

# **Estadísticas del Servicio de Orientación Telefónica**

Línea Ayuda Amiga  
0800-16-800



***Orientando a las víctimas de  
violencia familiar y sexual***

## CREDITOS

Estadísticas del Servicio de Orientación Telefónica – Línea Ayuda Amiga  
0800-16-800 Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual:  
MIMDES, 2004

26 p.

VIOLENCIA FAMILIAR-DENUNCIAS-SERVICIOS ESPECIALIZADOS-  
ORIENTACION TELEFONICA-ORIENTACION PROFESIONAL-LINEA AYUDA  
AMIGA-ANALISIS ESTADÍSTICO-PNCVFS-MIMDES

### **Ministra de la Mujer y Desarrollo Social**

Dra. Ana María Romero-Lozada Lauezzari

### **Vice Ministra de la Mujer**

Dra. María Isabel Rosas Ballinas

Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual

Dra. Angela Teresa Hernández Cajo

Oficina de Investigación y Registro

Lic. Luis Chira la Rosa

### **Elaboración**

Teresa Viviano Llave

Coordinadora de Registros

### **Colaboraciones :**

Procesamiento de datos a cargo de Marielena Guadalupe.

Atención y registro de consultas telefónicas a cargo de Pilar  
Valdez y Patricia Garrido.

Corrección de estilo: Carlos Checa

Diseño de Portada: Luis Chira La Rosa

Catalogación Bibliográfica

Cendoc MIMDES

Primera edición

Marzo Año 2004

**Hecho el Depósito legal 1501052004-5446**

**Ley 26905 – Biblioteca Nacional del Perú**

Imprenta : Stickom S.A.

Dirección : Jr. Varela 1616-1622 Lima 5

Tiraje : 600 ejemplares

# Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>I GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
1.1. ¿QUÉ ES LA LÍNEA DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA AYUDA AMIGA? .....	3
1.2 ¿QUÉ CASOS ATIENDE LA LÍNEA TELEFÓNICA AYUDA AMIGA? .....	5
1.3 ¿CÓMO SE OBTIENEN LAS ESTADÍSTICAS DE LAS CONSULTAS EFECTUADAS? .....	7
<b>II COBERTURA DEL SERVICIO</b> .....	<b>8</b>
2.1 ¿CUÁNTAS LLAMADAS TELEFÓNICAS ATIENDE LA LÍNEA AYUDA AMIGA? .....	8
2.2 ¿DE DÓNDE PROCEDEN LAS LLAMADAS? .....	9
<b>III CONSULTAS POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ATENDIDAS POR EL SERVICIO DE LÍNEA AYUDA AMIGA</b> .....	<b>13</b>
3.1 CARACTERÍSTICAS DEL CONSULTANTE .....	13
3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA AFECTADA POR VIOLENCIA FAMILIAR Y SEXUAL ..	15
3.3 TIPO DE VIOLENCIA REPORTADA .....	17
3.4 RELACIÓN DEL AGRESOR CON EL AFECTADO .....	18
<b>V DE LA INTERVENCIÓN DE LA LÍNEA AYUDA AMIGA</b> .....	<b>20</b>
5.1 ACCIONES REALIZADAS POR EL SERVICIO .....	20
5.2 RED DE SERVICIOS DE DERIVACIÓN.....	21
5.3 CONOCIMIENTO DEL SERVICIO.....	22
<b>VI COMENTARIOS FINALES</b> .....	<b>24</b>

# Presentación

En los últimos años ha sido incorporado en la agenda pública la problemática de violencia contra las mujeres que se produce tanto en el ámbito doméstico como en el público. Como consecuencia de ello contamos hoy con importantes cambios institucionales y normativos que dan cuenta del diseño y ejecución de políticas orientadas a erradicar la violencia contra las mujeres.

El reconocimiento de la violencia familiar y sexual como una violación de derechos humanos que limita el desarrollo pleno de las personas, y que constituye un grave obstáculo para el logro de la igualdad, el desarrollo y la paz en la sociedad, nos compromete a seguir desarrollando acciones a fin de lograr mejores condiciones de acceso a la justicia a las miles de mujeres, niñas, niños, adolescentes y adultas mayores que sufren violencia.

No obstante los avances descritos aún existen muchas peruanas y peruanos que no acuden a los servicios que se han creado, por diversas razones. Algunos estudios dan cuenta de que sólo el 16% de personas afectadas denuncian los actos de violencia familiar o sexual. La Línea Gratuita “Ayuda Amiga”, se inscribe entre los esfuerzos del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social por poner a disposición mecanismos de orientación y escucha especializada fundamentalmente a aquellas personas que aún no han acudido a espacios e instituciones creados para proveer atención especializada.

La línea Ayuda Amiga del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social, como servicio especializado de orientación telefónica tiene como objetivo brindar un espacio de escucha activa, de consulta y reflexión para las víctimas de violencia, que involucre un proceso de toma de decisiones y ejecute la vinculación con los servicios especializados que atienden esta problemática.

Por la importancia de los fenómenos vinculados con la violencia intra familiar y la violencia sexual, toda información que pueda producirse y que aporte a la comprensión de esta problemática es de vital trascendencia y debe distinguirse también por ser oportuna, pública y confiable.

Con el presente documento ponemos a su disposición la información reportada por la Línea Ayuda Amiga durante el año 2003, material que constituye una herramienta para la toma de decisiones.

Angela Teresa Hernández Cajo  
Directora ejecutiva  
Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual  
Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social

# I Generalidades

## 1.1. ¿Qué es la línea de orientación telefónica Ayuda Amiga?

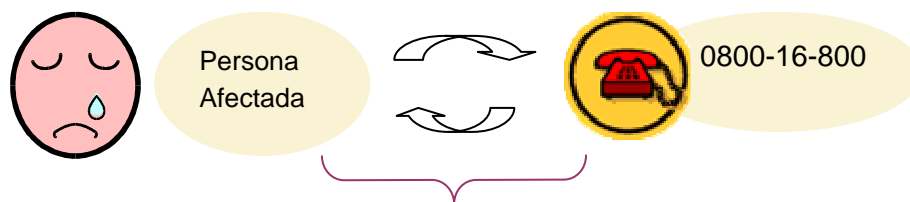
La línea Ayuda Amiga 0800-16800 es un servicio telefónico especializado y gratuito de alcance nacional que se inscribe entre los esfuerzos del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social por poner a disposición canales de orientación y escucha especializada para aquellas personas afectadas por violencia familiar o violencia sexual que aún no han acudido a espacios e instituciones creados para proveer atención especializada.

Su labor consiste en brindar información, orientación y soporte emocional a las personas afectadas o a quienes conozcan de algún caso de maltrato en su entorno, otorgando diversas alternativas de solución para el problema presentado. Asimismo, actúa como una central de derivación de casos hacia los Centros Emergencia Mujer (CEM), como también hacia otras instituciones vinculadas a la problemática, tales como defensorías, comisarías, servicios legales o psicológicos, ONGs, entre otras.

La línea 0800-16-800 es un servicio gratuito y especializado de orientación en violencia familiar y violencia sexual

La línea Ayuda Amiga tuvo como antecedente la experiencia telefónica de emergencia que se creó en el año 1995 por la Comisión Permanente de los Derechos de la Mujer del Consejo Nacional de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia, organismo que posteriormente pasó a formar parte del ex Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano (PROMUDEH), actualmente Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social (MIMDES); este servicio fue asumido por el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual a partir de abril del 2001 y se implementó como una línea telefónica gratuita.

Desde su creación, la línea Ayuda Amiga constituyó una alternativa eficaz de acceso rápido a información profesional adecuada con respecto a temas de violencia familiar y violencia sexual; brindando a la persona usuaria un espacio de escucha y orientación frente al problema que presenta.



Orientación y decisión para acudir a un servicio especializado

Este servicio telefónico brinda las siguientes ventajas a las personas afectadas o a quienes tienen conocimiento de un caso:

✓ **Orientación sin necesidad de desplazarse :**

La línea Ayuda Amiga es una vía directa y de fácil acceso que permite al consultante encontrar información con respecto al problema que lo aqueja.

