

La **Línea 100** en el contexto de la **COVID-19**



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

EL PERÚ PRIMERO

La Línea 100: Servicio esencial en la atención de casos de violencia durante la pandemia por COVID-19

Existen llamadas efectuadas por la propia afectada, llamadas de terceros, vecinos, familiares o instituciones que reportan los presuntos hechos de violencia, u otros relacionados.

La **Línea 100**, es un servicio a nivel nacional de atención telefónica especializado y gratuito que brinda información, orientación, consejería y soporte emocional a mujeres y los integrantes del grupo familiar afectados por hechos de violencia física, psicológica, económica o patrimonial; así como violencia sexual o quienes conozcan de algún caso con estas manifestaciones de violencia en su entorno, de manera confidencial. Se gestionan los casos de acuerdo al nivel de riesgo presente

El equipo está conformado por una coordinadora del servicio, un supervisor por turno que realiza asistencia técnica, control y vigilancia de la atención del flujo de llamadas, la operatividad del servicio entre otras tareas, contando en el servicio con **275 profesionales** entre abogados/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales y supervisores, que trabajan de manera ininterrumpida durante las 24 horas los siete días de la semana.

Desde la declaratoria de emergencia en el país, las personas víctimas de violencia se han visto imposibilitadas de acudir de manera presencial a los Centros Emergencia Mujer; por lo que el canal de acceso para efectuar consultas, recibir orientación e iniciar la activación de servicios interinstitucionales (Servicio de Atención Urgente y Equipos Itinerantes de Urgencia) e interinstitucionales (Policía Nacional del Perú, Fiscalías de Familia, Juzgados de Paz, entre otros) es mediante el Servicio de Línea 100, considerándose como un servicio esencial y priorizado desde el Programa Nacional Aurora.

Se tuvieron que adoptar ciertas medidas en correspondencia con la declaratoria del Estado de Emergencia, complementando el Servicio de Línea 100 con dos estrategias:

1

Estrategia de acompañamiento psicológico telefónico, para la prevención de violencia administrada de manera remota, la cual surge en razón que las personas usuarias del servicio obtengan atención psicológica, contención y apoyo, bajo el contexto de aislamiento y Emergencia Sanitaria.

2

Estrategia de seguimiento desde la Línea 100, la cual está a cargo de un equipo de profesionales que realizan el monitoreo del caso mediante llamadas telefónicas a la persona afectada o informante a fin de determinar si el riesgo ha disminuido, se mantiene o si se ha incrementado.



Patrón de comportamiento de las consultas sobre violencia a la Línea 100 en el contexto de la cuarentena por COVID-19

Situación estudiada

La violencia en el Perú tiene cifras altas de prevalencia: la ENDES 2019 muestra que el 57.7% de las mujeres de 15 a 49 años ha sufrido violencia familiar (violencia física, psicológica y sexual) alguna vez en su vida por parte de la pareja; y que el 38.3% lo ha sufrido en los últimos doce meses. Además, la incidencia de la violencia reportada en los servicios de atención del Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar ha mostrado siempre un comportamiento en aumento. En ese contexto, la medida estatal del aislamiento social obligatorio para enfrentar la pandemia del COVID-19 entre el 16 de marzo y el 30 de junio; hace suponer que el aislamiento habría elevado el riesgo de violencia y, por tanto, el servicio de la Línea 100 habría recibido mayor cantidad de consultas sobre casos de violencia.

En el periodo de marzo a junio del 2020 se atendieron 77802 consultas telefónicas por temas de violencia hacia la mujer e integrantes del grupo familiar y violencia sexual; para el mismo periodo durante el año 2019 se atendieron 41168 consultas; evidenciándose un incremento en la atención de 36634 llamadas, es decir, del 88.9%. <https://portalestadistico.pe/>

Pregunta del estudio

¿Cuál será el patrón de comportamiento de las consultas telefónicas sobre violencia recibidas por la Línea 100, durante el periodo de aislamiento social obligatorio a nivel nacional?

Hipótesis

H1. En aquellas zonas de mayor prevalencia de contagio por COVID-19 (según prueba molecular), se encontrará un mayor número de consultas sobre violencia en general recibidas por la Línea 100, durante el aislamiento social obligatorio a nivel nacional.

H2. En aquellas zonas de mayor prevalencia de contagio por COVID-19 (según prueba molecular), se encontrará un mayor número de consultas sobre violencia psicológica recibidas por la Línea 100, durante el aislamiento social obligatorio a nivel nacional.

H3. En aquellas zonas de mayor prevalencia de contagio por COVID-19 (según prueba molecular), se encontrará un mayor número de consultas sobre violencia física recibidas por la Línea 100, durante el aislamiento social obligatorio a nivel nacional.

