

## **“Aló, tengo un problema”: Evaluación de impacto de la Línea 100 del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables**

Wilson Hernández, Jennie Dador y Mónica Cassaretto

### **I. Introducción**

La Línea 100 es un servicio telefónico gratuito del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Tiene dos funciones. Primero, orientar, informar y brindar consejería a mujeres víctimas de violencia familiar y a terceros que conozcan de estos casos. Segundo, derivar casos de riesgo a los Servicios de Atención Urgente (SAU) y Centros de Emergencia Mujer (CEM) para su atención inmediata.

En ese sentido, la Línea 100 inicia lo que podemos denominar la “ruta de atención del MIMP” (Línea 100-SAU-CEM), desde donde se referencia a las víctimas a otros servicios como las comisarías, servicios de salud, entre otros. Pero su conexión es particular pues la Línea 100 es lo que se llama un *one-off intervention* (Pirkis et al., 2016), es decir, trata con víctimas que llaman por única vez y por un tiempo limitado, lo cual presiona por un servicio altamente especializado y sin margen para errores.

En ese sentido, trabajar con la Línea 100 representa una oportunidad importante para generar impacto en un sector que requiere de mayor y mejor uso de evidencia. Este documento pretende cubrir ese vacío de conocimiento sobre la Línea 100.

### **II. Objetivos**

En esa línea, es urgente abordar tres temas que se convirtieron en los objetivos de esta investigación: (1) estudiar el flujo de demanda (llamadas) de la Línea 100, identificando perfiles de usuarias, (2) diseñar y evaluar el impacto de un programa anti estrés laboral de las operadoras de este servicio y (3) diseñar y evaluar el impacto de un nuevo protocolo de atención de llamadas.

Para el primero objetivo, se emplean los registros administrativos de las llamadas recibidas por la Línea 100 entre el 2018 y el 2020 (N=235,355) y los perfiles se identifican mediante análisis de cluster.<sup>1</sup> La finalidad de identificar perfiles de personas usuarias se dirige a mejorar la comprensión de la heterogeneidad de quienes usan el servicio, generar información útil para la formación de las operadoras y alimentar los instrumentos de gestión de la propia Línea 100 (supervisión, protocolos, calidad de atención, etc.).

---

<sup>1</sup> En esta investigación, no se analizan las llamadas malintencionadas (falsas, perturbadoras o silentes), las cuales representan más del 90% de llamadas recibidas por este servicio. Aun cuando no reciben atención, sí representan un consumo de innecesario de los recursos de la Línea 100.

El segundo objetivo presenta los resultados de la evaluación experimental de un programa virtual anti Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP) dirigido a un grupo de 74 operadoras de la Línea 100 (el grupo de control de 72 operadoras no recibió intervención alguna). El programa también busca impactar en otras medidas como el Estrés Traumático Secundario y el Estrés Percibido Agudo. Inicialmente, el programa se iba a impartir presencialmente. El programa estuvo dividido en siete sesiones virtuales a lo largo de igual número de semanas (entre el 23 de julio y 19 de septiembre del 2020), con una dedicación semanal de más de una hora para tareas propias del programa. El programa fue desarrollado e impartido por especialistas. El grupo de control no recibió ninguna intervención. Luego del programa anti-SAP, se realizó una medición mensual durante dos meses post intervención para evaluar el impacto.

El tercer objetivo presenta los resultados de una segunda evaluación experimental, en este caso la introducción de un nuevo protocolo de atención de llamadas recibidas por la Línea 100. Las mismas operadoras que recibieron la intervención anterior fueron quienes formaron parte del grupo de tratamiento de esta intervención (Grupo de tratamiento = 98; Grupo de control = 97). El protocolo fue diseñado en base a la evidencia teórica y empírica disponible y 13 entrevistas a operadoras de la Línea 100, así como otras entrevistas al personal del Programa Aurora. Su contenido fue validado en seis reuniones con el MIMP.

