



Universidad Nacional
de San Martín

Trabajo Final

DISEÑO DE EVALUACIÓN

LINEA 144

Especialización en Evaluación de Políticas Públicas
Escuela de Política y Gobierno
Universidad Nacional San Martín

Autora: Magdalena Estevez

Tutor: Julian Bertranou

Cohorte: 2023

Abril 2025

Contenido

Introducción	2
Capítulo 1. La Línea 144.....	4
Descripción del dispositivo	4
Historia de la Línea 144.....	6
Contexto actual	8
Sobre la importancia de evaluar la Línea 144.....	9
Capítulo 2. Aspectos conceptuales	12
Definiciones conceptuales.....	12
Teoría de cambio	19
Capítulo 3. Diseño de Evaluación de la Línea 144	21
Objetivo general de la evaluación.....	22
Objetivos específicos.....	22
Dimensiones, variables e indicadores.....	23
Matriz de dimensiones.....	26
Diseño metodológico	26
Características de la evaluación	27
Técnicas.....	28
Análisis de los datos y resultados.....	34
Cronograma	35
Conclusiones y prospectiva.....	36
Referencias.....	37
Anexo	39

Introducción

El presente trabajo tiene como propósito presentar una propuesta de diseño de evaluación para el dispositivo Línea 144, línea telefónica de atención, asesoramiento y contención a personas en situación de violencia. La Línea es un servicio telefónico nacional que funciona desde 2013 en el organismo nacional encargado de las políticas públicas de prevención y atención de la violencia de género. El trabajo desarrolla una propuesta de evaluación cualitativa que busca conocer principalmente la calidad de atención del servicio que brinda la Línea 144, a través de sus llamadas entre los años 2013 y 2023. Para esto, se prioriza la voz de las usuarias del servicio, con el objetivo de conocer cuál es su opinión respecto del trato recibido y la respuesta obtenida.

Para fortalecer la evaluación se propone observar los registros de la Línea 144, los índices de violencia y estudiar casos en profundidad.

Por otra parte, se propone evaluar también las capacidades técnicas-tecnológicas y presupuestarias y de qué manera influyen en la calidad del servicio.

El objetivo es presentar este diseño de evaluación ante organizaciones interesadas en la calidad y funcionamiento de las políticas de género en Argentina. En un contexto de desjerarquización de las políticas de prevención de la violencia y de deslegitimación del género como razón de las violencias, este diseño de evaluación busca poner en valor la calidad de atención de la Línea 144 a lo largo de 10 años, busca visibilizar el impacto de la Línea 144 en la vida de las personas usuarias.

La estructura del trabajo se presenta de la siguiente manera: un primer capítulo que describe en detalle a la Línea 144, su organización interna, su funcionamiento, su historia, sus modificaciones y su situación actual.

Luego, hay un segundo capítulo en el que se desarrollan los principales conceptos teóricos que enmarcan el trabajo de la Línea 144, para esto, se usaron los materiales elaborados por el organismo, y se detalla a qué se hace referencia cuando hablamos de conceptos como género, violencia de género, asesoramiento, abordaje integral, patriarcado, entre otros. Este recorrido por los conceptos resulta importante para entender desde donde se piensan las políticas públicas de género y el abordaje y atención que brinda la Línea 144. Y se cierra el capítulo con la teoría de cambio.

Por último, en el tercer capítulo se detalla el diseño de evaluación propiamente dicho, su enfoque, los objetivos, las dimensiones y variables de evaluación, el diseño metodológico, los tiempos propuestos para la evaluación y el equipo de trabajo.

Capítulo 1. La Línea 144

Descripción del dispositivo

La Línea 144 es un servicio telefónico gratuito que brinda atención, contención y asesoramiento a personas en situación de violencia por motivos de género. Es una Línea telefónica gratuita que funciona las 24hs, los 365 días del año y recibe llamados de todo el territorio nacional. Aborda todos los tipos y modalidades de violencia por motivos de género: física, psicológica, sexual, económica y patrimonial, simbólica, política, doméstica, institucional, laboral, contra la libertad reproductiva, pública-política, en el espacio público, obstétrica y mediática.

