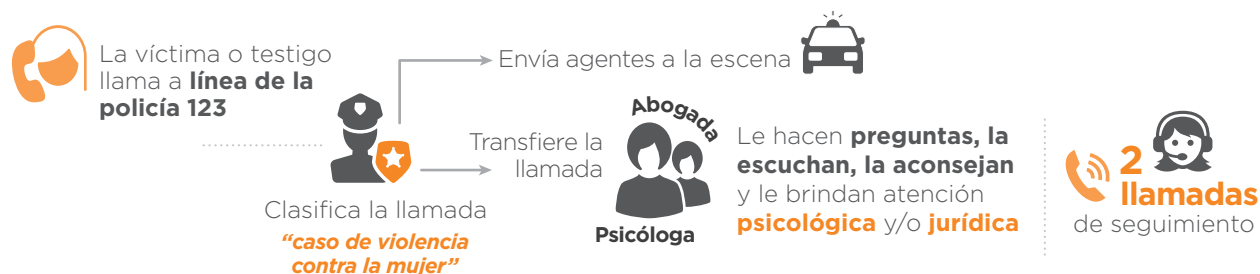


LÍNEA 123-MUJER. COLOMBIA

Programa de atención telefónica de emergencia en casos de violencia contra la mujer y servicios asociados en Medellín

El programa

El programa *Línea 123-Mujer*, vinculado a la línea nacional de emergencia 123 en Colombia, crea un sistema de derivación de llamadas en casos de violencia contra la mujer entre la Policía Nacional y la Secretaría de las Mujeres de Medellín. La *Línea 123-Mujer* está atendida por equipos de abogadas y psicólogas que proveen apoyo especializado a las víctimas y les aconsejan sobre los servicios de carácter jurídico y psicológico disponibles en la ciudad. El programa también provee servicios de transporte gratuito a la comisaría o los juzgados.



La evaluación



¿Qué estudiamos?

Se mide el **efecto** del programa *Línea 123-Mujer* en la experiencia de violencia íntima de pareja de las mujeres que reciben estos servicios.



Lo nuevo

Esta es la **primera evaluación cuantitativa** que se realiza en el mundo de una línea de emergencia pública que atiende casos de violencia contra la mujer.



Metodología



En esas fechas la línea operaba de 7am a 7pm de lunes a viernes –en 2015 comenzó a funcionar 24/7-, y las llamadas fuera de horario eran respondidas en su mayoría más de 24 horas después, o no era posible localizar a quien había realizado la llamada.

Esto permitió hacer un experimento natural y dividir la muestra entre un grupo de tratamiento (459 mujeres que llamaron dentro del horario y fueron atendidas en 12 horas o menos) y el de control (290 mujeres que llamaron fuera del horario y fueron atendidas 36 horas o más después o que nunca fueron contactadas).

Resultados

✓ Ser atendida por la *Línea 123-Mujer* 12 horas o menos después la llamada tiene los siguientes impactos:



Reduce la **violencia física**



Reduce la **violencia psicológica**



Incrementa las **denuncias***



*Este incremento no es estadísticamente significativo

✓ A mayor rapidez en la atención, mayor reducción de la violencia y mayor bienestar psicológico.



Recibir atención en 10 minutos o menos supone un **incremento de 3,1 puntos en la escala del bienestar psicológico** de las mujeres, comparadas con las que fueron atendidas en 36 horas.



Recibir atención en 10 minutos o menos **reduce un 25% los eventos de violencia íntima**, una de las mayores reducciones identificadas en el estudio.



Recibir atención en 12 horas o menos **reduce un 20% el número de eventos de violencia moderada** (insultos, amenazas, empujones)

Todas las mujeres del estudio, tanto del grupo de tratamiento como del de control, **calificaron los servicios de *Línea 123-Mujer* como mejores** que los servicios de emergencia de la Policía (un 4,55 vs. un 3,7 sobre un total de 5).



Conclusiones

1

La provisión de servicios de atención inmediata dentro de las 12 horas siguientes a una llamada de emergencia reduce la probabilidad de que las usuarias experimenten violencia de pareja en el futuro, e incrementa su bienestar y grado de satisfacción con el programa.

2

El estudio cualitativo que complementa esta evaluación identificó la disponibilidad de una variedad de servicios públicos como centros de salud, grupos de apoyo psicológico y acompañamiento jurídico como un factor importante del éxito de la *Línea 123-Mujer*.



Autores

- **Claudia Peñaranda**, MA, Econometría SA
- **Olga Romero**, MA, Econometría SA
- **Adria Armbrister**, PhD, IDB



Más información sobre evaluaciones que abordan la violencia íntima de pareja en www.iadb.org/gdi