✓ **Servicio gratuito con cobertura a nivel nacional.**

Los usuarios pueden realizar sus consultas por medio de un teléfono fijo o de un servicio telefónico público, tanto en Lima como en provincias, sin costo adicional alguno.

✓ **Anonimato**

Las consultas pueden realizarse de forma anónima, basta indicar el distrito de residencia para realizar la derivación correspondiente.

Las profesionales de la línea Ayuda Amiga están capacitadas para brindar información y orientación sobre violencia familiar y sexual a las usuarias y los usuarios del servicio; y canalizarlos a una institución especializada como los Centros Emergencia Mujer y otras instituciones afines que atienden esta problemática.

La formación profesional del personal que brinda orientación telefónica está vinculada a las áreas del derecho, psicología y trabajo social; mientras que su capacitación se sustenta en modelos de interacción telefónica orientados a que el diálogo que entablan con los usuarios y usuarias responda a criterios de objetividad y pertinencia de la información y que tomen en cuenta elementos vinculados al estado emocional, la edad, el género y la cultura.



Profesionales de la línea Ayuda Amiga 0800-16-800:  
atendiendo las consultas.

## 1.2 ¿Qué casos atiende la línea telefónica Ayuda Amiga?

La línea telefónica Ayuda Amiga es un servicio especializado en atender todos aquellos casos tipificados como **violencia familiar** y **violencia sexual**.

*Se denomina **violencia familiar** a cualquier acción u omisión que cause daño físico o psicológico, maltrato sin lesión, inclusive la amenaza o coacción graves y/o reiteradas, así como la violencia sexual que se produzca entre: a) cónyuges, b) ex cónyuges c) convivientes d) ex convivientes e) ascendientes f) descendientes g) parientes colaterales hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad h) quienes habitan en el mismo hogar siempre que no medien relaciones contractuales o laborales i) quienes hayan procreado hijos en común, independientemente que convivan o no al momento de producirse la violencia.*

Los casos de violencia familiar en sus variantes psicológica, física y sexual son derivados a los Centros Emergencia Mujer (CEMs) donde la persona afectada recibirá atención psicológica, apoyo social y defensa legal de manera gratuita.

En el caso de niños, niñas y adolescentes, la negligencia y el abandono constituyen una forma de maltrato infantil contemplada en la norma, por lo que es atendida por este servicio y derivada a un Centro Emergencia Mujer o a otras instituciones que aborden la problemática.

Dentro del marco de atención de la línea Ayuda Amiga y de los CEMs se considera violencia sexual a:

*Cualquier acto de índole sexual impuesto a una persona adulta a través de la violencia, la amenaza grave o el aprovechamiento de una situación de vulnerabilidad, incapacidad de resistir o cualquier otro tipo de coerción. Se consigna aquí la violación sexual, el acoso sexual, los tocamientos, etc; abusos que pueden darse en cualquier ámbito: casa, escuela, trabajo, por parte de cualquier familiar, conocido o desconocido.*

Cuando se trata de niños, niñas y adolescentes se considera violencia sexual a:

*Todo acto de índole sexual propiciado por un adulto o adolescente mayor para su satisfacción sexual. Puede consistir en actos con contacto físico (tocamiento, frotamiento, besos íntimos, coito ínter femoral; actos de penetración con el órgano sexual o con las manos, dedos, objetos) o sin contacto físico (exhibicionismo, actos compelidos a realizar en el cuerpo del abusador o de terceras personas, la imposición de la cercanía u observación cuando el niño se baña o usa los servicios higiénicos, entre otros).*

### Otras Consultas

De manera complementaria la línea telefónica Ayuda Amiga atiende otras consultas referidas a situaciones omisivas y críticas que pueden estar asociados a situaciones de violencia familiar en niños o adolescentes. Así el 21.6% de las llamadas(1,321)

de este servicio; han sido por régimen de alimentos, tenencia, régimen de visitas y filiación; como también consultas sobre separación o divorcio cuya causal es la violencia. Estas consultas no son derivadas a los CEM, pero si a otras instituciones que atienden gratuitamente estos problemas.

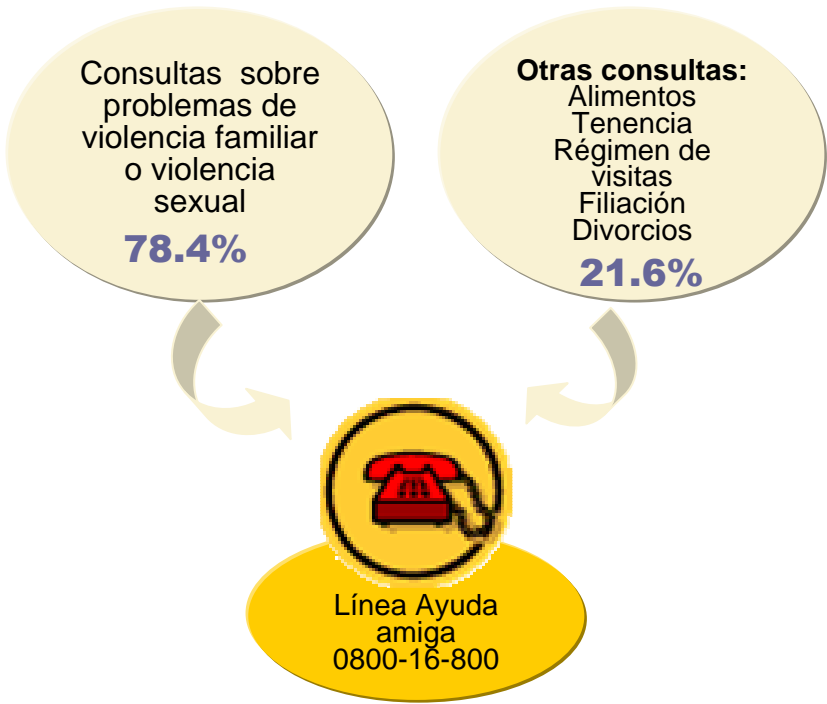
La atención de las *otras consultas* en la línea Ayuda Amiga; no constituye objetivo central de este servicio; no obstante se atienden en la medida que en ellas se detectan casos de violencia familiar y/o violencia sexual.

Las otras consultas frecuentemente están asociadas a situaciones de violencia familiar

Cabe señalar que en el 56% de la *otras consultas* efectuadas, las personas afectados fueron niños y adolescentes; los consultantes uno de los padres y la persona demandada el otro progenitor.

Asimismo, el incumplimiento de pasar alimentos a un dependiente (hijos) se presentó en el 85.44% de los casos de afectados menores de 18 años. Mientras la consulta sobre separación y/o divorcio por violencia familiar y sexual se presentó en el 32.94% de los afectados adultos o mayores de 18 años.

### Consultas telefónicas que se atienden en la Línea Ayuda Amiga





### 1.3 ¿Cómo se obtienen las estadísticas de las consultas efectuadas?

La línea telefónica Ayuda Amiga cuenta con una ficha de registro en la que se recogen los datos básicos de cada consulta efectuada. Dicho registro permite contar con la información necesaria para una adecuada intervención del servicio, acorde con el lugar de residencia, la edad y el tipo de problema que tiene la persona usuaria. También permite disponer de información estadística para lograr una mayor aproximación a la problemática de la violencia y favorecer la toma de decisiones.

