicación	Familiar	Vía pública y transporte	Medios de comunicación	Fuerzas de seguridad	Medios de comunicación

El barrio y la vivienda se ubican primero en cuatro de los ocho subperiodos, superados en los cuatro restantes por las consultas sobre cuestiones del Estado, importantes durante todo el ciclo.

Las redes sociales muestran una gran preponderancia al inicio del periodo, para luego ir decreciendo, aunque no de manera lineal. Lo contrario ocurrió con las consultas por temas relativos al ámbito laboral, que exhiben un crecimiento sostenido hasta convertirse en la segunda cuestión más referida en los dos últimos meses.

Para avanzar en la descripción de las problemáticas planteadas en las consultas y llegar a información más específica, mostramos a continuación **los tipos de discriminación que fueron mencionados en cada uno de los ámbitos más referidos** por las personas que se contactaron con el INADI en el periodo que abarca este informe:

Tipos de discriminación señalados para los principales ámbitos						
Orden	Admin. pública	Barrio o vivienda	Redes sociales e internet	Laboral	Empresas y comercios	Centros de salud y prestadores
1º	Migrantes	Situación socio económica	Migrantes	Estado de salud	Niños/as y adolescentes	Estado de salud
2º	Discapacidad	Estado de salud	Género	Género	Discapacidad	Género
3º	Situación socio económica	Orientación sexual	Ideológico-político	Discapacidad	Estado de salud	Discapacidad
4º	Identidad de género	Migrantes	Color de piel y aspecto físico	Orientación sexual	Migrantes	Identidad de género
5º	Orientación sexual	Discapacidad	Orientación sexual	Migrantes	Adultos/as mayores	Orientación sexual
6º	Ideológico-político	Color de piel y aspecto físico	Estado de salud	Ideológico-político	Género	Migrantes

En las consultas hacia el propio Estado, se ubican en los tres primeros lugares las efectuadas por personas migrantes, personas con discapacidad y aquellas relativas a temas económicos, que ya fueron descritas antes. En el barrio, la situación socioeconómica también tuvo muchas consultas, seguida del estado de salud, con muchos casos relativos específicamente al COVID-19, como luego veremos con mayor detenimiento.

En las redes sociales, también aparecen primero las personas migrantes, quienes denunciaron la presencia de expresiones xenófobas en las distintas plataformas. En dicho ámbito, también tuvieron lugar muchos comentarios y posts misóginos y –por eso– el siguiente renglón lo ocupa la discriminación por género, que también fue la segunda problemática más relatada en el ámbito del trabajo y en los centros de salud.

Otra cuestión muy importante y que recorre casi toda la tabla fue sin dudas la discriminación por el estado de salud, con una variedad de consultas que no solo se refirieron al COVID-19.

En el caso de las empresas y comercios, los primeros tipos remiten a inconvenientes en el ingreso a locales: muchas consultas fueron de personas a quienes no se les permitió entrar con sus hijos/as (mayormente mujeres, como se verá en breve), seguidas de personas con discapacidad.

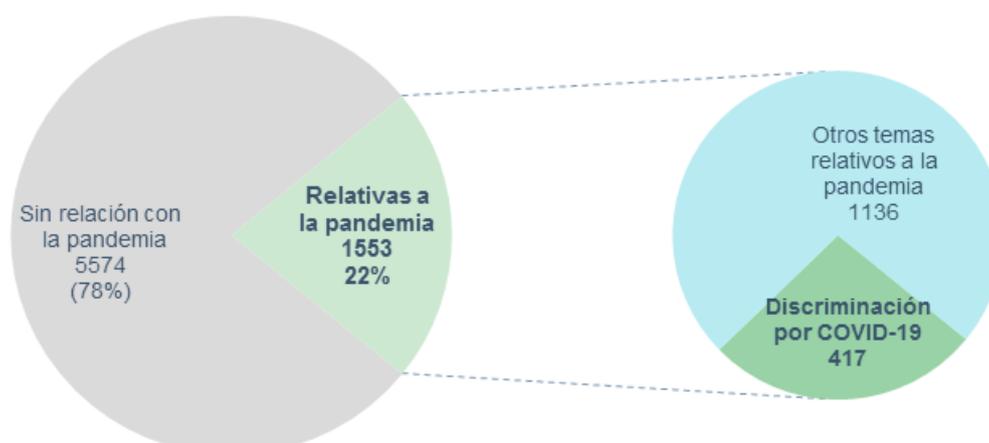
Hasta aquí el tratamiento de los ámbitos que aparecieron con más frecuencia en los llamados, mensajes y correos llegados al INADI en estos ocho meses. Lo siguiente será dedicarnos a analizar las consultas que tuvieron que ver específicamente con la pandemia.