Marco teórico

El ejercicio de la violencia de un individuo contra otro responde a múltiples causas y variables, las cuales se encuentran interrelacionadas e influyen entre sí. En ese sentido, el presente estudio tendrá como marco teórico el Modelo Ecológico, porque “ayuda a distinguir entre los innumerables factores que influyen en la violencia y proporciona un marco para comprender cómo interactúan” (OMS, 2002). Este Modelo clasifica los factores que aumentan el riesgo de cometer o padecer actos violentos en cuatro niveles:

Nivel individual

Los factores biológicos y de la historia personal que condicionan el comportamiento del individuo. Entre los factores se encuentran las características demográficas (edad, educación e ingresos), los trastornos psicológicos y los antecedentes de haber agredido o sufrido maltrato.

Nivel relacional

Está el desarrollo y las características de las relaciones cercanas que ha tenido el individuo, por ejemplo, las familiares, amicales y de pareja.

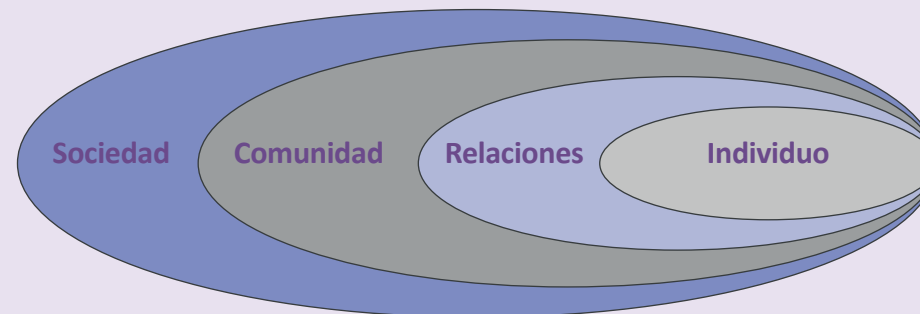
Nivel comunitario

Se abordan los contextos comunitarios donde las relaciones cercanas se han desarrollado, principalmente los centros de estudio, los vecindarios, los espacios laborales o los clubes sociales.

Nivel social

En el cuarto nivel se estudian factores asociados a la estructura de la sociedad que contribuyen a crear un contexto social donde se alienta, inhibe o castiga la violencia; como pueden ser las costumbres, los valores, el sistema jurídico, las relaciones de género, entre otros.

Modelo ecológico para comprender la violencia
OMS: Informe mundial sobre violencia y salud, 2002



Metodología

El estudio de la relación entre los casos COVID-19 y las consultas sobre violencia a la Línea 100 desde el 16 de marzo al 30 de junio 2020, se realizó con las siguientes variables: Casos COVID-19 detectados a través de pruebas moleculares (se eligió trabajar solo con esta prueba por ser la más fiable para indicar la presencia del virus durante la infección) y consultas telefónicas sobre violencia al servicio Línea 100. Para eso, se recurrió a dos bases de datos nacionales; por un lado, la del Ministerio de Salud sobre casos COVID-19 y, por otro lado, la del servicio Línea 100 sobre consultas telefónicas recibidas. Después de obtenerse la lista de departamentos según el número de casos COVID-19 (prueba molecular), esta se agrupó en quintiles y se analizó la relación de las variables a través de la comparación descriptiva y la correlación.

RESULTADOS



Descriptivos del comportamiento de consultas a la Línea 100 y los casos COVID-19

Primer Quintil o Quintil Superior

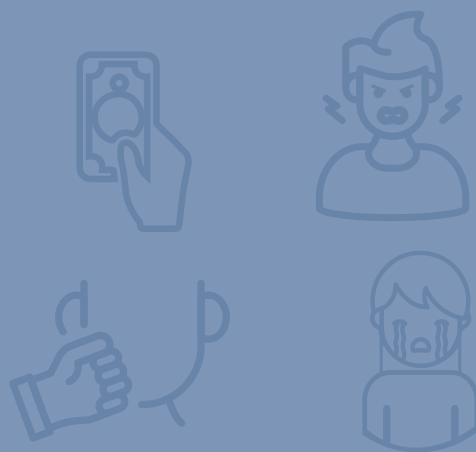
	Departamento	COVID-19 Prueba Molecular	Violencia económica	Violencia psicológica	Violencia física	Violencia sexual	Otras consultas sobre violencia
Quintil Superior	Lima	42476	93	10 675	8431	1369	990
	Callao	4523	13	889	769	109	75
	Loreto	2950	1	194	225	34	21
	Lambayeque	1888	4	458	499	65	26
	Arequipa	1798	4	908	768	144	81
			435 935	115	13 124	10 692	1721

II Quintil	Departamento	COVID-19 Prueba Molecular	Violencia económica	Violencia psicológica	Violencia física	Violencia sexual	Otras consultas sobre violencia
	La Libertad	1743	7	749	703	146	82
	Ica	1680	7	474	412	74	42
	San Martín	1403	2	267	260	74	29
	Ancash	1400	1	339	353	58	15
	Piura	865	1	675	660	91	47
	7091	18	2504	2450	443	215	