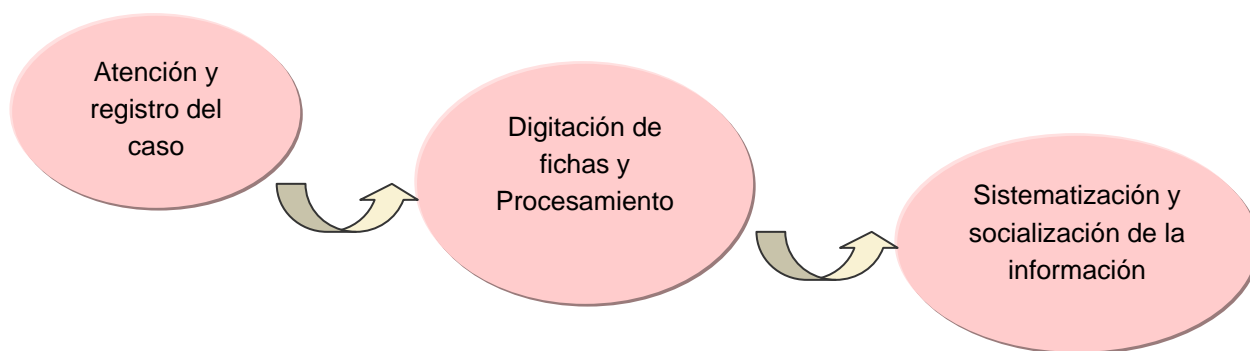
En tal sentido, el instrumento de registro ha sido elaborado de manera que permita un llenado rápido y ágil por vía telefónica, sin cansar al usuario; se prescinde de aquella información que no es necesaria para la intervención, sin dejar de lado los datos esenciales para la evaluación y el monitoreo posteriores.

Se ha diseñado un registro que sea una herramienta útil para la intervención profesional y la toma de decisiones.

El sistema de registro incluye un manual que norma y unifica los procedimientos de registro, a fin de que la información sea exacta y confiable. Las integrantes del servicio ingresan los datos en un sistema informático; el procesamiento posterior es responsabilidad de la oficina de Investigación y Registro.

El sistema de registro automatizado para la línea Ayuda Amiga se ha implementado a partir de enero de 2002.

Los datos presentados a continuación corresponden a las fichas procesadas durante el periodo enero-diciembre de 2003.



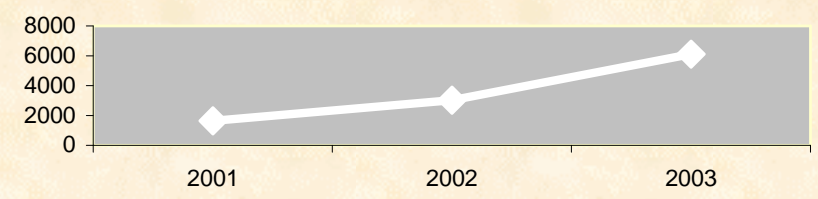
#### Procesos del sistema de registro de la línea Ayuda amiga

## II Cobertura del Servicio

### 2.1 ¿Cuántas llamadas telefónicas atiende la línea Ayuda Amiga?

Este servicio de orientación telefónica atiende diariamente un promedio de 35 llamadas: a lo largo del año 2003 ha acumulado la cifra de 6113 consultas, superando la meta del año 2002 (3.021 llamadas) y del 2001 (1649 llamadas).

Consultas efectuadas en la Línea Ayuda Amiga según años



En los últimos tres años, la línea Ayuda Amiga se ha ido consolidando como un servicio especializado en la problemática de violencia familiar y sexual. Así de las 6113 llamadas que atendió el 2003, el 78.4% tuvo como motivo alguna situación violenta, mientras que *las otras consultas* constituyen la quinta parte de sus intervenciones (21.6%) que son atendidas en tanto están asociadas a situaciones de violencia familiar.

Consultas Atendidas en el Servicio de Línea Ayuda Amiga según Procedencia

MES	TOTAL	MOTIVO DE LA CONSULTA							
		VIOLENCIA F y S			OTRAS CONSULTAS			Total	
		Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.
<b>TOTAL</b>	<b>6113</b>	<b>4203</b>	<b>589</b>	<b>4792</b>	<b>1228</b>	<b>93</b>	<b>1321</b>	<b>5431</b>	<b>682</b>
Enero	295	175	28	203	91	1	92	266	29
Febrero	254	173	21	194	56	4	60	229	25
Marzo	459	301	35	336	118	5	123	419	40
Abril	588	362	64	426	148	14	162	510	78
Mayo	458	329	23	352	100	6	106	429	29
Junio	417	269	28	297	116	4	120	385	32
Julio	425	296	22	318	103	4	107	399	26
Agosto	457	327	15	342	109	6	115	436	21
Setiembre	526	377	31	408	114	4	118	491	35
Octubre	701	506	85	591	99	11	110	605	96
Noviembre	848	614	107	721	110	17	127	724	124
Diciembre	685	474	130	604	64	17	81	538	147

El análisis por motivo de consulta es relevante pues indica el nivel de especialización del servicio, reconocido por los propios usuarios como una línea de consultas para obtener información sobre violencia familiar y violencia sexual. El servicio se ha ido perfilando así desde el segundo semestre del año 2002, cuando las consultas por motivo de violencia familiar y/o sexual comenzaron a superar en número a las otras consultas, que en años anteriores igualaban o incluso superaban a las primeras. Así

por ejemplo, en el año 2002 de las 3,021 consultas, 1789 correspondieron a llamadas por violencia familiar y las 1232 restantes a *otras consultas*.

De esta manera, el servicio línea Ayuda Amiga no solo ha duplicado el número de consultas en relación con las que recibió el año pasado, sino que ha incrementado la proporción de consultas correspondientes a violencia familiar y sexual, que en comparación al año anterior ha tenido un crecimiento de 168%, mientras que en las otras consultas el incremento fue únicamente del 7%, lo que evidencia como el servicio se ha perfilado y especializado durante este año.

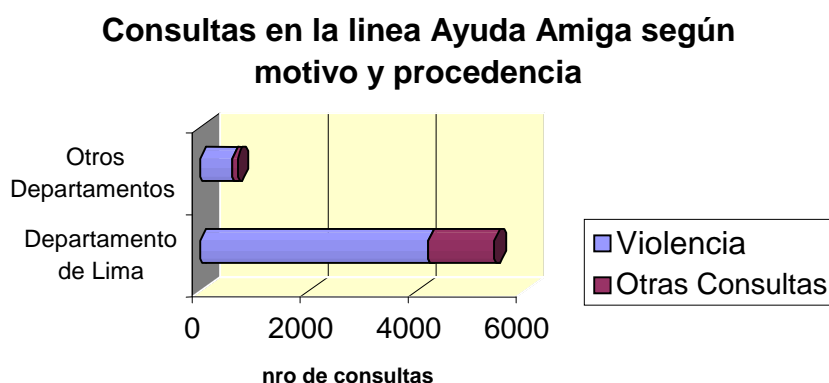
El incremento de llamadas en relación con el año 2002 es producto de las diferentes estrategias de difusión emprendidas por el PNCVFS en convenio con diferentes instituciones tanto públicas como privadas. Una de ellas ha consistido en gestionar la difusión gratuita del servicio en la **guía telefónica**, los **recibos de agua de SEDAPAL** y en algunos programas televisivos entre otros.

El fortalecimiento del servicio ha sido posible gracias al apoyo de otras instituciones sensibilizadas en el tema

Asimismo conviene subrayar también el apoyo de otras instituciones que han apoyado acciones de difusión en medios de comunicación televisiva y escrita, permitiendo reforzar el servicio y dotarlo de un mayor número de profesionales<sup>1</sup>, gracias al convenio de cooperación Interinstitucional establecido entre el MIMDES y las ONG “Manuela Ramos” y “Flora Tristán”.

## 2.2 ¿De dónde proceden las llamadas?

En cuanto a la procedencia de las llamadas, el servicio de la línea Ayuda Amiga se perfila como un recurso para el departamento de Lima, pues el 88.8% (5431 llamadas) fueron efectuadas desde distritos del departamento de Lima y Callao, mientras que el restante 11.16% (682 llamadas) fueron efectuadas desde el resto del país. No obstante, se espera que el servicio se convierta en un referente nacional para la orientación telefónica sobre violencia familiar y sexual; por lo que se reimpulsarán las campañas de difusión al interior del país.



<sup>1</sup> Desde el mes de Agosto del 2003 la Línea Ayuda Amiga cuenta con dos profesionales más para la atención de las consultas telefónicas.