4- Anexo: pandemia COVID-19

Proponemos en este capítulo identificar aquellas consultas que guardaron relación estrecha con el contexto sanitario, ya sea en términos más generales, relativos a la situación de pandemia y aislamiento, o bien concretamente con discriminación vinculada a la enfermedad COVID-19.

El primer gráfico distingue varias circunstancias posibles: en primer lugar, divide las consultas entre aquellas que no guardan relación alguna con la pandemia (en gris en la primera torta), de aquellas que sí (verde claro en la primera torta). Y luego divide este segundo grupo entre aquellas que tuvieron que ver específicamente con la enfermedad COVID-19 (verde oscuro en la segunda torta) y aquellas que no (celeste en la segunda torta).

Consultas relativas a la pandemia y al COVID-19



Se observa que poco menos de un cuarto de las consultas tuvo algún vínculo con el contexto sanitario, más allá de los tipos de discriminación o ámbitos mencionados. Veremos luego como esa proporción fue cambiando mes a mes.

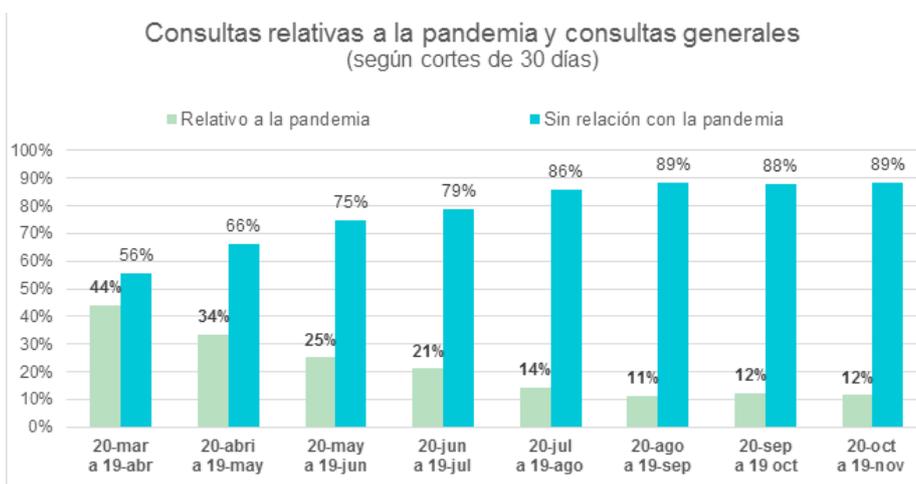
Asimismo, la segunda torta revela que **417** de esas 1553 consultas refieren específicamente a situaciones relativas a la COVID-19 en tanto enfermedad, ya sea por casos de discriminación hacia pacientes; agresiones y maltratos a personas expuestas (personal del ámbito de la salud, transportistas, turistas, etc.); declaraciones estigmatizantes hacia distintos colectivos como la comunidad china y migrantes de varias nacionalidades; etc.

Las restantes 1136 consultas de la segunda torta no remiten al COVID-19 de manera directa, pero sí presentan algún tipo de relación con alguna de las excepciones que trajo aparejada la pandemia y –específicamente– con las restricciones en la circulación; la obligatoriedad de aislamiento y distancia social; el establecimiento de protocolos sanitarios; etc.

A modo de síntesis, entonces, digamos que si tomamos los ocho meses como un todo, **22 de cada 100 consultas tuvieron que ver con la pandemia y/o el aislamiento**, mientras que casi **6 de cada 100 tuvieron que ver puntualmente con discriminación por COVID-19**.

