

## Resumen Ejecutivo

El Instituto de Justicia Criminal de Indiana (ICJI) distribuyó una encuesta a las organizaciones receptoras de fondos de la División de Servicios a Víctimas para medir el impacto de COVID-19 en su capacidad organizacional y también para servir a los clientes. Los clientes de estas organizaciones receptoras de fondos son víctimas de diferentes tipos de crímenes, pero la mayoría de ellas ayudan a víctimas de violencia doméstica, asalto sexual y / o abuso infantil. El estudio tuvo una tasa de respuesta del 90% con respuestas de 176 agencias subvencionadas.

Los datos recopilados de la encuesta estaban estrechamente alineados con los informes emergentes de otros estados y entidades con respecto a los impactos organizativos de COVID-19. Aunque muchas de las respuestas estuvieron divididas, particularmente en el número de clientes atendidos y el nivel de financiamiento disponible, surgieron varios temas consistentes en todas las agencias.

Casi todos los grupos expresaron su preocupación por la concurrencia de clientes a medida que el estado comenzaba a reabrirse, cuestionando su capacidad organizativa para manejar el volumen anticipado de necesidades. Muchas agencias han visto agotados sus fondos de reserva para cubrir gastos inesperados y no presupuestados, como Equipo de Protección Personal (PPE), licencias y equipos de tecnología, y cambios en sus espacios físicos para cumplir con los protocolos de distanciamiento social. Los protocolos de distanciamiento social produjeron un desafío único para los albergues, muchos de los cuales tuvieron que utilizar opciones alternativas, como hoteles para alojar a las víctimas, a fin de cumplir con las pautas de espacio y capacidad. El cierre de la corte y las restricciones de acceso también dieron lugar a desafíos, con muchas agencias que se encontraron sin espacio físico para el trabajo de forma segura con sus clientes.

Los gastos como los salarios del personal y los gastos generales que a menudo se cubren parcialmente con donaciones a través de donaciones regulares y / o recaudaciones de fondos anuales, se vieron muy afectados por COVID-19, dejando a las agencias preguntándose cómo cubrirían los gastos operativos actuales y futuros. La capacidad de cumplir con los requisitos de la subvención complementaria después de sufrir pérdidas de ingresos debido a eventos y donaciones planificados previamente fue una preocupación para muchos. A pesar de que muchas agencias expresaron temor y preocupación por el pago de los salarios del personal, todos los grupos también expresaron la necesidad y el deseo de pagar más a su personal, ya sea mediante aumentos, pagos por riesgo, bonificaciones y / o pago de horas extra.

Otros dos temas consistentes ofrecen explicaciones para cada grupo que enfatiza el pago del personal, siendo esos temas la carga de trabajo y la salud mental del personal. Muchas agencias vieron pérdidas sustanciales de voluntarios, de los que la mayoría de las agencias dependen en gran medida para las operaciones diarias. Con caídas repentinas de voluntarios y fondos insuficientes para contratar nuevos empleados, la carga de trabajo adicional recayó en el personal existente. Algunas agencias informaron que el aumento de la carga de trabajo y el estrés han sido un desafío para la retención de empleados. Aunque otras agencias han informado que han podido gestionar con éxito el aumento de la carga de trabajo, un encuestado enfatizó que “este nivel de

trabajo y respuesta no es sostenible durante los próximos meses sin el apoyo de los socios y el desarrollo de capacidades”, un sentimiento que la mayoría comparte.

Con respecto a la salud mental, las agencias expresaron su preocupación por la salud mental no solo de los clientes a los que sirven y las víctimas de delitos, sino también de su personal. Numerosas respuestas describieron la tensión mental y emocional que la pandemia de COVID-19 ha causado en la vida personal y profesional de su personal, y un encuestado enfatizó que "la salud mental de todos está en un punto crítico".

La tecnología presentó un desafío para las agencias en todos los ámbitos. La presión financiera impuesta por la compra de software, licencias y equipos de nueva tecnología o la falta de fondos para hacerlo, fue un desafío mencionado por casi todas las agencias encuestadas. La mayoría de las agencias se vieron obligadas a adaptar sus modelos de servicio para ofrecer servicios virtuales. El cambio a programas virtuales ha presentado obstáculos tanto en la comodidad del personal como en la accesibilidad del cliente. El personal disponía de poco tiempo y recursos para recibir la formación adecuada en las distintas plataformas, software y dispositivos. Los clientes siguieron la misma curva de aprendizaje que el personal, a menudo con el obstáculo adicional de no tener acceso al equipo y la conexión inalámbrica necesarios para recibir esos servicios virtuales.

Fuera del impacto de COVID-19 directamente en las agencias, los encuestados compartieron sus preocupaciones por las víctimas atrapadas con abusadores con acceso restringido para denunciar el abuso. Las víctimas de violencia doméstica están bajo órdenes de quedarse en casa con sus abusadores. El aumento vertiginoso de las tasas de desempleo hace que muchas parejas pasen más tiempo juntas, lo que presenta más oportunidades de abuso y menos oportunidades para que la víctima escape e / o informe. Los mismos problemas con el abuso de pareja existen con el abuso infantil. Dado que la mayoría de las escuelas están cerradas, son virtuales y / o funcionan en horarios restringidos, los niños están más en casa. Este cambio presenta más oportunidades de abuso y menos oportunidades de auto informe al personal de la escuela o para que los denunciadores obligatorios detecten signos de abuso.

Cada una de las 176 agencias de servicios a víctimas que respondieron a esta encuesta es única. Prestan servicios en diferentes áreas y diferentes poblaciones, consisten en diferentes tamaños de personal, tienen diferentes estados financieros y tienen diferentes modelos de servicio. Dados los matices entre agencias, no es inusual que haya informes divididos sobre el volumen de clientes, seguridad financiera, capacidad organizacional, etc., como muestran los resultados de estas encuestas y otros datos nacionales. Sin embargo, en todas las agencias de servicio a las víctimas, surgieron varios temas consistentes, que muestran que, aunque cada organización es única, algunos impactos han demostrado ser comunes.