Cabe señalar que del total de llamadas, el 47.5% (2902) fueron efectuadas desde los distritos de ubicación de los CEM, a excepción de Sicuani y Pasco. Este dato es particularmente relevante porque el servicio es difundido desde la sede central del programa y desde los CEM situados en 38 distritos de 20 departamentos del país.

En el ámbito de Lima y a escala nacional, los distritos de donde se han recibido más llamadas telefónicas son aquellos de mayor densidad poblacional, tales como San Juan de Lurigancho, con un total de 625 llamadas, que constituyen el 10% del total de llamadas recibidas por el servicio de línea Ayuda Amiga; Lima Cercado, con 511 llamadas (8.36%); Comas, con 405 llamadas (6.63%); San Martín de Porres, con 308 llamadas (5.04%); Callao, con 270 llamadas (4.42%); Surco, con 254 llamadas (4.16%); Los Olivos, con 189 llamadas (3.1%); Chorrillos, con 186 llamadas (3.04%); San Juan de Miraflores y Ate, cada uno con 184 llamadas (3.01%) y Villa el Salvador, con 181 llamadas (2.96%).

Es de los  
populosos  
distritos de Lima  
ubicados en los  
conos, de donde  
el servicio ha  
recibido más  
llamadas

En relación con las llamadas procedentes del interior del país, los distritos con mayor número de llamadas telefónicas fueron Arequipa y Piura, cada uno con 63 llamadas (1.03%); Chiclayo, con 62 llamadas (1.01%); Trujillo, con 61 llamadas (0.99%); Cusco e Ica, cada uno con 34 llamadas (0.56%); Huancayo, con 31 llamadas (0.51%) y Ayacucho, con 22 llamadas (0.36%).

Debido a que el mayor número de consultas telefónicas corresponde a distritos densamente poblados, se evaluó el número de consultas telefónicas por cada 10 mil habitantes en cada distrito, de donde resulta que el distrito de San Luis presenta aproximadamente 66 consultas telefónicas por cada 10 mil habitantes; el distrito de Lima presenta aproximadamente 18 consultas telefónicas; el distrito de Barranco, aproximadamente 15 consultas; Pueblo Libre y Lince, 14 consultas respectivamente; Jesús María, San Miguel y Magdalena, 12 consultas; San Isidro, Miraflores y Surco, 10 consultas por cada 10 mil habitantes.

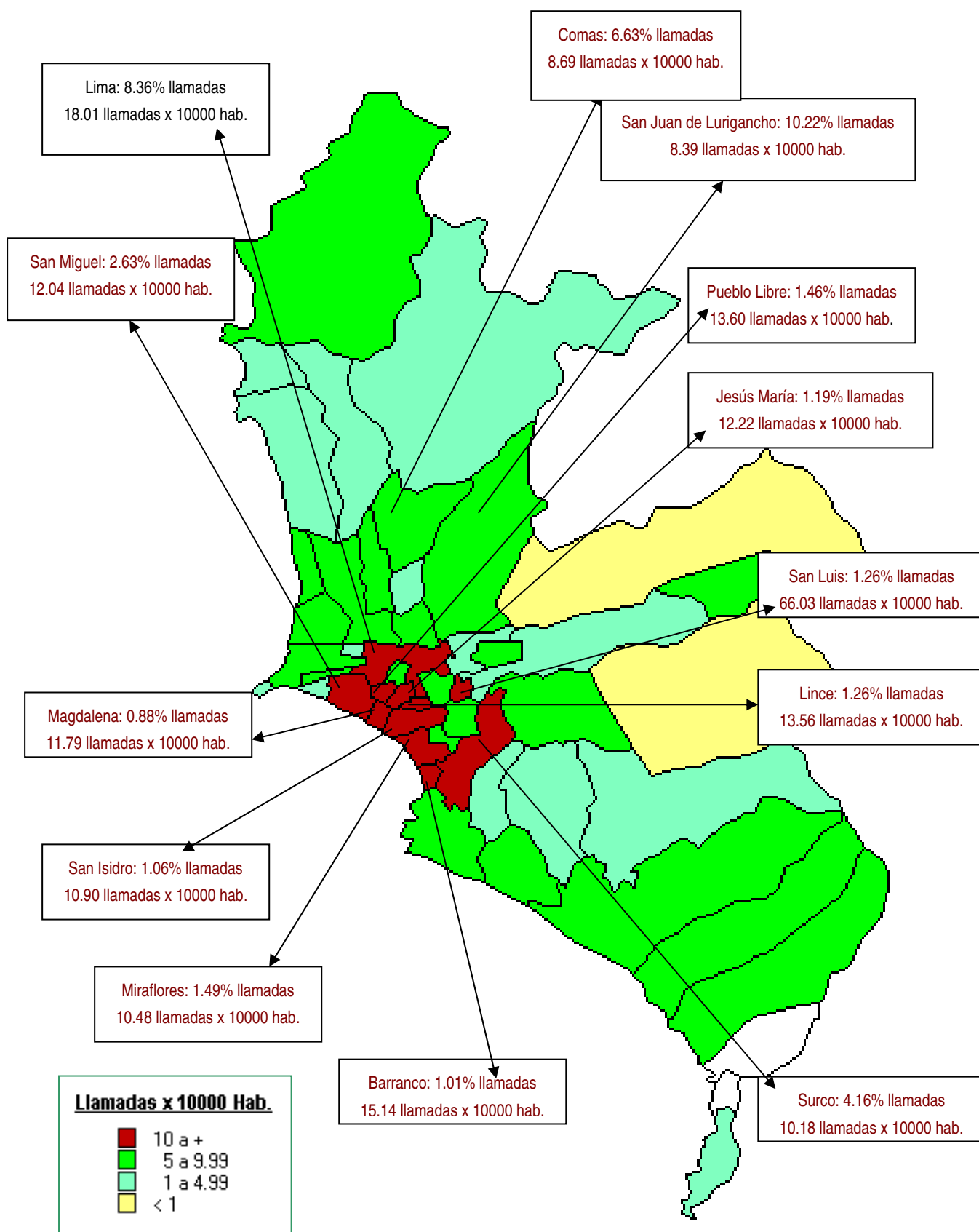
En cuanto al interior del país, Arequipa presentó aproximadamente 7 consultas por cada 10 mil habitantes; los distritos de Cusco, Casma, Piura, Huancayo e Ica presentaron aproximadamente 3 consultas; los distritos de Ayacucho, Trujillo, Chiclayo, Huanuco y Andahuaylas presentaron respectivamente un aproximado de 2 casos por cada 10 mil habitantes. Esta situación queda reflejada en el cuadro adjunto.

**PROCEDENCIA DE CONSULTAS TELEFONICAS EN DISTRITOS BAJO COBERTURA DE  
LOS CEMS DE LIMA Y CALLAO**

<b>CEM</b>	<b>COBERTURA DISTRITAL DEL CEM*</b>	<b>Nº DE LLAMADAS</b>	<b>% del Total</b>	<b>% Nivel Lima</b>	<b>TASA x 10 MIL</b>
Barranco	Barranco	62	1.01	1.14	15.14
	Chorrillos	186	3.04	3.42	7.09
	Surco	254	4.16	4.68	10.18
	<b>Sub-Total</b>	<b>502</b>	<b>8.21</b>	<b>9.24</b>	<b>9.08</b>
Callao	Callao	270	4.42	4.97	6.01
	Bellavista	43	0.70	0.79	5.44
	La Perla	21	0.34	0.39	3.01
	<b>Sub-Total</b>	<b>334</b>	<b>5.47</b>	<b>6.15</b>	<b>5.59</b>
Comas	Comas	405	6.63	7.46	8.69
	Carabaylo	26	0.43	0.48	1.71
	San Martín de Porres	308	5.04	5.67	6.93
	Los olivos	189	3.09	3.48	5.54
	<b>Sub-Total</b>	<b>928</b>	<b>15.19</b>	<b>17.09</b>	<b>6.61</b>
Huacho	Huacho	12	0.20	0.22	2.26
	<b>Sub-Total</b>	<b>12</b>	<b>0.20</b>	<b>0.22</b>	<b>2.26</b>
Lima	Lima	511	8.36	9.41	18.01
	Rimac	127	2.08	2.34	6.66
	Breña	71	1.16	1.31	7.97
	Jesus María	73	1.19	1.34	12.22
	<b>Sub-Total</b>	<b>782</b>	<b>12.80</b>	<b>14.40</b>	<b>12.54</b>
Pamplona	San Juan de Miraflores	184	3.01	3.39	4.79
	Villa María del Triunfo	135	2.21	2.49	3.98
	<b>Sub-Total</b>	<b>319</b>	<b>5.22</b>	<b>5.87</b>	<b>4.41</b>
San Juan de Lurigancho	San Juan de Lurigancho	625	10.23	11.51	8.39
San Luis	San Luis	77	1.26	1.42	66.03
	Ate	184	3.01	3.39	4.52
	La Victoria	154	2.52	2.84	7.56
	Santa Anita	80	1.31	1.47	5.42
	<b>Sub-Total</b>	<b>495</b>	<b>8.10</b>	<b>9.11</b>	<b>6.43</b>
Ventanilla	Ventanilla	74	1.21	1.36	4.98
Villa el Salvador	Villa el Salvador	181	2.96	3.33	5.01

