

Evaluación de impacto de la Línea 100



Autores
Wilson Hernández, Jennie Dador, Mónica Cassaretto (GRADE) - **Concurso de Investigación CIES 2019**, con cooperación del MEF, MINEM y la F.M.J. Bustamante.



1 CONTEXTO Y PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN



La Línea 100 es un servicio telefónico **gratuito** que atiende las **24 horas todos los días**. Tiene dos funciones:



Informar y brindar consejería a mujeres víctimas de violencia familiar.



Derivar casos de riesgo a los Servicios de Atención Urgente (SAU) y al Centro de Emergencia Mujer (CEM).

2019

276 mil denuncias por violencia familiar, recibieron Comisarías



182 mil casos atendieron CEM



120 mil llamadas recibió Línea 100



Muchas operadoras de la Línea 100 han desarrollado **estrés y Síndrome de Agotamiento Profesional (SAP)** en perjuicio de su salud y rendimiento.



2 OBJETIVOS, DATOS Y MÉTODO USADO



- ◆ Identificar perfiles de víctimas que recurren a la Línea 100.
- ◆ Evaluar diseño e implementación de un programa contra el agotamiento (SAP).
- ◆ Evaluar diseño e implementación de un nuevo protocolo de atención de llamadas.



Grupo de tratamiento:

98 operadoras, asignadas aleatoriamente.



Grupo de control:

97 operadoras, que no recibieron capacitación (business as usual).



El efecto del programa Anti-SAP y del nuevo protocolo de llamadas se estima mediante el método de diferencia en diferencias.

3

RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN



Perfil de personas usuarias de la Línea 100:

◆ Se identifican **tres macro perfiles** de víctimas de violencia de pareja; y tres de víctimas de expareja.



◆ Los perfiles se diferencian por sus factores de **riesgo, de desprotección y de violencia sufrida** y permiten diseñar instrumentos más adecuados a sus necesidades.



Impacto del programa anti SAP:

◆ El programa **reduce la fatiga emocional** en 3%.



◆ El efecto fue mayor en quienes tenían **mayores niveles de Afrontamiento** (estrategias que dispone una persona para hacer frente al estrés)

Impacto del nuevo protocolo de atención de llamadas:

◆ Mejora la **satisfacción de los usuarios** de la Línea 100 en 1%.



◆ Mejora el nivel de **información comprendida** de las operadoras en 2%.



◆ **Mejora las prácticas en la atención de las llamadas**, la búsqueda de soluciones con las usuarias y el manejo de llamadas en crisis.



4

RECOMENDACIONES



Adoptar el programa anti-SAP para operadoras de la Línea 100.

◆ **Adoptar el nuevo protocolo de llamadas** y los indicadores para evaluar su correcta aplicación.



◆ **Monitorear los indicadores** de satisfacción de las usuarias y de comprensión de la información recibida de parte de las operadoras.



◆ **Evaluar del servicio** brindado por la Línea 100 con las usuarias derivadas a un CEM.



◆ **Desarrollar un protocolo interinstitucional** entre la Línea 100 y el 105 de la PNP para brindar un servicio coordinado.



5

INVESTIGACIÓN DE INTERÉS PARA:



- ✓ Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP
- ✓ Ministerio del Interior
- ✓ Policía Nacional del Perú
- ✓ Presidencia del Consejo de Ministros