

Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano - Subcategoría Mejora de Canales de Atención

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - Aurora	Junto a la ciudadanía hacia el fin de la violencia: Línea 100
Descripción		
<p>El Programa Nacional para la Prevención y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar - AURORA (en adelante, Programa Nacional AURORA), del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP), tiene como objeto implementar y promover servicios especializados de prevención de la violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual, así como de atención y de protección a las víctimas.</p> <p>La Línea 100 es un servicio gratuito de 24 horas, especializado en brindar información, orientación, consejería y soporte emocional a las personas afectadas o involucradas en hechos de violencia sexual y a quienes conozcan sobre algún caso de maltrato en su entorno mediante atención telefónica a nivel nacional. Cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales especializados en atender temas de violencia que, posteriormente serán derivados a los Centros Emergencia Mujer (CEM), u otras Instituciones que atienden la problemática. El servicio de la Línea 100 es uno de los servicios del Programa Nacional AURORA que continuó brindando atención al público durante el Estado de Emergencia Nacional.</p> <p>El Programa Nacional AURORA provee la red más grande de servicios sociales de atención de la violencia en el país, con 430 Centros de Emergencia Mujer (CEM), 8 Servicios de Atención Urgente (SAU), 5 Centros de Atención Institucional para varones agresores, 22 Hogares de Refugio Temporales, 54 servicios de atención para zonas rurales denominados Estrategia rural y un Servicio Nacional de orientación telefónica Línea 100.</p> <p>Debido a la situación de confinamiento social, se plantearon diversos cambios en la ruta de atención del servicio de Línea. Esto debido al cierre de los CEM y CEM CIA, la alta demanda de usuarios de la línea, la complejidad de los casos de atención y sobre todo los factores de riesgo que trajo consigo el COVID 19. Estos factores van desde la crisis económica (desempleo), convivencia 24 horas con el agresor (en casos, en los cuales había antecedentes de violencia), producto de ello se incrementó los casos de violencia de pareja, en porcentajes en comparación del mes anterior al inicio del estado de emergencia y confinamiento, el aumento fue un 200 % en la demanda.</p> <p>En este sentido, la experiencia construyó un modelo de atención para responder a las necesidades de atención que requería el servicio. El modelo estuvo estructurado y parte de la valoración del riesgo, de la siguiente manera: para los casos de riesgo leve, se implementó la estrategia de acompañamiento psicológico, para los casos de riesgo moderado se implementó la estrategia de seguimiento y para los casos de riesgo severo, se implementó el abordaje con el SAU y equipos itinerantes.</p> <p>Principales resultados: El Programa Nacional Aurora dispone de estadísticas confiables, disponible en https://portalestadistico.aurora.gob.pe/.</p> <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de la totalidad de la demanda de atención a través de la Línea 100, En el año 2020, se registraron 235.791 y en el 2021 se atendieron 208.199 consultas. La estrategia de acompañamiento psicológico telefónica mejoró las capacidades de afrontamiento de las mujeres víctimas. La estrategia de atención de casos de riesgo severo permitió resguardar la vida de las víctimas y se evidenció la atención conjunta con las comisarías a nivel nacional. Durante el 2020, se identificaron 5665 casos de riesgo severo los cuales fueron derivados al Servicios de Atención Urgente y a los Equipos Itinerantes de Urgencia, evitando el feminicidio. En cuanto a los varones agresores, se restableció la comunicación con los juzgados y los CEM, se 		

virtualizaron los procesos de atención y se fortaleció la motivación para la asistencia y participación en el proceso reeducativo, aumentando el número de usuarios que cumplen con la intervención. En 2020 se atendieron 1054 casos y en 2021, 2553 casos en el contexto de pandemia.

- Los servicios rurales que no contaban con internet encontraron mecanismos sin conexión para continuar con su labor gestora.

A través de la implementación del teletrabajo, los servicios interconectados lograron innovar en la digitalización de su documentación y en la virtualización de sus intervenciones.