\* Cobertura distrital del CEM obtenida en base al Registro de Casos de Violencia Familiar y Sexual del 2002

## PROCEDENCIA A NIVEL DISTRITAL DE LAS CONSULTAS REGISTRADAS EN EL SERVICIO TELEFONICO LINEA AYUDA AMIGA EN EL AÑO 2003 (LIMA Y CALLAO)



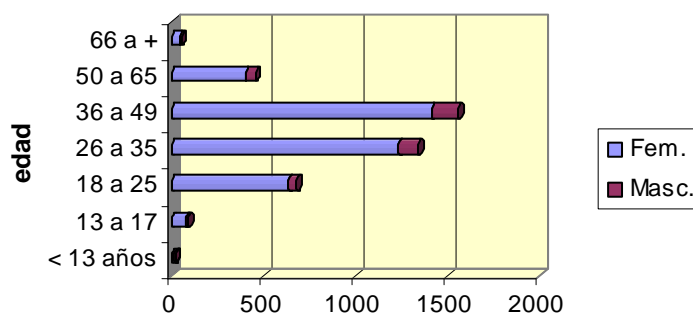
# III Consultas por Violencia Familiar y Sexual Atendidas por el Servicio de Línea Ayuda Amiga

En el año 2003, el servicio telefónico línea Ayuda Amiga ha registrado un total de 4792 llamadas por motivo de violencia familiar y/o violencia sexual. El perfil y características de los consultantes, las víctimas y las personas demandadas o agresoras se presenta en esta sección.

## 3.1 Características del Consultante

Se conoce como consultante, a la persona que efectúa la llamada al servicio de la línea Ayuda Amiga, el mismo que puede o no ser la misma persona afectada. Por lo general, el consultante es una persona de sexo femenino(90%) y cuya edad está comprendida entre 26 a 49 años(68%) de edad y que además llama desde un distrito de Lima Metropolitana y/o Callao. Otro grupo importante es el comprendido por jóvenes de los 18 a 25 años, que representa el 17% del total de consultantes.

**Edad y sexo de la persona que efectúa la consulta en el servicio línea Ayuda Amiga**



Las estadísticas nos señalan que en la línea Ayuda Amiga, el mayor número de consultas son realizadas por mujeres, las que representan el 90% de todas las consultas y/o llamadas por violencia familiar y/o sexual. Este elevado porcentaje puede explicarse porque la tres cuartas partes de los que se contactan a la línea Ayuda Amiga son las mismas mujeres afectadas. La cuarta parte restante corresponde a la red de apoyo o solidaridad de género, en donde destacan las amigas, las vecinas, otras familiares y la madre.

Usualmente la persona consultante por violencia familiar es una mujer entre 26 y 49 años. No obstante también llaman varones, niños y adultos mayores

Se observa además que no solo las mujeres son consultantes o usuarios de este servicio, ya que el 10% de las consultas fueron realizadas por varones: la proporción de consultantes varones en temas de violencia familiar y sexual varía de 9% en Lima y Callao a 12.4% en consultas del interior del país.

Asimismo, el 68% de los consultantes por violencia familiar y sexual son las propias personas afectadas por esta problemática, mientras que el 32% de las llamadas o consultas ha sido efectuada por otras personas que señalan ser amigos, allegados o parientes que expresan su preocupación a través de esta línea.

En el caso de los niños, niñas y adolescentes afectados por violencia familiar o violencia sexual cuyo caso fue consultado en este servicio, se observó que en el 25% esta labor la efectuó uno de los padres, que usualmente pide ayuda por el maltrato que el niño recibe del otro progenitor: esta cifra varía de 27% en Lima y Callao a 17% en provincias; de otra parte es importante resaltar que el 56% de consultantes fueron los vecinos, amigos o algún otro familiar (58% en Lima y Callao, y 46% en provincias). En otros departamentos se observa que el 31% de los consultantes menores de 18 años son los propios afectados, cifra que disminuye al 9% en Lima y Callao.

La distribución de consultantes por violencia familiar y sexual atendidos por el servicio de Ayuda Amiga, según nivel educativo alcanzado, muestra que los consultantes tienen un nivel educativo medianamente alto, ya que aproximadamente el 96% de los usuarios mayores de edad tienen algún año de educación secundaria y/o superior (57.96% con algún estudio de nivel secundario y el 38.39% con algún estudio superior), y que sólo el 3.56% no registra ningún tipo de estudio o solo estudios primarios.

### Relación de la persona que efectúa la llamada con la persona afectada según Procedencia y Edad

RELACION CONSULTANTE/A FECTADO	MOTIVO DE LA CONSULTA								
	VIOLENCIA F y S								
	LIMA			PROVINCIA			Total		
	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total
TOTAL	572	3631	4203	108	481	589	680	4112	4792
Cónyugue/convivien	0	1	1	0	1	1	0	2	2
Exconyuque/excon	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Padre	28	21	49	4	0	4	32	21	53
Madre	127	77	204	14	5	19	141	82	223
Hij@	0	116	116	0	23	23	0	139	139
Afectad@	54	2814	2868	33	369	402	87	3183	3270
vecinos/amigos	163	239	402	30	29	59	193	268	461
Otros fam.	167	323	490	20	52	72	187	375	562
No refiere/anónimo	1	1	2	0	0	0	1	1	2
OtroS	32	32	64	7	2	9	39	34	73
No especificado	0	6	6	0	0	0	0	6	6



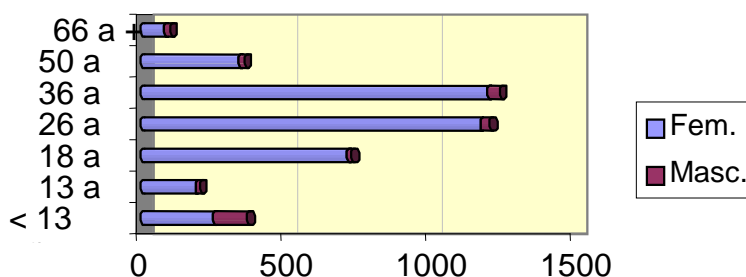
### Instrucción de la persona que efectúa la llamada por VFS Según Procedencia y Edad

INSTRUCCION DEL CONSULTANTE	MOTIVO DE LA CONSULTA								
	VIOLENCIA F y S								
	LIMA			PROVINCIA			Total		
	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total
TOTAL	111	4092	4203	50	539	589	161	4631	4792
Sin Estudio	0	10	10	0	1	1	0	11	11
Pre-Escolar	0	1	1	0	0	0	0	1	1
Primaria	7	134	141	5	19	24	12	153	165
Secundaria	100	2361	2461	43	323	366	143	2684	2827
Su. Univ.	2	924	926	0	130	130	2	1054	1056
Sup. Téc.	1	658	659	2	66	68	3	724	727
No Especificado	1	4	5	0	0	0	1	4	5

### 3.2 Características de la persona afectada por violencia familiar y sexual

Aunque la mitad de las personas afectadas por violencia familiar y/o sexual, cuyo caso fue expuesto en el servicio de la Línea Ayuda Amiga, son personas adultas principalmente de sexo femenino y que residen en Lima y Callao, se aprecian casos de jóvenes, adolescentes y niños de ambos sexos en porcentajes importantes.

