



Análisis detallado de los llamados atendidos sobre el Programa las Víctimas contra las Violencias en la Línea 137 : Informe y recomendaciones

Contexto

Las llamadas sobre abusos sexuales son un recurso crucial para brindar apoyo, asistencia y protección a las víctimas de abuso sexual. Estas llamadas se realizan a líneas telefónicas especializadas, servicios de emergencia o centros de ayuda que están diseñados para atender situaciones de abuso sexual de manera confidencial y profesional. El abuso sexual es un delito grave que puede causar un profundo impacto físico, emocional y psicológico en las personas que lo sufren.



Contenido

Este informe presenta un **análisis detallado** de los llamados de denuncia ciudadana por abuso sexual durante enero a abril del corriente año. Se han recopilado datos, se han analizado y se han realizado observaciones para obtener un panorama sobre el servicio brindado por el equipo de psicólogas y trabajadoras sociales del Programa. Este informe es de gran importancia para entender el alcance del servicio de atención personalizada que brinda el gobierno a la sociedad.

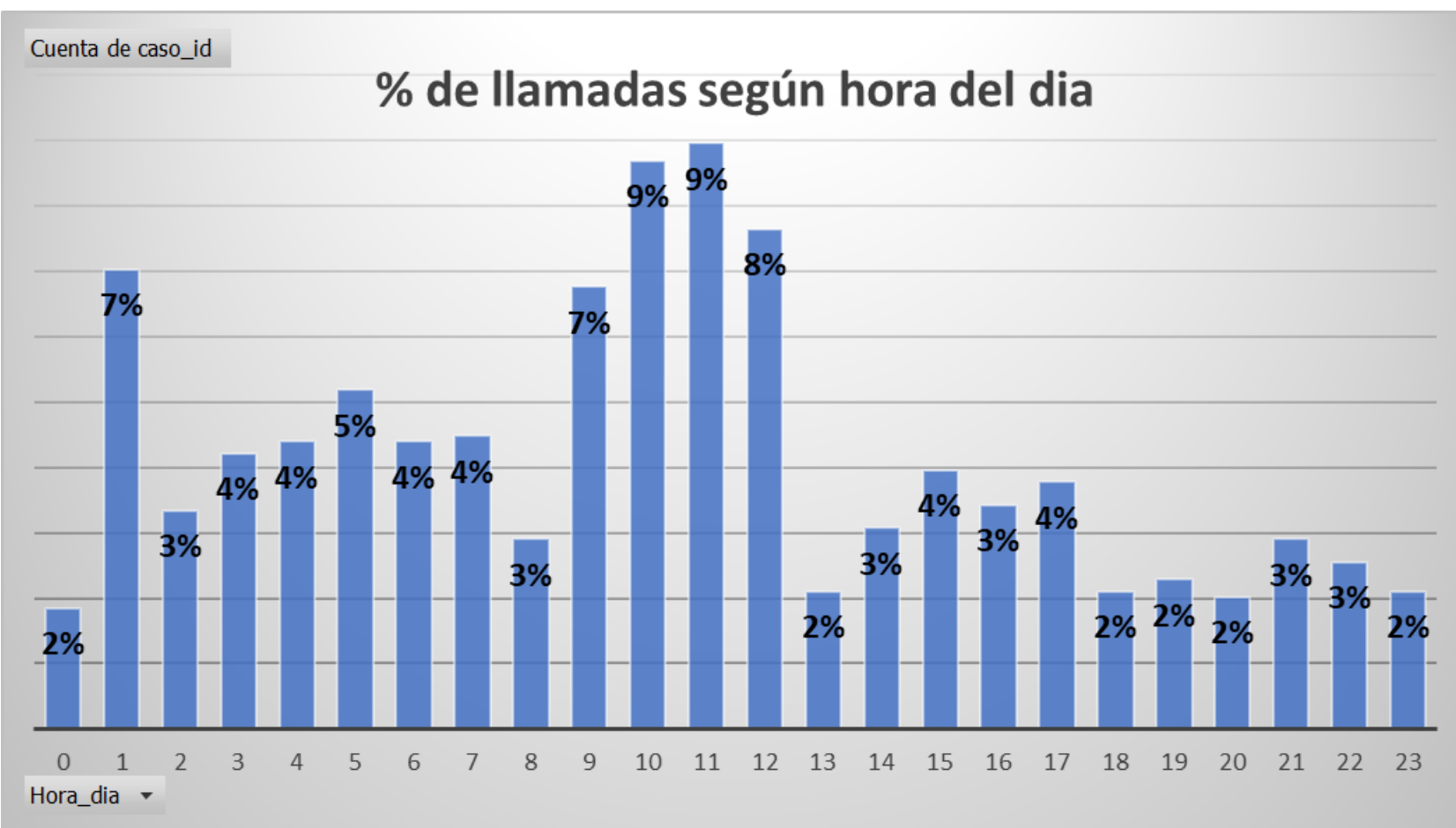


Metodología

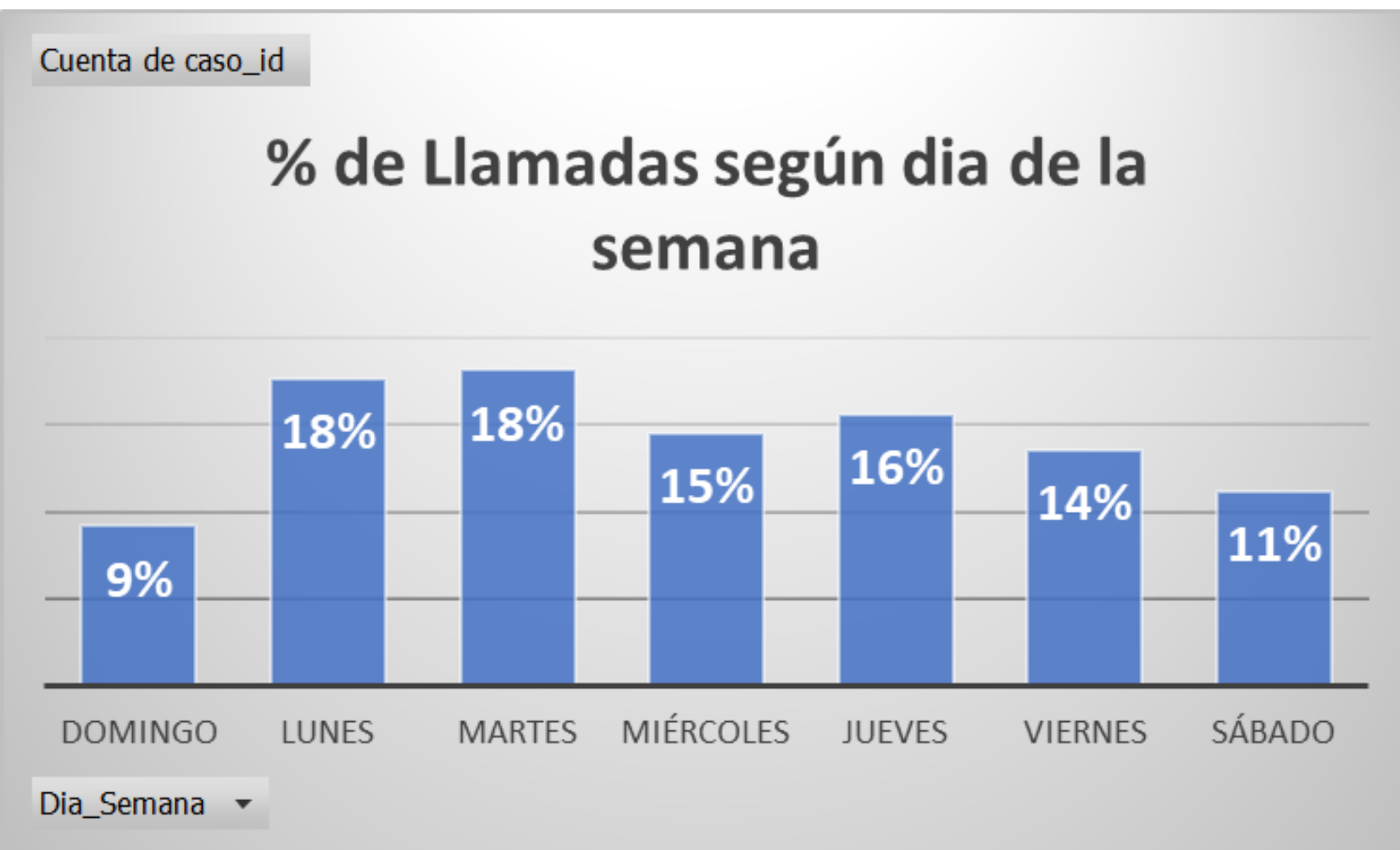
Se ha trabajado con los **recursos públicos que contienen los llamados de todo el país atendidos por los profesionales de la Línea 137** y se ha realizado un análisis exhaustivo sobre la recopilación y el procesamiento de denuncias ciudadanas. De esta forma se obtuvo el detalle de esta problemática sobre las diferentes ciudades para obtener una mirada a nivel nacional.