III Quintil	Departamento	COVID-19 Prueba Molecular	Violencia económica	Violencia psicológica	Violencia física	Violencia sexual	Otras consultas sobre violencia
	Junin	847	5	544	618	103	55
	Cajamarca	709	4	380	394	94	41
	Ucayali	638	1	166	207	52	13
	Ayacucho	570	2	327	344	61	28
	Madre de Dios	516	2	90	102	31	4
	3260	12	1507	1665	341	141	

IV Quintil	Departamento	COVID-19 Prueba Molecular	Violencia económica	Violencia psicológica	Violencia física	Violencia sexual	Otras consultas sobre violencia
	Amazonas	466	1	106	99	28	12
	Cusco	343	15	722	665	93	55
	Huánuco	240	3	297	335	54	29
	Tumbes	209	0	83	79	10	17
	Huancavelica	74	1	91	117	11	9
	1332	20	1299	1288	196	122	

V Quintil	Departamento	COVID-19 Prueba Molecular	Violencia económica	Violencia psicológica	Violencia física	Violencia sexual	Otras consultas sobre violencia
	Tacna	54	5	186	176	34	21
	Pasco	50	1	78	85	15	6
	Puno	24	4	535	537	59	58
	Apurimac	16	5	203	186	26	19
	Moquegua	13	0	94	83	15	4
	157	15	1096	1037	149	108	



A nivel descriptivo podemos apreciar que, según los quintiles que van del quintil superior al quintil inferior, según la frecuencia de casos COVID-19, las consultas telefónicas a la línea 100 por violencia coinciden con un mayor número de casos totales para cada tipo de violencia (con excepción de la violencia económica). Sugiriendo esto algún grado de relación entre ellas.

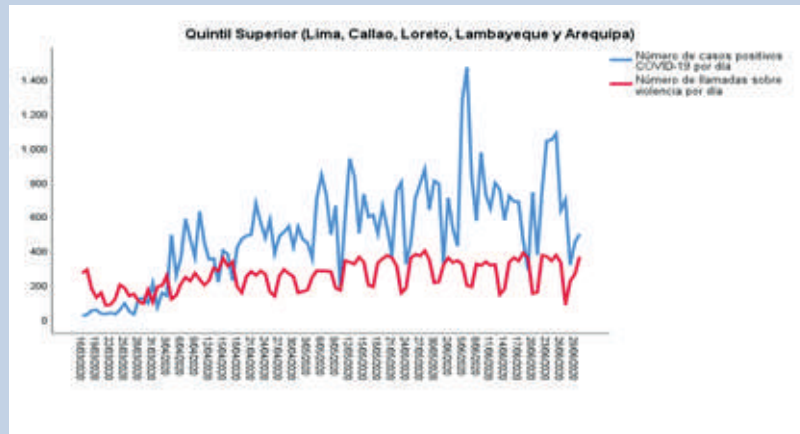
La **violencia psicológica**, es el tipo de violencia más consultada durante la cuarentena a la línea 100.

b.