**Línea Ayuda  
Edad y sexo de la persona**



En el 58% de las consultas efectuadas al servicio de línea Ayuda Amiga se registraron casos de personas afectadas por violencia comprendidos entre los 26 y 49 años de edad, en su mayoría de sexo femenino; este porcentaje varía de 58% en Lima y Callao, a 54% en provincias. Otro grupo que destaca es el comprendido entre los 18 y 25 años de edad, que representa cerca del 18%. En estos dos grupos, la mayoría de las personas afectadas recibieron agresiones de sus parejas. Asimismo, el 14% (14% en Lima y Callao, y 18% en provincias) del total de consultas por

afectados víctimas de violencia proviene de niños, niñas y adolescentes: en este caso, el agresor es uno de los padres o un familiar.

El 93% de las personas referidas como afectadas son de sexo femenino, mientras que el 7% son varones: el 49% de ellos menores de 18 años (porcentaje que varía de 51% en Lima y Callao a 40% en provincias), mientras que el resto de afectados varones son adultos en donde resalta que el principal agresor es la pareja.

La persona referida como afectada también es mujer y adulta

En cuanto al perfil educativo, se califica de medianamente alto pues el 94% de los afectados mayores de edad tiene algún año de educación secundaria y/o superior (61.60% con estudios secundarios y el 32% con algún estudio superior), y solo el 5.91% no tiene ningún tipo de estudio o solo estudios primarios. Al parecer, el uso del teléfono como medio para buscar ayuda está asociado con mayores recursos educativos.

### Afectad@s por VFS Registrados por el Servicio de Línea Ayuda Procedencia, Edad y

EDAD DEL AFECTADO	MOTIVO DE LA CONSULTA								
	VIOLENCIA F y S								
	LIMA			PROVINCIA			Total		
	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total	Fem.	Masc.	Total
TOTAL	3936	267	4203	544	45	589	4480	312	4792
< 13 años	248	120	368	40	12	52	288	132	420
13 a 17	188	16	204	50	6	56	238	22	260
18 a 25	714	13	727	121	6	127	835	19	854
26 a 35	1170	34	1204	156	8	164	1326	42	1368
36 a 49	1197	42	1239	143	11	154	1340	53	1393
50 a 65	337	21	358	30	2	32	367	23	390
66 a +	82	21	103	4	0	4	86	21	107

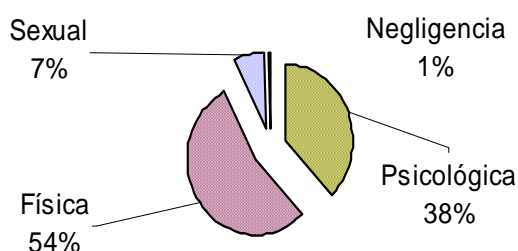
### Instrucción de la persona afectada por VFS Registrado en la línea Ayuda amiga Según Procedencia y Edad

INSTRUCCION DEL AFECTADO	MOTIVO DE LA CONSULTA								
	VIOLENCIA F y S								
	LIMA			PROVINCIA			Total		
	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total
TOTAL	572	3631	4203	108	481	589	680	4112	4792
Sin Estudio	48	22	70	8	3	11	56	25	81
Pre-Escolar	59	0	59	8	0	8	67	0	67
Primaria	197	192	389	30	26	56	227	218	445
Secundaria	260	2226	2486	60	307	367	320	2533	2853
Su. Univ.	3	664	667	2	87	89	5	751	756
Sup. Téc.	3	507	510	0	58	58	3	565	568
No Especificado	2	20	22	0	0	0	2	20	22

### 3.3 Tipo de violencia reportada<sup>2</sup>

El 37.92% de todos los afectados por violencia familiar y/o sexual reportaron violencia psicológica: se entiende como tal aquellas acciones que sin recurrir a los golpes vulneran el estado emocional de la persona. Es preciso mencionar que tal opción se ha marcado en aquellos casos donde se ha referido únicamente agresiones en el ámbito psicológico y no agresiones físicas.

#### Tipo de violencia familiar y/o sexual reportada en el servicio línea Ayuda Amiga



Más de la mitad de las llamadas por violencia familiar reportaron agresiones físicas

El 54.6% hizo referencia a casos de violencia física, categoría que incluye la violencia psicológica que generalmente acompaña a las agresiones físicas y a los golpes.

El 6.9% corresponde a la violencia sexual, es decir aquellos actos o acciones que afectan la integridad sexual o la autodeterminación sexual de la víctima, ya sea por medio de la fuerza física, la intimidación o la manipulación psicológica: por ejemplo, caricias o tocamiento, acoso, gestos obscenos, violación, entre otros.

El 1%, señaló casos de negligencia, lo que se considera una modalidad de maltrato infantil, en la medida que se producen daños físicos y/o psicológicas en los niños o niñas producto de descuido o abandono de las personas adultas responsables.

Asimismo en los casos de niños y adolescentes afectados por violencia familiar y sexual, se observa una variación según procedencia y sexo. Los afectados menores de 18 años residentes de Lima y Callao de sexo femenino presentaron un menor porcentaje de violencia física y mayor de violencia sexual, mientras que entre los de sexo masculino se da la figura inversa, mayor reporte de violencia física (55%) y menor de violencia sexual (14%).

En las niñas y adolescentes hay más reporte de violencia sexual que de violencia física, en sus pares varones se da la figura inversa.

En el resto de departamentos, el 39% de niñas y adolescentes mujeres fueron afectadas por violencia física y un 39% por violencia sexual, cifra que varía en los niños y adolescentes varones afectados: el 56% de ellos sufrió de violencia física mientras que el 6% sufrió de violencia sexual.

<sup>2</sup> En el tipo de violencia se registra una sola opción por cada persona consultante.

Entre las personas mayores de 18 años (adultas) afectadas por violencia familiar y sexual, se observa también una variación según procedencia y sexo: así, entre las personas adultas procedentes de Lima y Callao de sexo femenino se observa que el 57% sufrió violencia física y que el 40% sufrió violencia psicológica; mientras que el 67% de los varones adultos reportó violencia psicológica y el 31% sufrió de violencia física. En el interior del país, el 58% de las mujeres mayores de edad fueron afectadas por la violencia física y el 38% por la violencia psicológica, cifra que varía también entre los afectados varones mayores de edad: el 81% experimentó violencia psicológica mientras que el 19% sufrió violencia física.

Entre las personas adultas la mujeres reportan mas violencia física, mientras los varones reportan mas violencia psicológica

### Tipo de Violencia según sexo y procedencia de la llamada

Tipo de Violencia	Total	Lima			Resto de Departamentos		
		Fem	Mas	Total	Fem	Mas	Total
TOTAL	4792	3936	267	4203	544	45	589
Psicológica	1817	1480	119	1599	191	27	218
Física	2615	2185	116	2301	299	15	314
Sexual	331	258	19	277	53	1	54
Negligencia	29	13	13	26	1	2	3

### 3.4 Relación del agresor con el afectado

Cuatro de cada cinco casos reportados en mayores de 18 años corresponde a violencia conyugal. El 80% de estos casos se refiere a la agresión por parte de la pareja en su calidad de cónyuge o conviviente, mientras que en el 7% de los casos la ex pareja (ex cónyuge o ex conviviente) fue referida como persona agresora.

Asimismo, el agresor resultó ser hijo o algún otro familiar en un 8% de los incidentes, lo que es mas frecuente en el caso de personas adultas mayores (mayores de 60 años): estas cifras son similares tanto en Lima y Callao como entre los afectados del interior del país.