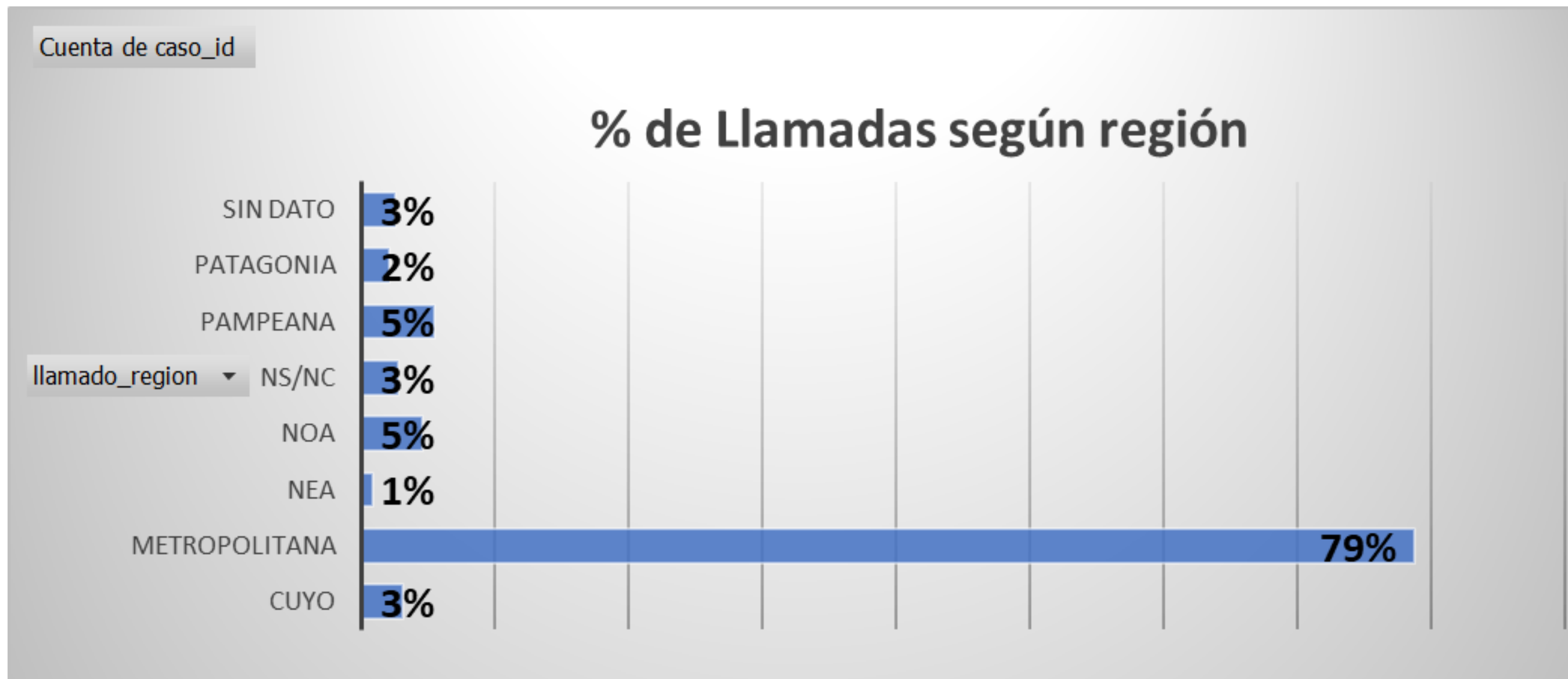
Composición de las llamadas



Se observa el pico de llamadas diario es entre las 9AM y las 13 PM, un horario administrativo típico. Sin embargo se observa un valor similar a la 1AM, esto implica que **DEBE GARANTIZARSE** el servicio de madrugada