Remarquemos también que 5574 consultas no presentaron ningún vínculo con el contexto actual, sino que se refirieron a situaciones de discriminación que habitualmente llegan al INADI independientemente de este presente de emergencia.

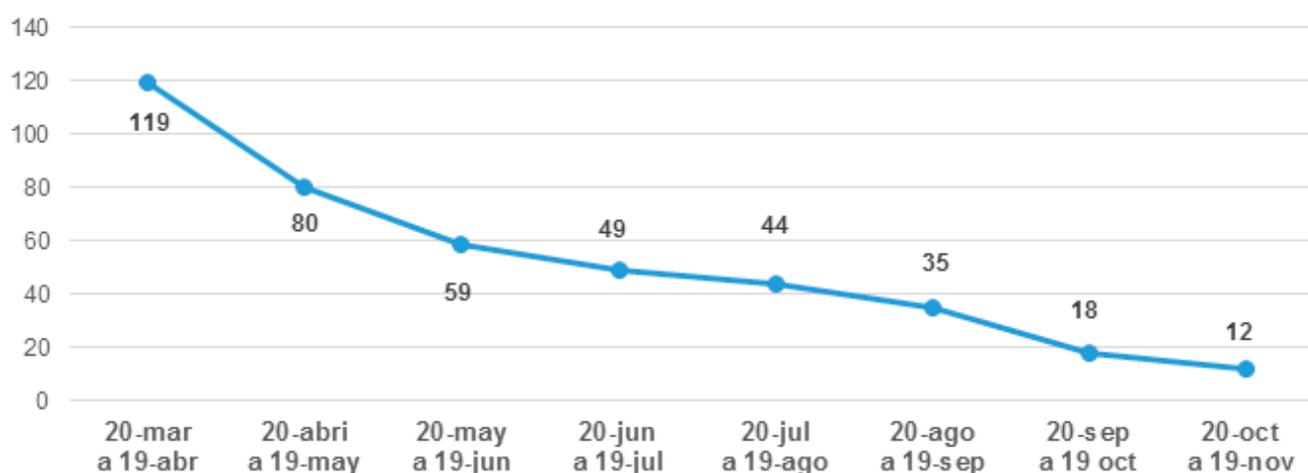
Pero veamos como son estas proporciones cuando dividimos los ocho meses en periodos de 30 días:



En efecto, se observa que **los primeros 30 días casi la mitad de las consultas guardaban relación con la situación de pandemia y aislamiento**, número que va cayendo sostenidamente en los cortes subsiguientes hasta representar solo el 12% en el último subperiodo.

También es interesante analizar la evolución de las consultas concretas sobre situaciones de discriminación relativa a la enfermedad COVID-19:

Consultas referidas a discriminación por COVID-19 (según cortes de 30 días)