Las personas adultas refieren agresiones de la pareja(80%); mientras que los niños, de los padres(56%)

En el 56% de los casos de violencia relacionados con niños y adolescentes, la persona agresora es uno de los padres; esta cifra varía de 57% en Lima y Callao a 50% en otros departamentos. El 21% de los casos de maltrato infantil involucra a otros familiares: esta cifra es similar tanto en Lima y Callao como en otros departamentos del país.

Asimismo, la persona agresora resultó ser el cónyuge o el conviviente en el 5% de los casos de violencia en menores de edad, cifra que en provincias bordea el 8% mientras que en Lima y Callao alcanza el 5%.

**Relación del Agresor con el Afectado por VFS Registrado en el  
Ayuda Amiga según Procedencia**

RELACION AGRESOR / AFECTADO	MOTIVO DE LA CONSULTA								
	VIOLENCIA F y S								
	LIMA			PROVINCIA			Total		
	May 18	Men 18	Total	Men 18	May 18	Total	Men 18	May 18	Total
TOTAL	572	3631	4203	108	481	589	680	4112	4792
Cony/Conv	28	2886	2914	9	399	408	37	3285	3322
Excony/Exconv	1	258	259	0	26	26	1	284	285
Padre	167	69	236	34	11	45	201	80	281
Madre	157	27	184	20	4	24	177	31	208
Hij@	0	168	168	0	17	17	0	185	185
Otros fam.	116	164	280	24	13	37	140	177	317
vecinos/amigos	58	25	83	7	3	10	65	28	93
Desconocido	19	20	39	5	3	8	24	23	47
Otros	26	14	40	9	5	14	35	19	54

## V De la Intervención de la Línea Ayuda Amiga

### 5.1 Acciones realizadas por el servicio

Las acciones que desarrolla la línea Ayuda Amiga se diferencian según el tipo de consulta recibida, sea sobre violencia familiar y sexual o sobre otras consultas. La consulta por violencia familiar y sexual involucra una mayor intervención, puesto que requiere diferentes coordinaciones telefónicas con los CEMs a los que se les solicita que realicen “visitas domiciliarias” con la finalidad de obtener mayor información sobre el caso y su veracidad, y proceder a las coordinaciones con las instancias correspondientes (Comisarías, línea 105, Fiscalías, etc). Mientras que en las *otras consultas* se brinda una intervención más puntual.

En el 97.7% del total de consultas por violencia familiar y sexual, el servicio telefónico de Ayuda Amiga derivó dichas consultas hacia una institución especializada en violencia, con la cual previamente el PNCVFS había coordinado la acogida del caso: el Centro de Emergencia Mujer fue el servicio que recibió mayor derivación. En el 86.4%<sup>3</sup> del total de llamadas por violencia familiar y sexual, el consultante recibió orientación y/o información; en dichas consultas se le brindó información sobre procedimientos, alcances legales, orientación, absolución de interrogantes y dudas, y motivación de acciones para la solución del problema. Al 5.01% de los consultantes por violencia se le brindó contención emocional, la cual era ofrecida prioritariamente a las personas con problemas de violencia familiar y violencia sexual que efectuaban llamadas en estado de fragilidad emocional o crisis. En el 0.81% de las consultas (39 llamadas) se realizaron coordinaciones telefónicas de urgencia, las que se efectuaron únicamente en casos de violencia familiar y/o sexual flagrante que requerían de urgente intervención.

#### Acciones Realizadas por el Servicio de Línea Ayuda Amiga según

ACCIONES REALIZADAS	TOTAL	MOTIVO DE LA CONSULTA							
		VIOLENCIA			OTRAS CONSULTAS			Total	
		Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.
TOTAL	6113	4203	589	4792	1228	93	1321	5431	682
Orientación y/o información	4156	3612	528	4140	16	0	16	3628	528
Derivación	4704	4101	581	4682	22	0	22	4123	581
Referencia	1329	26	4	30	1206	93	1299	1232	97
Contención Emocional	241	216	24	240	1	0	1	217	24
Coordinación de Urgencia	39	37	2	39	0	0	0	37	2
No Especificado	1	0	0	0	1	0	1	1	0

\*La pregunta: acciones realizadas por el servicio es de

<sup>3</sup> En algunos casos se ha efectuado la *derivación*, brindándose información sobre el servicio, no obstante esto es registrado solo como derivación y no como información y orientación.

No todas las consultas realizadas al servicio Ayuda Amiga tratan sobre violencia familiar y sexual: se registraron también consultas sobre materias diferentes a la especialidad de la línea y el 98.3% de estas consultas fueron referidas a algún servicio de la Red de Servicios, según la necesidad del consultante (defensorías, comisarías, servicios legales ó psicológicos, ONGs, entre otros). La *referencia* consiste en informar al usuario de las direcciones y/o teléfonos de servicios, tanto públicos como privados, a los que puede acudir para resolver su problema; a diferencia de la *derivación*, no implica una coordinación previa con el servicio que se refiere.

## 5.2 Red de servicios de derivación

El servicio telefónico de Ayuda Amiga derivó el 99.21% del total de consultas por violencia familiar y sexual a los Centros de Emergencia Mujer, tanto de Lima como de otros departamentos del país, lo que se efectúa tomando en cuenta la cercanía geográfica. En consultas que requerían información sobre materias diferentes a la especialidad (juicio de alimentos, tenencia, régimen de visitas, filiación y otros afines como separación, divorcio, rectificación de partidas, entre otros), se les *refirió* a algún servicio de la Red de Servicios. Es así que el 97.6% de estas consultas fueron referidas a los Consultorios MINJUS (Ministerio de Justicia) que pueden ser consultorios jurídicos gratuitos, centros de conciliación o módulos básicos de justicia; esta cifra varía de 98.4% en Lima y Callao a 87.1% en provincias; al mismo tiempo, el 1.4% de estas consultas fueron referidas a otros servicios. No se han registrado *derivaciones* a servicios de ONGs ni a la Defensoría del Pueblo.

Institución a la que se Deriva la Consulta a la Línea Ayuda Amiga según Procedencia*									
INSTITUCION A LA QUE SE DERIVA	TOTAL	MOTIVO DE LA CONSULTA							
		VIOLENCIA			OTRAS CONSULTAS			Total	
		Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.
TOTAL	6113	4203	589	4792	1228	93	1321	5431	682
CEM	4760	4180	574	4754	6	0	6	4186	574
Consultorio MINJUS	1298	8	1	9	1208	81	1289	1216	82
Fiscalía	11	6	2	8	1	2	3	7	4
ONG	1	1	0	1	0	0	0	1	0
Comisaría	22	13	7	20	2	0	2	15	7
Demuna	9	1	3	4	1	4	5	2	7
Defensoría del Pueblo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	26	3	4	7	13	6	19	16	10
No Especificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\* La institución a la que se deriva es de respuesta múltiple

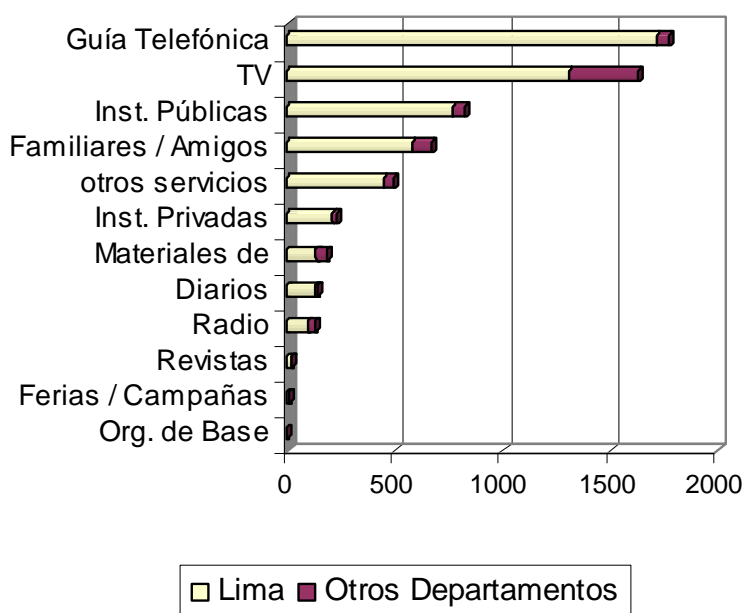
### 5.3 Conocimiento del servicio

En Lima y Callao, la guía telefónica destaca como medio de difusión del servicio de del servicio se línea Ayuda Amiga, seguida por la televisión; en el interior del país, el conocimiento produce básicamente por medio de la televisión y en menor medida por referencias de familiares y amigos.