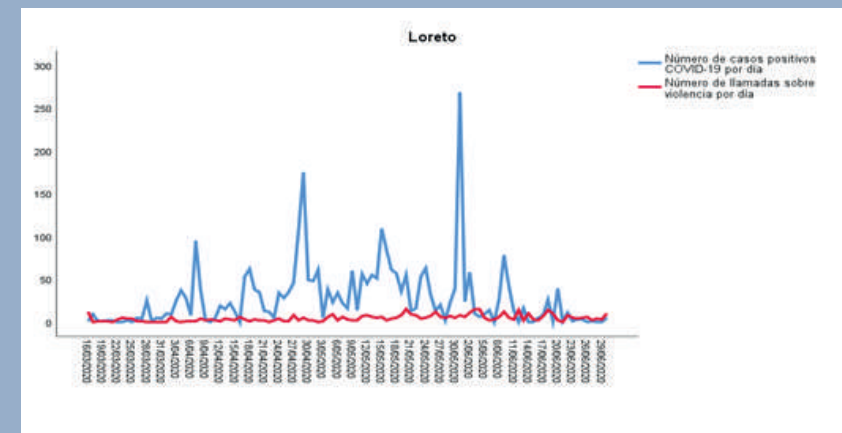
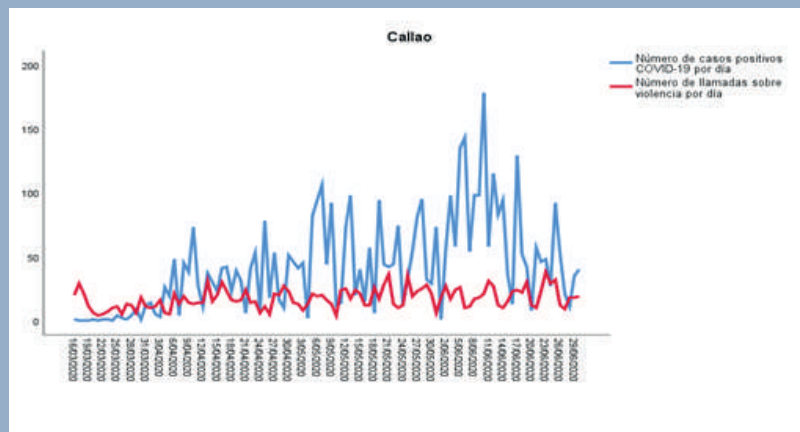
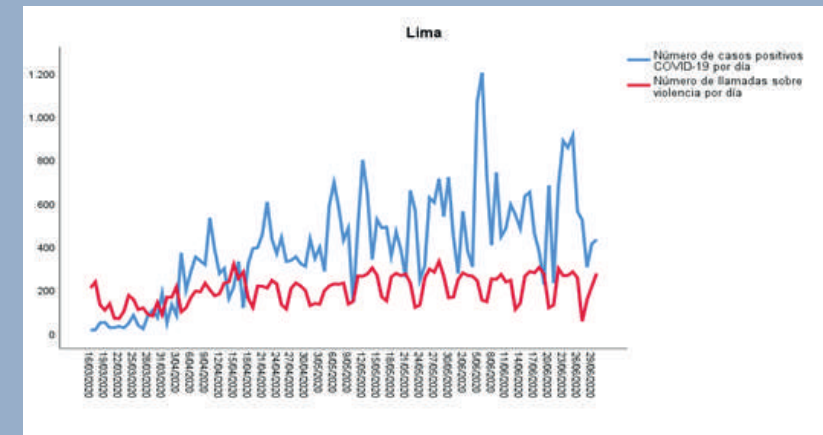
Descriptivos del comportamiento de las consultas a la línea 100 con los casos diagnosticados con COVID-19 según departamentos del quintil superior, en el período de cuarentena

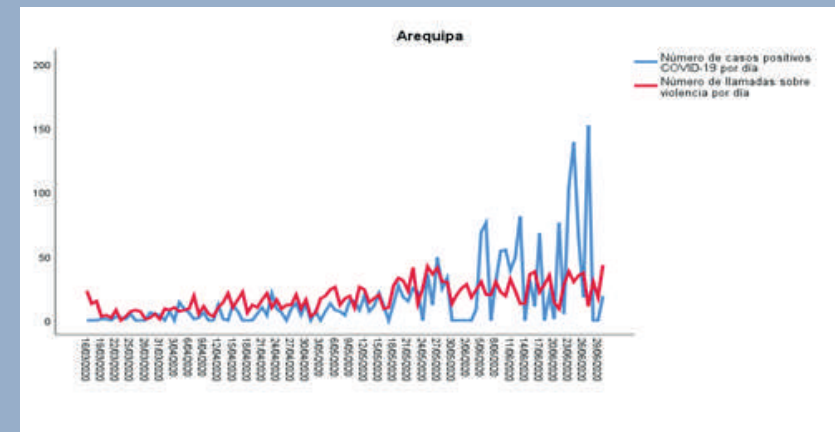
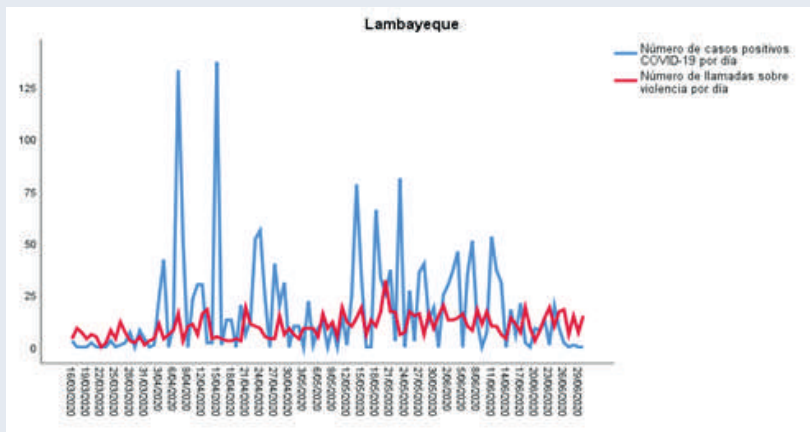


**Primer Quintil o Quintil Superior
(Todos los departamentos)**



Quintil Superior (Por cada departamento)





Si observamos los puntos marcados correspondientes al número de casos diagnosticados por COVID-19 por cada día del período de cuarentena obligatoria nacional, y los puntos de la cantidad de las consultas telefónicas por violencia a la Línea 100 por día, este nos demuestra que hay cierta correspondencia por día de cuarentena en el comportamiento de ambos fenómenos, según avanza el período. Según departamento, esto se aprecia más claramente en Arequipa, Lima y Callao; mientras, no es el caso de Lambayeque ni de Loreto.