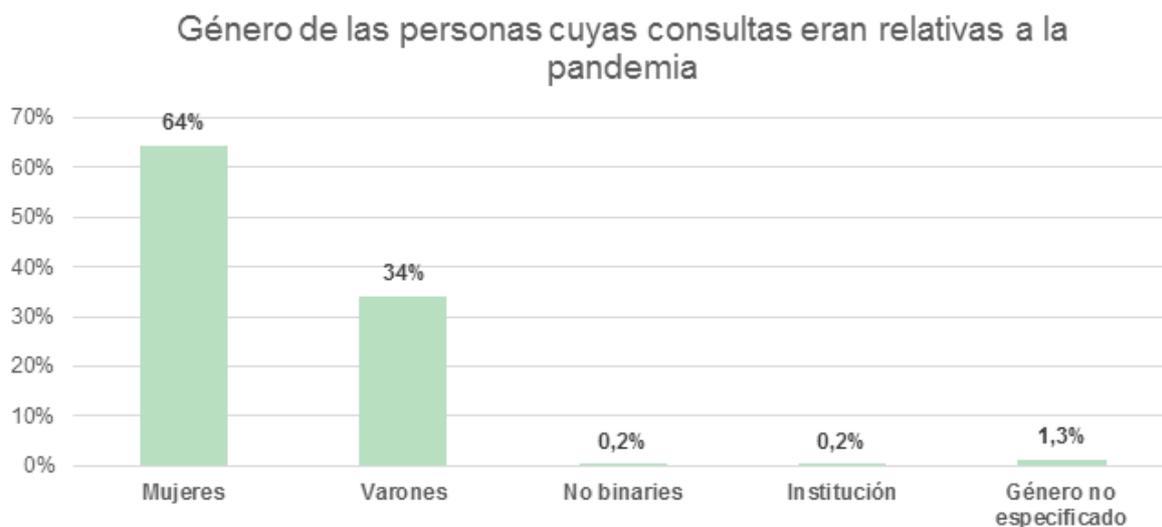


En los primeros 30 días, hubo 119 consultas al respecto, representando un 13,3% del total del periodo; mientras que en el último corte de este informe nos encontramos con 12, que equivalen a un 1,4% de las consultas totales efectuadas en esos últimos 30 días.

Ambos gráficos parecen indicar un **protagonismo de la pandemia en los primeros días**, seguido de cierto acostumbramiento al nuevo contexto que, sumado a todas las campañas de difusión, seguramente influyeron en la caída del número de consultas al respecto, volviendo a hacerse presente las problemáticas y tipos de discriminación que habitualmente recibe el organismo por parte de la ciudadanía.

Tampoco debemos olvidar que en junio gran parte del territorio argentino abandonó el Aislamiento Social (ASPO) y avanzó a la fase de Distanciamiento Social (DISPO), un contexto algo más parecido al cotidiano, aunque con los protocolos, medidas sanitarias y demás particularidades que trae aparejada la “nueva normalidad”.⁶

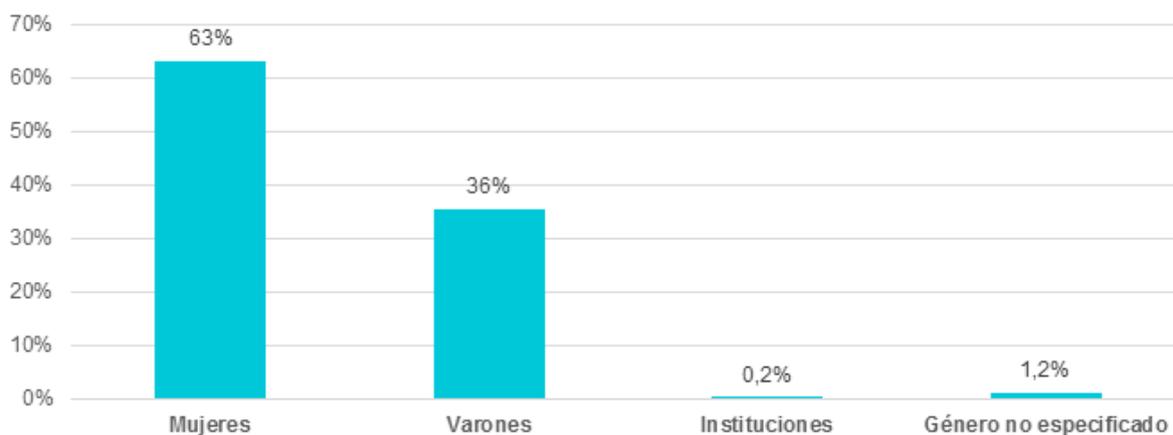
Veamos el género de las personas que realizaron consultas referidas a cuestiones ligadas al contexto histórico, en las que se revela nuevamente un **predominio de las mujeres** (998 consultas de este tipo), quienes casi doblan a los varones (529 consultas) y representan cerca de dos tercios del total de esas consultas:



Observemos cómo también es mayor el caudal de casos planteados por mujeres cuando se trata de consultas que refieren de manera concreta a la discriminación por la enfermedad que genera el nuevo coronavirus:

⁶ El Área Metropolitana de Buenos Aires siguió en ASPO, aunque cada mes se fueron habilitando nuevas actividades exceptuadas. Finalmente, en noviembre, pasó a DISPO.