Es así que el 26.6% de los consultantes de la Línea Ayuda Amiga conocieron este servicio a través de la guía telefónica, que publica el número de la línea en anuncios a pie de pagina; dicha cifra varia de 31.5% en Lima y Callao, a 9.5% en el interior del país. El 26.6% de los consultantes conocieron del servicio por la televisión (dos spots televisivos fueron difundidos a partir del mes de septiembre y adicionalmente, en el mes de noviembre hubo una gran difusión televisiva por el día Internacional de la no Violencia contra la Mujer): la cifra mencionada varia de 24.1% en Lima y Callao, a 47.1% en el interior del país.

El 11% de los consultantes conoció del servicio a través de familiares y amigos, cifra que varía de 10.8% en Lima y Callao, a 12.5% en el interior del país. Un 3.01% en Lima y provincias señaló al material de difusión (afiches, volantes y *mosquitos*) como fuente de conocimiento del servicio; el mayor impacto de este material se dio en provincias, donde alcanzó el 6.89%.

#### ¿Cómo se enteran del servicio de la línea Ayuda Amiga?





**Conocimiento del Servicio de Línea Ayuda Amiga según Procedencia\***

CONOCIMIENTO DEL SERVICIO	TOTAL	MOTIVO DE LA CONSULTA							
		VIOLENCIA			OTRAS CONSULTAS			Total	
		Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.	Total	Lima	Prov.
TOTAL	6113	4203	589	4792	1228	93	1321	5431	682
TV	1628	1083	278	1361	224	43	267	1307	321
Revistas	24	15	1	16	8	0	8	23	1
Materiales de Difusión	184	109	42	151	28	5	33	137	47
Familiares / Amigos	671	432	71	503	154	14	168	586	85
Radio	130	84	24	108	19	3	22	103	27
Diarios	140	106	10	116	24	0	24	130	10
Inst. Privadas	230	171	14	185	43	2	45	214	16
Guía Telefónica	1775	1253	50	1303	457	15	472	1710	65
Org. de Base	3	1	1	2	1	0	1	2	1
Ferias / Campañas	13	8	3	11	2	0	2	10	3
Inst. Públicas	824	560	49	609	206	9	215	766	58
otro serv	497	385	47	432	62	3	65	447	50
No Especificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0

\* El conocimiento del servicio es de respuesta múltiple

## VI Comentarios Finales

---

El alto índice de violencia familiar y sexual y la baja tasa de denuncias nos indica que aún son considerables las barreras que impiden a las personas afectadas acudir a los servicios disponibles y buscar ayuda profesional; el temor a sufrir mas violencia, la vergüenza, la falta de recursos económicos y el desconocimiento de las opciones y recursos disponibles son los principales factores.

Encontrar ayuda gratuita, confidencial y anónima con solo marcar un número, permite superar algunas de estas barreras y establecer el inicio de una ruta para enfrentar la violencia. En este sentido, la línea Ayuda Amiga se inscribe dentro de las estrategias del Estado para lograr el acceso de las personas afectadas a una ayuda efectiva frente al problema de la violencia familiar y sexual.

La línea Ayuda Amiga constituye una alternativa, económica y accesible para las personas afectadas; quienes una vez informadas pueden tomar decisiones para enfrentar la violencia. Este servicio es uno de los componentes del sistema de atención del Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual; que está compuesto además por los Centros Emergencia Mujer y las Casas de Refugio<sup>4</sup>, buscando facilitar la denuncia del hecho y el acceso a la atención en servicio especializados

La línea Ayuda Amiga ha demostrado tener un amplio potencial para eliminar las barreras mencionadas, ya que además de gratuito, garantiza el anonimato, la confidencialidad y cubre las necesidades de la fase previa a la toma de acciones para frenar la violencia, que consiste en Información, apoyo emocional, orientación y la respectiva derivación a un centro especializado.

Este servicio a lo largo de tres años de funcionamiento ha demostrado su eficiencia y eficacia plasmada en el continuo incremento de llamadas y de derivaciones de las usuarias a los Centros Emergencia Mujer. Su fortalecimiento y continuidad es importante y vital dentro del accionar del Estado y la sociedad civil para enfrentar la violencia familiar y la violencia sexual.

La mayor difusión de la línea Ayuda Amiga gracias al apoyo de instituciones publicas y/o privadas nos ha permitido incrementar considerablemente las llamadas recibidas pues mas personas conocen y recomiendan este servicio. En tal sentido la invitación

---

<sup>4</sup> A diferencia de los dos primeros servicios, las Casas de Refugio no pertenecen al PNCVFS. Son servicios de la sociedad civil que brindan albergue temporal a mujeres adultas victimas de violencia familiar o violencia sexual cuya integridad personal esta en peligro.. Este es un componente importante, en la medida que los CEM no brindan albergue.

queda abierta a todas aquellas entidades que puedan efectuar algún tipo de difusión de este servicio.<sup>5</sup>

Si bien es cierto aún la cobertura del servicio de la línea Ayuda Amiga se ha focalizado en el departamento de Lima( 88.8%), el interés del programa es llegar a todos los departamentos del país, especialmente a las personas afectadas y a aquellos que cuentan con menos recursos.<sup>6</sup> Está pendiente asimismo la ampliación del horario de atención a 24 horas continuas y a los siete días a la semana<sup>7</sup> para hacerlos mas accesible a las víctimas de violencia quienes tendrán la certeza que en cualquier día u hora, en la línea 0800-16-800 hay un profesional sensible dispuesto a escucharlo.

Asimismo es importante, que este servicio se convierta en un referente no solo para personas de mediano nivel educativo, sino también para aquellas con menores recursos educativos y para otros grupos afectados en quienes aun el servicio no esta muy difundido entre ellos los niños, niñas, adolescentes y las personas adultas mayores.

Finalmente queremos señalar que por la importancia de los fenómenos vinculados con la violencia intra familiar y la violencia sexual, toda información que pueda producirse y que aporte a la comprensión de esta problemática es de vital trascendencia y debe distinguirse también por ser oportuna, pública y confiable. La elaboración del presente documento, se circunscribe en el marco de acceso y transparencia de la información. La implementación de sistemas de registros en el PNCVFS, no solo permite compartir estos datos que dan cuenta no solo de los casos atendidos en este servicio y sus características, sino también de manera indirecta de los logros que tiene el despliegue de recursos estatales, para enfrentar esta problemática.

---

<sup>5</sup> Si desea apoyarnos en la difusión del servicio, puede ponerse en contacto con nosotros en el Jr Camaná 616-Piso 10. Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y/o sexual y/o enviar un email a pvaldez@mimdes.gob.pe

<sup>6</sup> El perfil del consultante actual es de una persona educación secundario y/o superior.

<sup>7</sup> Actualmente el servicio atiende en horario de 8.00 a 6.00 de Lunes a Viernes,

## *Nuestros Agradecimientos*

*Por el apoyo para mejorar y fortalecer el servicio de la Línea Ayuda Amiga.*

- *Convenio de cooperación institucional con Manuela Ramos y Flora Tristán: por el apoyo con personal profesional y elaboración de material de difusión desde julio del 2003 hasta la fecha.*
- *Telefónica del Perú S.A: por la difusión gratuita del servicio en las paginas amarillas y los recibos de pago desde enero del 2003 hasta la fecha.*
- *A Sedapal: por la difusión gratuita en los recibos de pago desde Enero del 2003 hasta la fecha.*
- *A Panasonic Peruana S.A: por la donación de una tarjeta de interfase para central telefónica a partir de febrero 2004.*
- *A todas las personas e instituciones que nos ayudan en la difusión de este servicio.*