Está descentralizada en tres sedes, una depende de la Provincia de Buenos Aires, una del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, y otra del Gobierno Nacional. Este trabajo se va a focalizar en evaluar puntualmente a una de ellas, la que depende de la gestión nacional.

La Línea 144 fue creada en 2013 para cumplir los objetivos establecidos por la Ley 26.485 (2009) *Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos que se desarrollen sus relaciones interpersonales*, que en el artículo 9, inciso o ordena “Implementar una Línea telefónica gratuita y accesible en forma articulada con las provincias a través de organismos gubernamentales pertinentes, destinada a dar contención, información y brindar asesoramiento sobre recursos existentes en materia de prevención de la violencia contra las mujeres y asistencia a quienes la padecen.”

El dispositivo forma parte de un conjunto de políticas y programas que buscan dar respuesta a la problemática de la violencia por motivos de género a nivel nacional. Se enmarca en un proceso que empieza con políticas de prevención de la violencia y alcanza programas de ayuda económica a familiares de víctimas de femicidio. En el medio, hay muchos aspectos en los que se puede abordar, atender y prevenir la violencia de género.

De hecho, al momento de su creación se moviliza un plan de difusión y sensibilización en género. Se crean programas de capacitación de promotoras comunitarias y se realizan capacitaciones en torno a la violencia de género en todo el territorio nacional. A través del lanzamiento de la Línea y las políticas públicas de difusión se intenta poner el tema de la violencia de género en agenda, incorporando una nueva perspectiva.

En general la dinámica de intervención de la Línea 144 inicia cuando se recibe un llamado, y la profesional que está de guardia atiende a la persona, indagando los motivos de consulta, realizando preguntas acerca de posibles intervenciones estatales previas o existencia de denuncias realizadas, indaga los aspectos principales vinculadas a la seguridad de la persona y al acceso a recursos. Toda la información que se va relevando durante el llamado, en simultáneo, es cargada en el sistema de registro que arroja un nivel de riesgo según indicadores establecidos en torno a la violencia de género. A partir del nivel de riesgo que arroje el sistema y tomando en cuenta el criterio profesional de la operadora que atiende la llamada, se brindan los recursos según corresponda: indicaciones de cómo denunciar, dónde hacerlo, recursos de patrocinio jurídico gratuito, servicios de salud, de acompañamiento, etc., o se define realizar seguimiento posterior al llamado.

Es un dispositivo que no interviene de manera aislada, sino que forma parte de un entramado de organismos que abordan violencia, tanto de los ámbitos municipales, provinciales, judiciales o del ámbito de la seguridad que son los organismos a los que deriva o con quienes articula. Estas son las áreas mujer o de género municipales y provinciales, los juzgados, fiscalías, comisarías de la mujer, ámbitos de salud, etc.

La Línea 144 está organizada con un sistema de guardias y coordinaciones, que garantizan la atención las 24hs, todos los días del año. Centrándonos en el dispositivo de gestión nacional, está organizada en ocho guardias: madrugada de lunes a viernes (de 1 am. a 7am), turno mañana lunes a viernes (de 7am. a 1 pm.), turno tarde, de lunes a viernes (de 1 pm. a 7 pm.), turno noche de lunes a viernes (de 7pm. a 1 am.) y los mismos cuatro turnos, para fin de semana o feriados. Cada guardia está conformada por operadoras, profesionales de diferentes disciplinas del trabajo social, psicología y derecho. Además, cada guardia cuenta con una coordinación.

Acompañando a las operadoras hay un equipo de salud mental que trabaja en el bienestar y el clima de trabajo. El equipo se creó en el 2020 con el objetivo de acompañar a las trabajadoras para abordar los efectos de la tarea de contención y asesoramiento a personas en situación de violencia. A través de la intervención del equipo de salud mental, se busca visibilizar e intervenir sobre aquellos aspectos vinculados a la organización laboral que obstaculicen el hacer y produzcan sufrimiento individual y colectivo. Su tarea consta de realizar una escucha empática que permita detectar el sufrimiento en el espacio de trabajo, y así realizar intervenciones en pos de disminuir los montos de ansiedad y construir herramientas que reduzcan los niveles de agotamiento, promoviendo la participación y la comunicación para el logro de un espacio saludable y confiable.