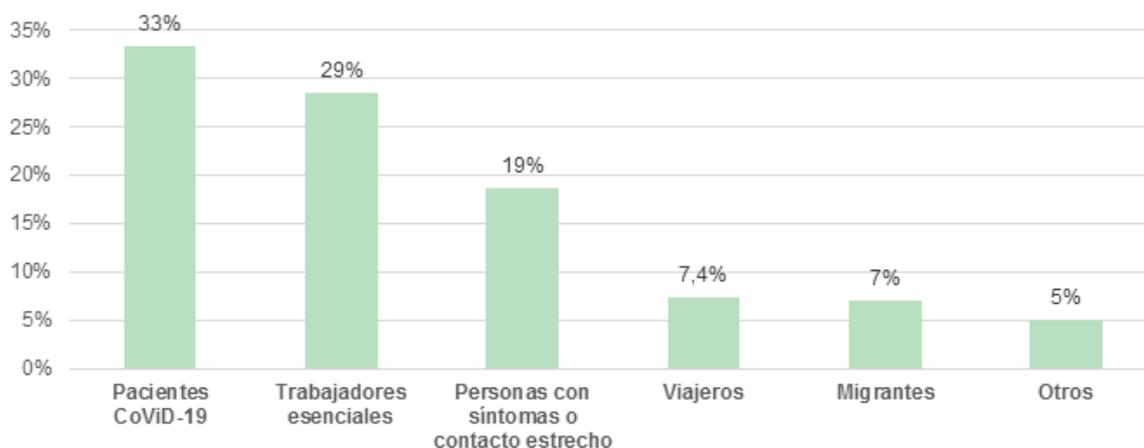
Género de las personas que refirieron discriminación por COVID-19



En efecto, las agresiones y negación de derechos en torno a la enfermedad COVID-19—que sufrieron pacientes y personal de salud, entre otros— fueron mayormente dirigidas a mujeres (263 consultas frente a 148 de varones), como refleja el gráfico anterior.

Como anticipamos en este documento, los casos de discriminación por COVID-19 que aparecen en las consultas de estos ocho meses de aislamiento provienen de las siguientes personas o actores:

Detalle de las consultas relativas a discriminación por COVID-19 (en porcentajes)



En primer término, aparecen precisamente las **personas que contrajeron la enfermedad**, representando un tercio de este tipo de consultas que reúnen todas las situaciones de discriminación por COVID-19.

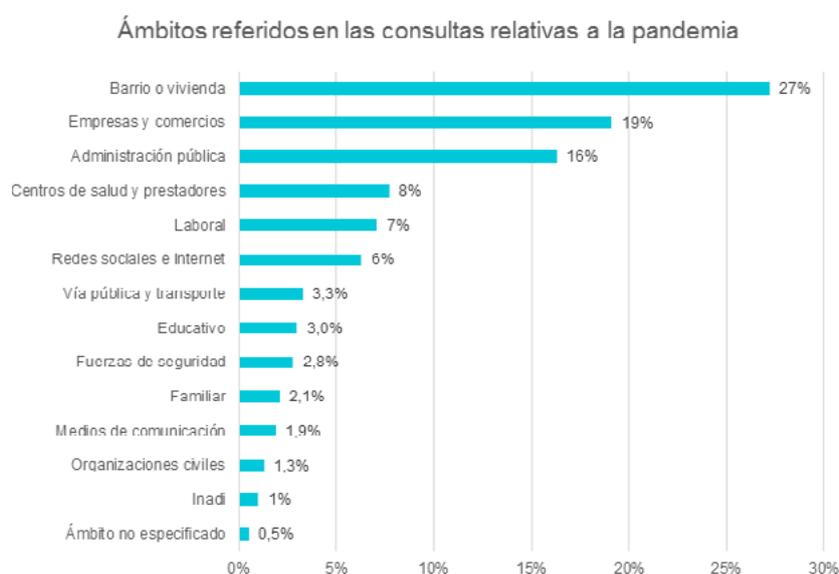
El segundo actor más perjudicado fue el **personal de actividades esenciales** (principalmente trabajadores de la salud, pero también de las fuerzas de seguridad, transportistas, etc.) quienes, además de arriesgar su salud en cumplimiento de sus tareas, debieron afrontar situaciones muy injustas de exclusión y estigmatización, durante estos ocho meses.