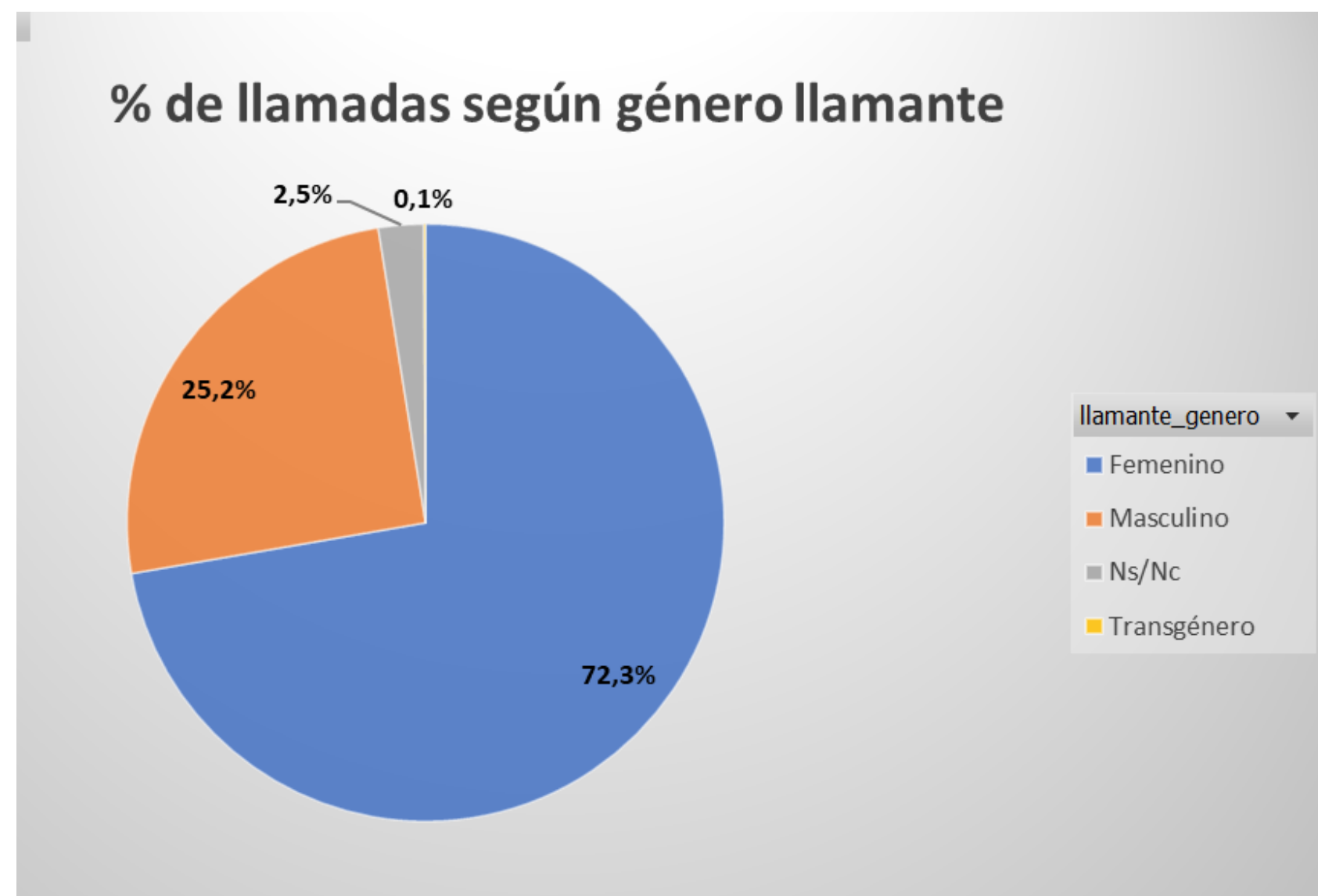
Respecto de la estacionalidad diaria, destacan lunes y martes, ligeramente por encima del resto, recomendando abocar a todo el personal a la atención en línea durante esos días y agendar tareas fuera de línea para el resto de la semana