Como se mencionó anteriormente las operadoras de la Línea 144 trabajan en articulación con organismo municipales, provinciales, nacionales, del poder judicial, con las fuerzas de seguridad. El dispositivo, a través de su intervención articula con organismos públicos que también intervienen en el fenómeno de la violencia de género. Para esto, fue elaborado, en conjunto con la Línea, la Guía de Recursos, indicada en el artículo 9 inciso ñ) del Decreto 1011/2010 (2010), según el cual *“El Consejo Nacional de las Mujeres elaborará una Guía de Servicios de Atención de Mujeres Víctimas de Violencia de todo el país, que será permanentemente actualizada en conjunto con las jurisdicciones locales. Contará con una base de datos en soporte electrónico y cualquier otro medio que permita la consulta en forma instantánea y ágil de acuerdo con los requerimientos y a las distintas alternativas disponibles en cada localidad.”*

Esta Guía resulta la herramienta fundamental para las operadoras de la Línea a la hora de articular o derivar a alguna persona a los recursos de atención local y es de permanente actualización a cargo de un equipo que se encarga puntualmente de esta tarea. Semanalmente se difunde entre las trabajadoras de la Línea el archivo actualizado de la Guía de Recursos, con las modificaciones correspondientes.

La Guía de Recursos estuvo vigente hasta 2023, cuando se implementa el Sistema Integrado de Casos de Violencia de Género (SICVG) y se incorpora la Guía de Recursos al mismo sistema. El SICVG se diseña para fortalecer y unificar la información y los datos disponibles.

Historia de la Línea 144

A partir de la sanción de la Ley de Protección Integral 26.485 en 2009 el entonces Consejo Nacional de las Mujeres tuvo un período en que se dedicó a la difusión de la Ley, a la promoción de la creación de áreas mujer a nivel municipal y provincial en todo el territorio nacional, a la sensibilización en género y a la difusión de un nuevo paradigma de la violencia de género. Durante esos años, el organismo se ocupó de brindar talleres, espacios de formación y apoyo institucional para garantizar la capacitación y equipamiento de los equipos que se iban conformando. Entonces, a la vez que se creaba la Línea de atención a la violencia que funcionaría todos los días, las 24hs, se creaban las “áreas mujer” de atención local con las que la línea articularía los casos concretos. Fue sumamente importante el acompañamiento y capacitación que brindó el Consejo Nacional de las Mujeres en ese periodo, ya que la nueva Ley

de violencia aportaba un cambio de paradigma y desde el organismo nacional se buscaba que esa nueva manera de pensar a la violencia hacia las mujeres, llegue a cada rincón del país.

La puesta en marcha de La Línea 144 ocurrió en septiembre de 2013, en cumplimiento con la Ley de Protección Integral, Ley 26.485. En ese contexto el organismo a cargo de dar cumplimiento a lo establecido por la Ley era el Consejo Nacional de las Mujeres, organismo nacional a cargo de las políticas de género y dependiente del Consejo Coordinador de Políticas Sociales, que era en su momento presidido por la Ministra de Desarrollo Social Alicia Kirchner, y a su vez, dependiente del Ministerio a su cargo.

En 2014 se sancionó la Ley 27.039 que estableció la obligatoriedad de difundir su existencia en los medios de comunicación. Esto le dio una enorme visibilidad y alcance a la Línea 144. Se difundió su servicio en partidos de fútbol de alcance masivo, en los canales de aire y se volvió una obligación difundir la Línea 144 cada vez que se hablaba de violencia de género en los medios de comunicación.