En tercer lugar, aparece la discriminación que sufrieron las personas que relataron haber sido señaladas de manera acusatoria como portadoras del virus, por haber mostrado síntomas o por haber tenido un contacto estrecho con casos confirmados, de manera real o supuesta.

Otros actores son las personas migrantes (muchas veces acusadas como responsables de la circulación del virus) y las personas que efectuaron viajes, fuera por turismo (especialmente al exterior) o por cuestiones personales, entre provincias.

La categoría “otros” refiere a personas que comentan situaciones que observaron en su entorno, en redes sociales o medios de comunicación, sin ser ellos mismos los damnificados ni tener ninguna relación con el hecho.

Pasemos a observar los ámbitos en donde se dieron las situaciones vinculadas al contexto de pandemia y el aislamiento:



Nuevamente, vemos que la **vivienda y sus alrededores** concentra el mayor número de casos (27 %), seguido de los **comercios y empresas**, ámbitos que estuvieron habilitados aun en la etapa más estricta del aislamiento decretado por Presidencia.

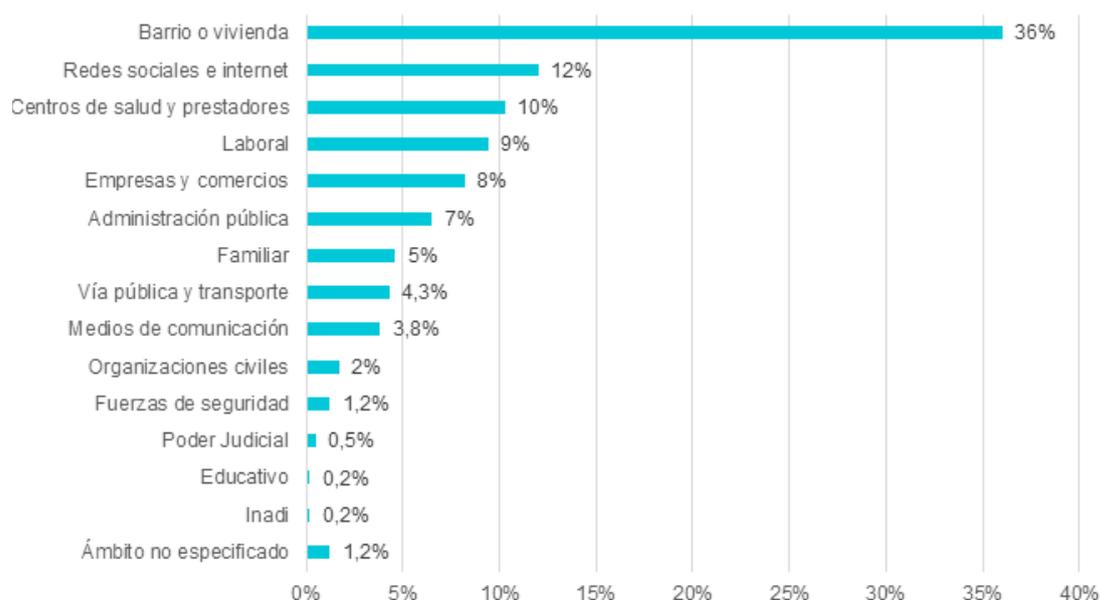
En tercer lugar, vemos al **Estado**, entendido como el órgano que debe otorgar respuestas sobre la situación sanitaria y económica, como ya se ha explicado.

Los **centros de salud y prestadores** aparecen a continuación, seguidos por el ámbito laboral, que, como dijimos, tiene que ver con tensiones entre empleadores/as y empleados/as en torno al cumplimiento de funciones o pago de haberes, así como conflictos en torno a los protocolos y cuidados.

Las **redes sociales** se ubican sextas; como ya se dijo, se trata de un ámbito que se convirtió en uno de los protagonistas de este contexto excepcional de pandemia.

Finalmente, veamos en que ámbitos se dieron las situaciones de discriminación y agresiones por contagio o exposición al COVID-19:

Ámbitos referidos en las consultas sobre discriminación por COVID-19



De nuevo, el **barrio y la vivienda** son el escenario más referido en las consultas que relatan discriminación relativa al COVID-19, aunque en este caso con mucha más distancia y seguido de las **redes sociales**, donde se postean muchos comentarios discriminatorios, despectivos y violentos, muchas veces alimentados por la difusión de las fake news o noticias falsas, que no solo desinforman, sino que también generan miedos, ansiedades y opiniones basadas en datos y hechos falsos.