En el caso de Lambayeque, se encuentran picos elevados en el caso del COVID-19 al inicio de la cuarentena, lo que rompe armonía con lo estable del comportamiento de las consultas a la Línea 100; así, en Loreto vemos que los casos diagnosticados por COVID-19 durante la cuarentena, muestra saltos de manera irregular durante todo el período, mientras las consultas a la Línea 100 se muestra más estable.



En el quintil superior estudiado, las llamadas por consulta a la Línea 100 aumentaron un 96%, respecto al periodo anterior 16/03/2019 - 30/06/2019”.

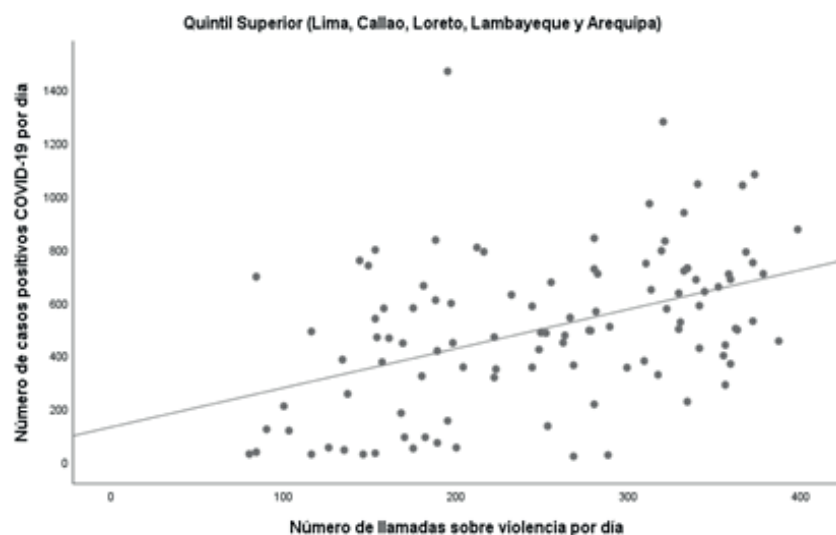


Inferencial. Correlación de consultas por tipo de violencia a la Línea 100 con los casos COVID-19, departamentos con mayor prevalencia (quintil superior)

Con el propósito de saber si hay relación entre los comportamientos de las variables estudiadas, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, que contiene:

- El valor p (refiere la significancia estadística, es decir, la probabilidad de que haya relación entre las variables).
- El índice de correlación (señala el grado y tipo de relación).

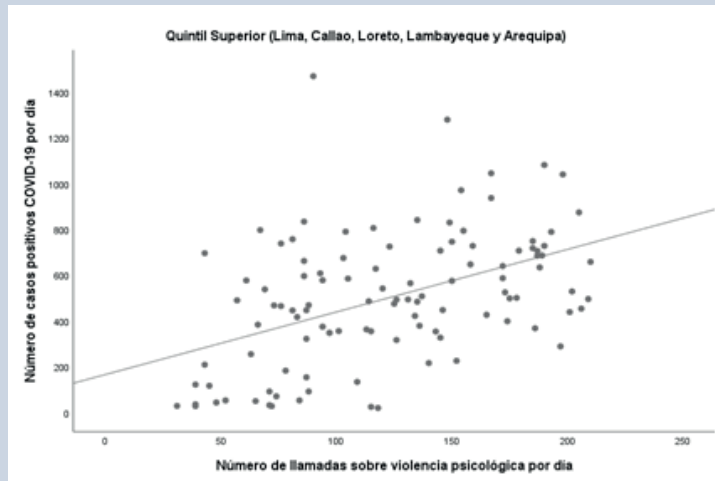
Correlación consultas violencia en general y Casos COVID-19 del Quintil Superior



COVID-19 vs V. total L100	Quintil Superior
Correlación/ Departamento	(Lima, Callao, Loreto, Lambayeque y Arequipa)
Correlación	0.444**
Sig. (bilateral)	0.000