El protocolo incluye diversos aspectos clave para la mejora de la atención del servicio mediante pautas e instrumentos específicos: valoración de riesgo objetiva, atención de llamadas (apertura, desarrollo y finalización), manejo de llamadas en crisis y silentes, identificación de buenas y malas prácticas, derechos de las personas usuarias y de las operadoras de la Línea 100, perfil de las operadoras de la Línea 100, derivación segura, punto focal, medición de la satisfacción de las llamadas, entre otros aspectos.

Aunque reconocemos la importancia de los impactos adelantados de nuestro trabajo y el apoyo del MIMP en estos temas, no todos los aspectos abordados por el protocolo pudieron ser implementados. Es el caso de la derivación segura y los puntos focales. Tampoco se pudo evaluar la ruta de atención del MIMP por la que pasa un caso cuando es derivado de la Línea 100 a un Centro de Emergencia Mujer. La razón fue el insuficiente apoyo de parte de la dirección del Programa Aurora en funciones entre julio y noviembre del 2020.

### III. Resultados

En los últimos años, la Línea 100 ha triplicado su demanda. El análisis descriptivo de las llamadas muestra que la mayor demanda por este servicio se debe al crecimiento de la violencia psicológica y física, así como por las llamadas con niveles de riesgo moderado y severo. La mayoría de las llamadas están vinculadas a casos de violencia de pareja o expareja (42%), pero un porcentaje muy similar son reportes de violencia contra niñas y niños ejercida por su padre o madre (38%). Solo el 3% son llamadas son casos de violencia de pareja entre personas del mismo sexo.

Los resultados anteriores reflejan una mirada global a las llamadas y la heterogeneidad de la demanda que atiende la Línea 100. Pero poco dice respecto de los perfiles de quienes usan este servicio. En esa línea, se identificaron perfiles de mujeres que usan la Línea 100 para reportar casos

de violencia de pareja y de expareja, a partir de análisis de cluster. La lectura de estos perfiles quiebra la lectura descriptiva tradicional del flujo de llamadas a la Línea 100 y permite ampliar la comprensión de quienes recurrente a este servicio.

Los perfiles fueron contruidos en base a factores de riesgo, factores de desprotección y formas de violencia psicológica y física. Su combinación e intensidad determina 9 perfiles de violencia de pareja que agrupamos en tres macro perfiles (Riesgo bajo Contexto Relativo de Protección, Escalamiento con Desprotección Variable y Agresiones Físicas, y Riesgo Abierto con Desprotección y Violencia Intensa). En el caso de las personas usuarias que llaman a la Línea 100 por agresiones de parte de su expareja, logramos identificar 8 perfiles que agrupamos en tres macro perfiles (Riesgo bajo Contexto de Protección y Agresiones Físicas Regulares, Riesgo Violento bajo Contexto de Protección y Riesgo Abierto con Desprotección y Violencia Intensa).

De otro lado, el programa anti-SAP (Síndrome de Agotamiento Profesional) tuvo efectos significativos sobre la reducción del Estrés Traumático Secundario, específicamente la Fatiga emocional (agotamiento físico y mental asociado a la labor de asistencia y ayuda que realiza una persona en su trabajo). Esto es importante porque la Fatiga emocional es considerada como un componente central del estrés laboral que advierte riesgo de SAP y que debe ser abordado por el empleador.

Aunque no hubo efectos sobre el SAP ni sobre el Estrés Percibido Agudo, sí se registraron efectos heterogéneos en las operadoras con mayor nivel de Afrontamiento (estrategias que dispone una persona para hacer frente al estrés). Es decir, la reducción del estrés debido al Programa anti-SAP fue mayor en las operadoras que presentaron mayores niveles Afrontamiento. Este efecto heterogéneo fue más importante sobre la reducción del SAP vinculado a lo personal y laboral y menos respecto del Estrés Traumático Secundario y el Estrés Percibido Agudo.

Finalmente, la evaluación de impacto del diseño e implementación de un nuevo protocolo de atención de llamadas para la Línea 100 tuvo efectos pequeños pero positivos en algunas nuevas prácticas incluidas en este documento (varios aspectos ligados al trabajo del plan de seguridad, búsqueda de soluciones con las usuarias, manejo de llamadas en crisis, e incluso mostró efectos significativos sobre la satisfacción y nivel de información comprendida por las personas usuarias.