En 2015, el fenómeno Ni una menos acrecentó exponencialmente los llamados que la Línea 144 recibía, generando un crecimiento urgente de las guardias y la ampliación de dos sedes, una que iría a ser gestionada por el gobierno de la provincia de Buenos Aires, con ubicación en la ciudad de La Plata y otra con gestión del gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, ubicada en la ciudad.

En 2017, con el cambio de gestión nacional, a través del Decreto 698/2017 (2017) se crea el Instituto Nacional de las Mujeres, como organismo descentralizado del Ministerio de Desarrollo Social, para reemplazar el Consejo y elevando el rango institucional a secretaría, y con este cambio, obteniendo presupuesto propio.

En 2018, la denuncia pública y de gran alcance de un caso de abuso sexual infantil, por parte de un actor famoso también disparó los llamados de consulta. En el contexto de la gestión 2015-2019 se incorporan algunos cambios a la Línea 144. Se crea el sistema de coordinación por guardia, se aplica el día de prevención del “burn out”, reduciendo la jornada laboral de 35 a 26 horas semanales. Se comienza a abordar el tema de salud mental de las operadoras, con el objetivo de trabajar y abordar el desgaste laboral producido por la atención de situaciones de gran complejidad.

Luego, en 2019 con la creación del Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad, y en un contexto de aislamiento, por la pandemia del COVID-19 se consideran algunas adaptaciones a la Línea 144 para garantizar su alcance en un contexto tan complejo. Se suma a la atención telefónica, la atención vía WhatsApp, correo electrónico, la app

144 y a través de comunicaciones por video llamadas destinadas exclusivamente a personas sordas, se abordan de manera integral las consultas recibidas y se acompañan las situaciones que así lo requieran.

La Línea 144 resultó ser una constante, en una Línea de tiempo en la que el organismo del que depende fue cambiando reiteradas veces de jerarquía, de gestión de gobierno, ideología política y enfoque de trabajo. A pesar de los cambios permanentes, el servicio de atención y su alcance se mantuvo estable.

Contexto actual

A partir del cambio de gestión de gobierno nacional en diciembre de 2023, se estableció un reordenamiento institucional de los Ministerios, con el objetivo de reducir el tamaño del estado. Durante los primeros meses de gestión, toda la cartera que pertenecía al Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad, se redujo a una Subsecretaría de protección de la violencia de género, que pasó a depender del Ministerio de Capital Humano, luego de casi tres meses sin autoridad, en febrero del 2024 se nombró como Subsecretaría a una fiscal de CABA, que asumió su cargo ad-honorem. Actualmente se encuentra dentro de la estructura del Ministerio de Justicia de la Nación, sin una subsecretaría específica.

Hasta el momento, el servicio que brinda la Línea 144, viene siendo una de las políticas de mayor alcance en lo que respecta a la prevención y atención de la violencia por motivos de género y ya tiene más de diez años de implementación.

Como se puede ver, a lo largo de los años ha ido variando el rango institucional, la autonomía de presupuesto o la relevancia política, pero a pesar de los reiterados cambios institucionales la Línea 144 goza de cierta estabilidad en cuanto a su trabajo.

Durante los cuatro años en los que hubo un Ministerio dedicado específicamente a las políticas de prevención y atención de la violencia de género, también hubo algunos otros programas con mucha visibilidad e importancia, pero que al día de la fecha no resistieron el recorte del nuevo gobierno. En ese sentido, la Línea 144 sigue siendo uno de los servicios más importantes en materia de violencia de género. La encuesta de Percepción e incidencia de la violencia contra las mujeres de la Ciudad de Buenos Aires (2023), confirma que la Línea 144 es el segundo dispositivo de atención más conocido entre las víctimas de violencia, siendo mencionado por el 85,4% de las mujeres encuestadas, muy por encima de los organismos de la policía (62,9%).

Según la publicación de análisis presupuestario elaborado por ELA y ACIJ, “Un ajuste que agranda la brecha” la ejecución presupuestaria del primer bimestre 2024 del programa Formulación de Políticas contra la Violencia por Razones de Género muestra una caída del 65% respecto del mismo período del año anterior. Específicamente el presupuesto de la Línea 144, se redujo en un 12%.