** significancia 0.01 (bilateral).

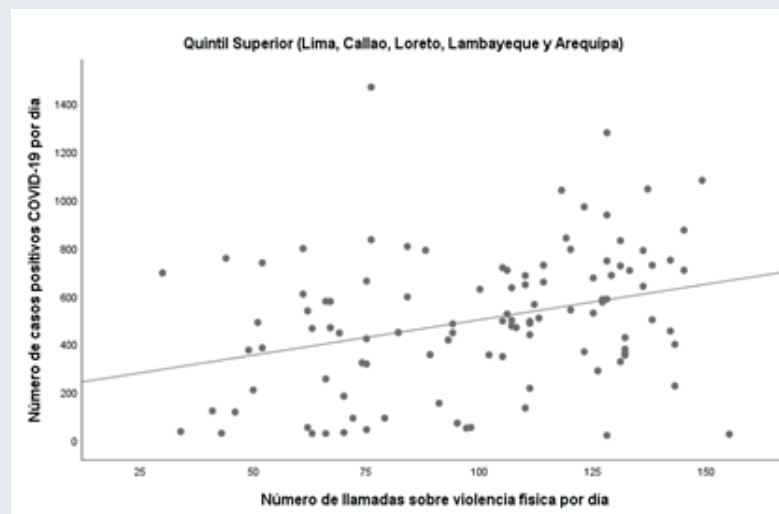
Correlación consultas Violencia Psicológica y Casos COVID-19 del Quintil Superior



COVID-19 vs V. total L100	Quintil Superior
Correlación/ Departamento	(Lima, Callao, Loreto, Lambayeque y Arequipa)
Correlación	0.464**
Sig. (bilateral)	0.000

** significancia 0.01 (bilateral).

Correlación consultas Violencia Física y Casos COVID-19 del Quintil Superior



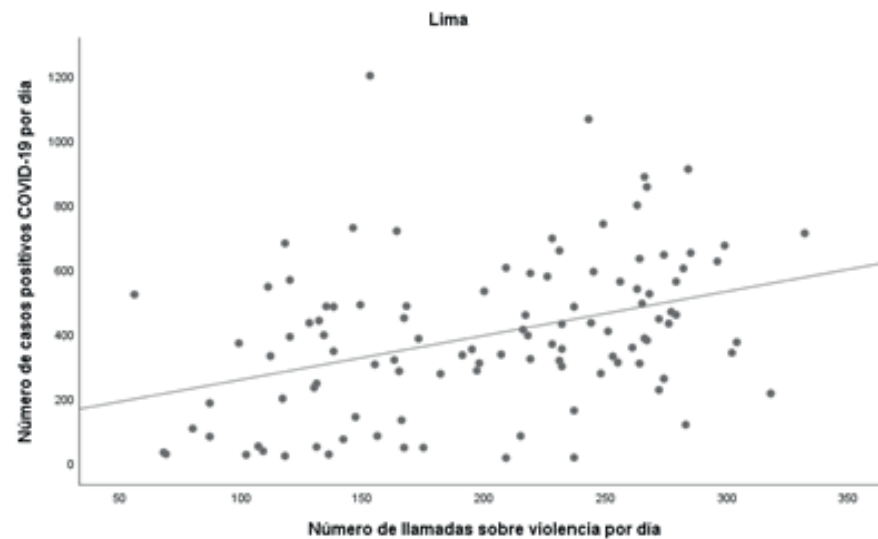
COVID-19 vs V. total L100	Quintil Superior
Correlación/ Departamento	(Lima, Callao, Loreto, Lambayeque y Arequipa)
Correlación	0.317**
Sig. (bilateral)	0.001

** significancia 0.01 (bilateral).

d.

Inferencial. Correlación de consultas por violencia en general a la línea 100 con los casos COVID-19, según departamentos con mayor prevalencia (quintil superior)

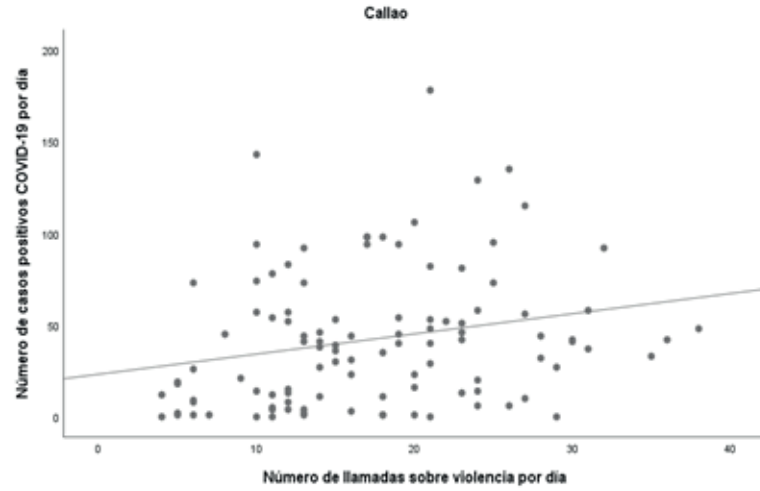
Correlación consultas Violencia en general y Casos Covid-19 Lima



COVID-19 vs V. total L100	Lima
Correlación/ Departamento	
Correlación	0.384**
Sig. (bilateral)	0.000