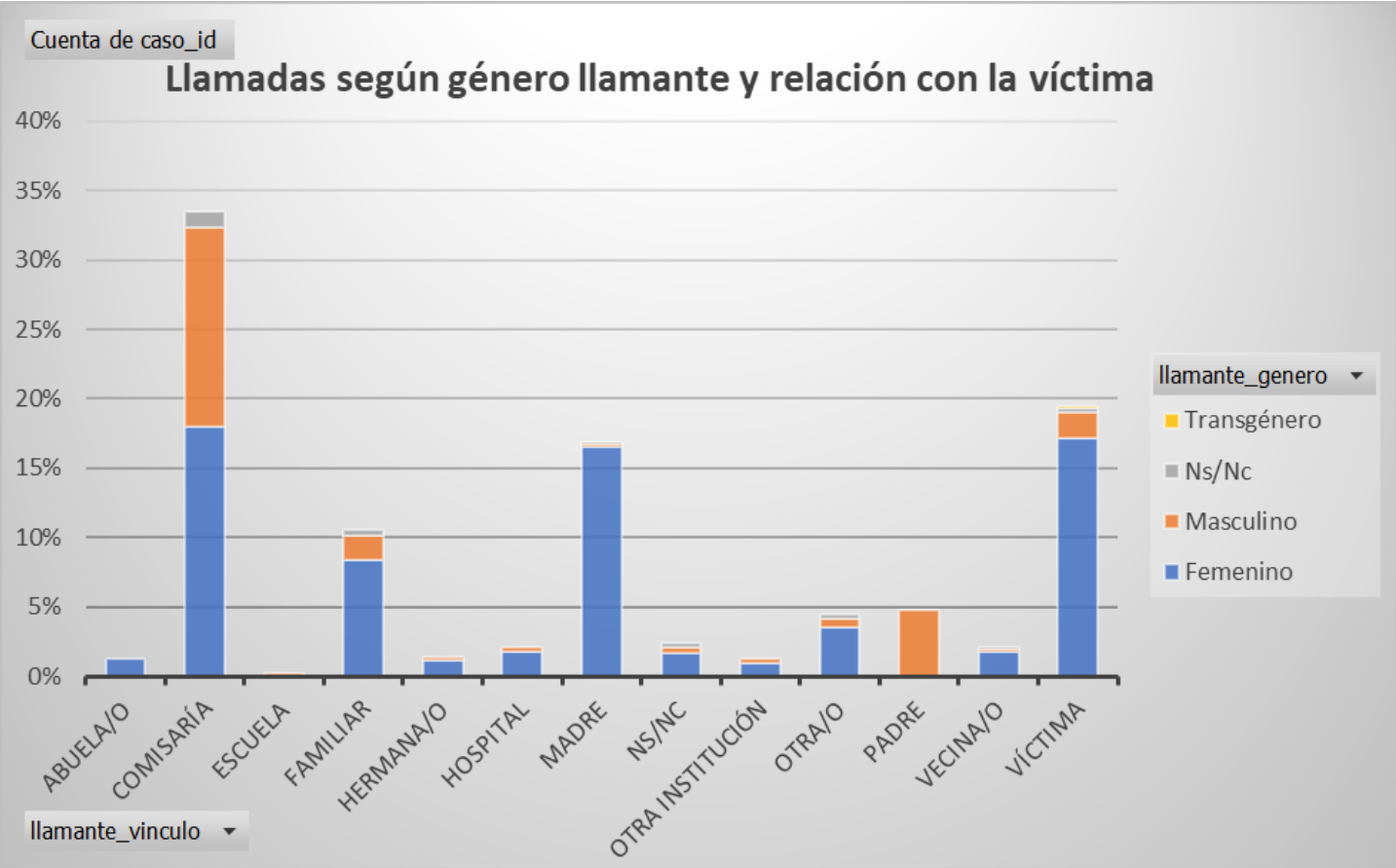
Se observa que la distribución de llamadas no se condice con la distribución de población, con AMBA casi triplicando su peso. DEBE explorarse el conocimiento (publicidad), posibilidad técnica de acceso (ruteo y costo de la llamada) y empoderamiento del denunciante (confidencialidad del llamado, implicancias legales, etc)