Al interior del organismo durante el 2024 se vivieron meses de incertidumbre y acefalía, en el cual las políticas que podrían seguir funcionando, porque no dependen de procesos administrativos en los que se necesitan aprobaciones, o firmas, continuaron, por la voluntad de sus trabajadoras. La Línea 144 es un ejemplo de esto. A fuerza de organización y compromiso, se siguió atendiendo, aunque no hubiera lineamientos claros de a quien se reportaba o quien resultaba responsable del trabajo que se realizaba.

El desinterés sobre las políticas públicas de atención de la violencia de género que se viene dando a nivel nacional es un gran motor para esta propuesta de evaluación. Considerando que obtener datos sobre cómo incide en la vida de las personas el trabajo que se realiza en la Línea 144, puede ser una herramienta clave para poner en valor al dispositivo.

Sobre la importancia de evaluar la Línea 144

Las políticas públicas de atención y prevención de la violencia por motivos de género vienen estando en agenda internacional y siendo de interés público en las últimas décadas.

Desde 2009 con la sanción de la Ley 26485 se comenzó a visibilizar, sensibilizar y trabajar con una definición de violencia de género nueva, que reconocía nuevos tipos y modalidades de violencia, sacándola únicamente del ámbito doméstico y privado, y de los vínculos únicamente de pareja. Fue un periodo largo en el que año a año se fue avanzando con la visibilización y problematización de la violencia por motivos de género.

La Línea se crea en 2013, con cerca de 100 trabajadoras atendiendo desde la ciudad autónoma de Buenos Aires casos de violencia de todo el país, las 24 hs. La apertura de la Línea 144 fue generando otras demandas, que dieron contexto para crear nuevas políticas públicas, ya que se convirtió una boca de entrada de consultas y demandas hacia el organismo.

Como se mencionó previamente fue clave en los momentos de auge del feminismo en nuestro país. El movimiento Ni una menos que surge en 2015, luego la lucha por la interrupción voluntaria del embarazo en 2018 y 2020. Y el actual retroceso en materia de derechos para las mujeres y LGBTI+. El contexto de pandemia y la adaptación de la Línea 144 con una app, WhatsApp, mail.

Ante este contexto e historización de permanente cambio institucional y en simultáneo la aparente estabilidad que muestra tener el dispositivo, se considera de gran interés conocer y estudiar a la Línea 144 como política y sobre todo teniendo en cuenta que hasta el momento no se ha realizado una evaluación en profundidad.

Evaluar a la Línea 144 también puede aportar en términos de eficacia y eficiencia, características de gran interés de quienes gobiernan hoy en día.

La evaluación puede servir como aprendizaje institucional, otorgarle un lugar a la observación, a la mirada crítica para considerar mejoras. Es por esto que se propone una evaluación acotada, acercada a lo real del dispositivo y partiendo de los criterios y definiciones propios de quienes llevan adelante el trabajo en la Línea 144.

¿Por qué es importante evaluar a la Línea 144?

Hasta el momento se han realizado evaluaciones e informes sobre la Línea 144 que dan cuenta del alcance de su servicio en términos cuantitativos. Si bien esta información nos puede aportar elementos de análisis para la toma de decisiones sobre las políticas de abordaje y prevención de la violencia, esta puede ser limitada.

Cuando hablamos de violencia de género, debemos entender que es un fenómeno sumamente complejo, multicausal, y que se ancla en patrones culturales que reproducen la violencia y que muchas veces se encuentran naturalizados o invisibilizados.

Esto es importante entenderlo, y sobre todo en estos tiempos, en los que, por un lado los feminismos han logrado importantes avances en la conquista de derechos, pero por el otro, el avance de la derecha de los últimos años ha puesto en cuestionamiento esto y ha logrado instalar discursos de odio hacia los feminismos.

Además, nos encontramos en un contexto de cuestionamiento del estado, de su eficiencia, de sus políticas públicas, de sus trabajadores. Está en auge una postura de vaciamiento del Estado.