** significancia 0.01 (bilateral).

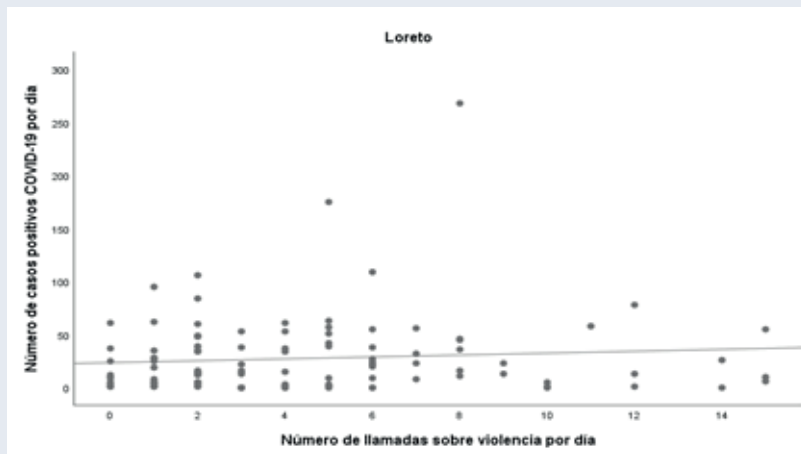
Correlación consultas Violencia en general y Casos COVID-19 Callao



COVID-19 vs V. total L100	Callao
Correlación/ Departamento	
Correlación	0.231*
Sig. (bilateral)	0.017

** significancia 0.05 (bilateral).

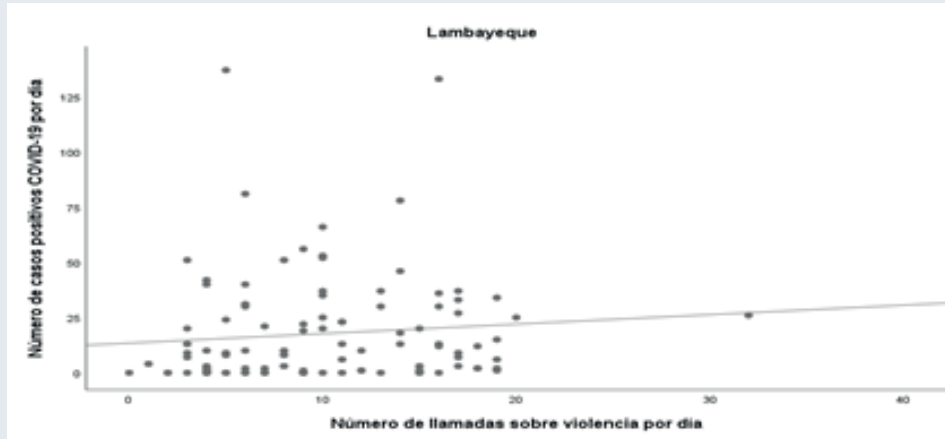
Correlación consultas Violencia en general y Casos COVID-19 Loreto



COVID-19 vs V. total L100	Loreto
Correlación/ Departamento	
Correlación	0.091
Sig. (bilateral)	0.352

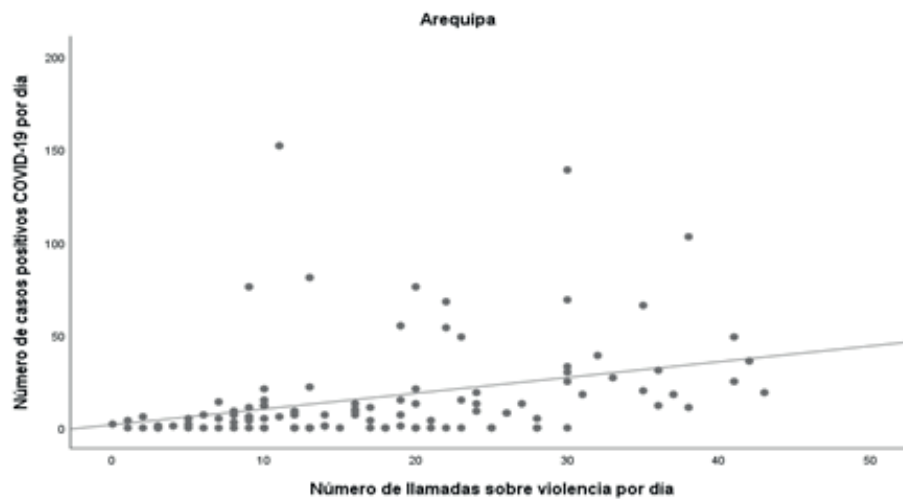
** significancia 0.05 (bilateral).