Aparecen luego los **centros de salud**, también creciendo en las consultas de este tipo, y –algo más atrás– el **ámbito laboral**, escenario de conflictos relativos a la asistencia al puesto de trabajo de personas con síntomas y grupos de riesgo.

Vemos después a los comercios/empresas, de los que ya hemos hablado; y –con porcentajes algo menores– aparecen el Estado, el ámbito familiar, la vía pública (y transporte) y los medios de comunicación, que también han sido escenario de situaciones relativas al COVID-19, que derivaron en consultas al INADI.

5- Cierre

Como se mencionó antes, el peso de la situación histórica de pandemia y aislamiento fue muy importante durante las primeras semanas; luego fue disminuyendo, a medida que la población se acostumbraba al nuevo contexto y el aislamiento se iba flexibilizando. Hoy el país ha abandonado en su gran mayoría la etapa de ASPO, pero sabemos que la pandemia aún está entre nosotros y sigue siendo fundamental asumir un comportamiento responsable y solidario, para cuidarnos entre todos/as, especialmente pensando en las personas más vulnerables.

Este informe muestra cómo la discriminación ligada al estado de salud se agravó, así como también la que refiere a personas migrantes y personas con discapacidad, tres de las cuestiones con las que más fuertemente trabaja el organismo desde hace años.

Vimos también cómo las violencias de género se hicieron presentes, sobre todo en etapa de aislamiento más estricto, así como la que sufrió la población LGBTIQ+.

Se hace evidente también lo que tuvo lugar en los ámbitos más habitados por las personas en este periodo, es decir, los barrios y las redes sociales, donde se dieron situaciones de estigmatización, agresiones y todo tipo de expresiones discriminatorias. Asimismo, se vio al Estado, tantas veces atacado y criticado, como la instancia a la cual

miles de personas acudieron en busca de asistencia y asesoramiento ante el drama mundial que generó el coronavirus.

Se cumplieron ocho meses de una situación incómoda e incluso dramática para todos y todas, que trajo aparejadas tensiones nuevas y el agravamiento de otras ya existentes. El INADI continuó con su labor de asesorar a toda persona que se contactó para consultar sobre discriminación (y sobre servicios que provee el Estado), llevando adelante la difícil tarea de sostener la atención desde los hogares de los y las trabajadores/as de la Dirección de Asistencia a la Víctima y de las delegaciones de todas las provincias.

Volviendo sobre los datos analizados y las reflexiones planteadas, insistimos en la importancia de seguir reforzando las tareas de difusión de cara a prevenir y erradicar los casos de discriminación, estigmatización y/o violencia que se presentaron en el periodo considerado, muchos de los cuales tuvieron la particularidad de referirse a situaciones propias del contexto excepcional que nos plantea la pandemia. Es alentador observar el descenso de las consultas por casos vinculados puntualmente a la realidad sanitaria (y concretamente a la enfermedad COVID-19), reflejando la importancia de la comunicación para concientizar sobre la relevancia de atravesar estos momentos difíciles con la mayor unidad posible.

El 2020 nos ha presentado un nuevo escenario con múltiples desafíos, en el cual se han agravado las situaciones preexistentes y han aparecido otras inéditas, ligadas al momento histórico que atraviesan Argentina y el mundo, que obligaron a pensar nuevos abordajes y a diseñar nuevas estrategias para llegar a la mayor cantidad de personas posible.

Por eso, el Estado ha sido y es el gran protagonista, con el foco puesto en dictar las normas para cuidarnos de la enfermedad COVID-19 y en desplegar medidas económicas y sociales para contrarrestar los efectos de la pandemia, pero también en la tarea de transmitir la importancia de alcanzar una convivencia enmarcada en el respeto y la solidaridad, entendiendo que este contexto exige más que nunca una sociedad madura y responsable que pueda transitar esta adversidad para luego enfocarse en los muchos otros desafíos que nuestro país emprendió el 10 de diciembre de 2019.