

# Evaluación de impacto de la Línea 100



**Autores**  
Wilson Hernández, Jennie Dador, Mónica Cassaretto (GRADE) - **Concurso de Investigación CIES 2019**, con cooperación del **Ministerio de Economía y Finanzas**.



## 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