Correlación consultas Violencia en general y Casos COVID-19 Lambayeque



COVID-19 vs V. total L100	Lambayeque
Correlación/ Departamento	
Correlación	0.099
Sig. (bilateral)	0.312

Correlación consultas Violencia en general y Casos COVID-19 Arequipa



COVID-19 vs V. total L100	Arequipa
Correlación/ Departamento	
Correlación	0.335**
Sig. (bilateral)	0.000

** significancia 0.01 (bilateral).

En base a los gráficos generados anteriormente, podemos señalar que el comportamiento del quintil superior, de acuerdo al total de consultas a la Línea 100 por día, según violencia general y tipo de violencia, ha mostrado una correlación positiva con el comportamiento diario del diagnóstico de casos por COVID-19. Es decir, en el primer quintil, encontramos que a mayores casos diagnosticados por COVID-19, ha habido un mayor número de consultas por violencia en general y por tipos de violencia.

En el caso del análisis de correlación de acuerdo a los departamentos, del primer quintil estudiados de manera independiente, tenemos que solo se encuentra correlación con los casos diagnosticados por COVID-19 de los departamentos de Lima, Arequipa y la provincia del Callao; pero no se encuentra relación con los departamentos de Lambayeque y de Loreto.

Es importante recalcar que estos resultados de correlación, deben tener en cuenta variables socio culturales, sanitarias y económicas que estarían explicando estos comportamientos disímiles en los departamentos.



Conclusiones

- 1** Durante el aislamiento social, las consultas por violencia más frecuentes han sido la psicológica y la física, y las menos frecuente, la sexual y la económica.
- 2** El aumento de las consultas en el primer quintil en comparación al período similar del año anterior ascendió al 96%.
- 3** En el quintil superior, se encuentra una correlación positiva y directa entre las consultas telefónicas y los casos detectados por COVID-19; es decir, a mayor número de contagios por COVID-19, ha habido un mayor número de consultas por violencia en general y por tipo de violencia (psicológica o física) a la Línea 100.
- 4** Los departamentos de Lima, Arequipa y la provincia del Callao muestran una relación positiva entre las consultas a la Línea 100 y los casos por COVID-19.
- 5** Los departamentos de Lambayeque y Loreto, son departamentos atípicos en la relación establecida entre casos COVID-19 y consultas telefónicas, lo que se entiende por los aspectos sociales-económicos, sanitarios y culturales.

Qué estamos gestionando sobre estos resultados

- 1** Atención y estrategia especializada en la Línea 100 para los casos de violencia psicológica, violencia que es la más reportada en este servicio.
- 2** Implementación de acciones de seguimiento y acompañamiento a los casos de consultas de riesgo moderado y severo.
- 3** Atención a todos los departamentos, con una aproximación especial a los quintiles superiores, según comportamiento de los contagios COVID-19.
- 4** Articular atención de la violencia con otros servicios, en el marco de la emergencia nacional.

Testimonios de atención de nuestros operadores de Línea 100

"(...) al evidenciar lo que sienten las usuarias/os puedo sentir su gratitud y lo reconfortante de sus voces luego de la atención, sin lugar a dudas todo ello me motiva a continuar con mayor entusiasmo mi labor en la Línea 100 y deseo seguir ayudando a muchas más usuarias/os".
Abogado del turno tarde de fines de semana



"Muchas veces, escucho el agradecimiento, porque sí fueron atendidas en la comisaría, porque ya emitieron sus medidas de protección o porque cesó la violencia frases como "muchas gracias, si no fuera por usted, la comisaría no nos hubiera hecho caso" o "gracias, mi hermana no se animaba a poner la denuncia y después de hablar con usted, logró realizarla y ahora vive tranquila con sus hijos" o también "a pesar que tenía medidas, la policía no me hacía caso y gracias a usted, por fin vino y me ayudó"...; esta situación me hace sentir orgullosa, de que estoy haciendo bien mis funciones, me hace sentir satisfecha y feliz de que la usuaria por fin goza de tranquilidad (...)"
Psicóloga del turno mañana de fines de semana

“Con la implementación de nuevas estrategias como el seguimiento de los casos, han permitido una atención más dinámica y efectiva, así he podido conocer si se ha realizado la denuncia, si continúa violencia, si el usuario fue acogido debidamente por el sistema y si se llevaron a cabo los acuerdos con el usuario, el policía u otro. En muchas ocasiones los usuarios han manifestado su agradecimiento por nuestras llamadas, señalando sentirse escuchados, valorados y apoyados”.

Abogada del turno madrugada de Fines de Semana



“La atención en la Línea 100 no ha cesado, al contrario, hay mayor demanda de atención de casos, lo que implica brindar más de nuestro tiempo e involucrarnos más. Tampoco ha disminuido la calidad de la atención y la eficacia en la resolución de los casos”.

Psicóloga del turno madrugada de Fines de Semana

Llama a

LÍNEA 100

Llamada gratuita las 24 horas



PERÚ

Ministerio
de la Mujer y
Poblaciones Vulnerables

____ Programa Nacional ____
AURORA



Jr. Camaná 616, Cercado de Lima
Teléfono: 626-1600

www.gob.pe/mimp

EL PERÚ PRIMERO