Se observa un sesgo de mercado en edades "redondas" (30,35,40,45,50). Se debe revisar la información con los agentes, para mejorar el mercado o generar un mercado por rango etario



Casi 3 de cada 4 llamadas son realizadas por mujeres. Se debe BLINDAR la empatía de género como parte del servicio de atención

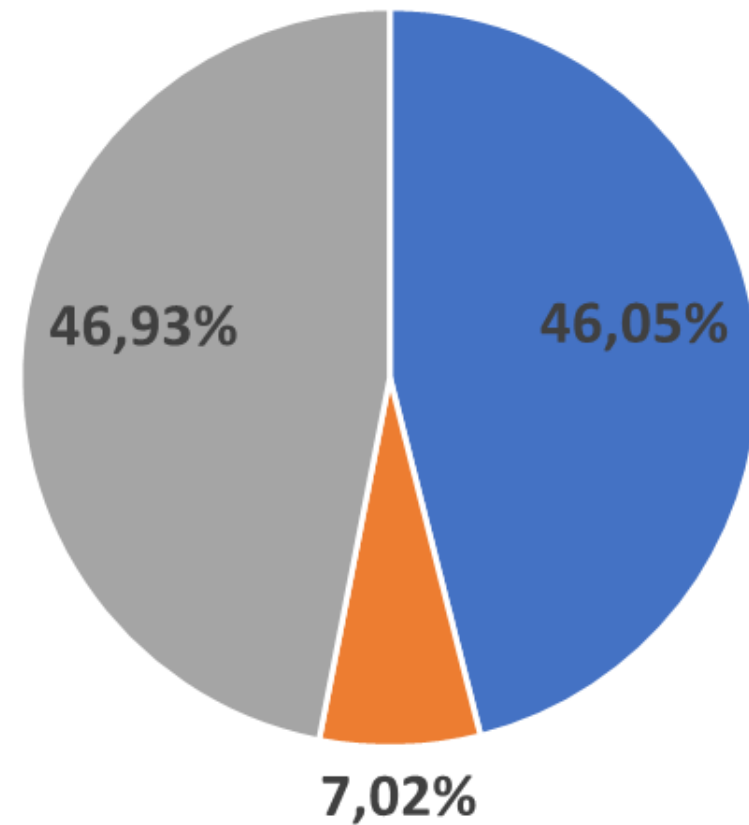


Se observa que el canal "comisaría" es el principal llamante al servicio y en particular el que aporta la mayoría de llamadas masculinas. Si se deduce del género preponderante en el canal "víctima" que la mayoría de las víctimas son mujeres, se concluye que:

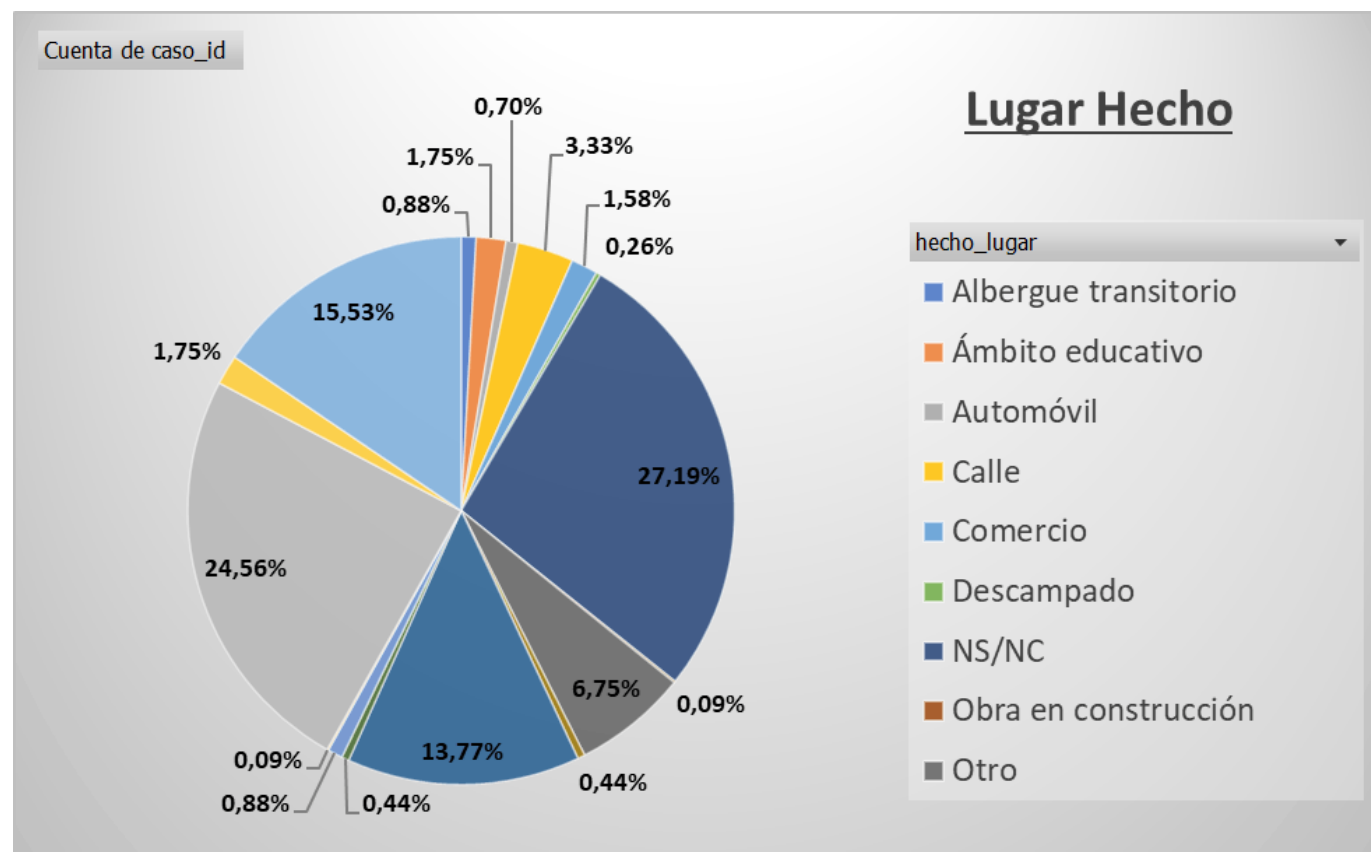
- 1) Las comisarías como primer contacto con el estado, son incapaces de contener una denuncia de abuso
- 2) La empatía con la situación comienza con la imposibilidad de atender a la víctima con alguien de su género

Etiquetas de fila	Femenino	Masculino	Ns/Nc	Transgénero	Total general
Abuela/o	1%	0%	0%	0%	1%
Comisaría	18%	14%	1%	0%	33%
Escuela	0%	0%	0%	0%	0%
Familiar	8%	2%	0%	0%	11%
Hermana/o	1%	0%	0%	0%	1%
Hospital	2%	0%	0%	0%	2%
Madre	17%	0%	0%	0%	17%
NS/NC	2%	0%	0%	0%	2%
Otra Institución	1%	0%	0%	0%	1%
Otra/o	4%	1%	0%	0%	4%
Padre	0%	5%	0%	0%	5%
Vecina/o	2%	0%	0%	0%	2%
Víctima	17%	2%	0%	0%	19%
Total general	72%	25%	2%	0%	100%

Llamadas según caso Judicializado (si/no)



Al igual que con las comisarías, se observa que el estado no es capaz de contener a la víctima en el primer contacto, ya que casi la mitad de los llamados son de victimas que pasaron por el poder judicial



Finalmente, los ámbito del delito son muchos, pero se debería revisar el marcado mayoritario de "Ns/Nc" para buscar una forma más eficiente de recabar la información y generar consistencia



Conclusiones

Existen claras oportunidades de mejora para el canal 137. Además de **asegurar la oferta** en momentos picos, se debe mejorar la **consistencia del mercado** en temas requeridos y asegurar blindar la empatía de género en la atención. Por otra parte se observa con claridad la **falta de capacidad de otros accesos al estado** (Comisarías y Poder Judicial) que desbordan su incapacidad sobre el