No es menor el contexto en que se presenta este diseño, ya que la gestión de gobierno actual considera que las políticas públicas con perspectiva de género son un gasto innecesario para el estado. Actualmente la Línea 144 sigue funcionando en el marco

del Ministerio de Justicia de la Nación, pero su capacidad de gestión y de intervención se va reduciendo mes a mes. En junio de 2024 se redujo el equipo que brinda atención y con los cambios de organigrama la Línea va perdiendo su jerarquía.

Con el traspaso al ministerio de Justicia, se viene considerando la unificación de la Línea 144, con la Línea 137. La Línea 137 también es un dispositivo de asistencia y acompañamiento para víctimas de violencia de género, pero que funciona en Buenos Aires, Misiones y Chaco.

Capítulo 2. Aspectos conceptuales

Definiciones conceptuales

La Línea 144 interviene sobre una problemática compleja como la **violencia por motivos de género**. Según la definición de la Ley 26485 (2009), *“la violencia de género es toda conducta, acción u omisión, que de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.”*

En este sentido, la misma Ley sancionada en 2009 establece la obligatoriedad de establecer un servicio de telefonía gratuito para dar contención, información y brindar asesoramiento sobre recursos existentes en materia de prevención de la violencia contra las mujeres y asistencia a quienes la padecen.

La violencia de género atenta contra la vida de las personas, en el sentido de que obstaculiza los proyectos de vida, la autonomía, los vínculos. Cuando una persona está inmersa en un vínculo de violencia, pierde inmediatamente derechos humanos y libertades fundamentales, incluso la violencia de género tiene graves implicaciones en la salud de las personas que la sufren. Tal como lo define el Cuaderno de Trabajo. Módulo 3 (2015) *“La diferencia entre la violencia de género y otro tipo de violencias es que el riesgo o vulnerabilidad se da por el hecho de ser mujeres.”* Para entender esto, a veces sirve la pregunta de si los relatos de las mujeres en situación de violencia, podrían trasladarse a varones, y si se considera que la situación podría equipararse. Con este ejercicio se ponen en evidencia las cuestiones culturales que nos atraviesan y que naturalizan la violencia hacia las mujeres.

Esta definición de violencia sobre la que se basan las políticas públicas de nuestro país desde 2009, propone un cambio de paradigma de lo que se venía contemplando hasta el momento. Esta definición reconoce a la violencia de género como un problema social, que aun sucediendo en el ámbito privado y en su mayoría de las veces en el ámbito familiar, es una cuestión pública de la cual el estado debe ocuparse, ya no corresponde a un problema de pareja, que se resuelve puertas adentro. De hecho, en su definición reconoce que la violencia de género no se reduce a cuestiones de pareja o de familia, sino que puede ser ejercida por el propio estado.

Como se mencionó la definición de violencia utilizada en nuestro país, reconoce diferentes tipos y modalidades: la violencia física, psicológica, sexual, económica o patrimonial y simbólica. Y estos tipos pueden darse en el ámbito doméstico, institucional, laboral, contra la libertad reproductiva, obstetricia y en el ámbito mediático. Luego a través de la Ley Olimpia 27736 (2023) se incorpora a la violencia digital o telemática, se reconoce la modalidad de violencia contra las mujeres en el espacio público y se incorpora también la violencia política como un nuevo tipo de violencia.

Esta definición pública de la violencia, entiende también que parte de afrontar la violencia por motivos de género implica trabajar en la prevención y con la sociedad en su conjunto. En sus inicios, el Consejo Nacional de las Mujeres toma entonces esta doble tarea, de trabajar con la violencia de género a través de la atención de la problemática, pero además, trabajar profundamente sobre la prevención, a través de la remoción de patrones culturales, para esto difunde a través del Cuaderno de Trabajo del Diploma de Operador/a Social en Prevención de Violencias de Género y Promoción de la Equidad Módulo 1 (2015), algunos conceptos centrales y reconoce que el organismo *“tiene como horizonte promover una transformación socio-cultural basada en la plena e igualitaria participación de las mujeres en la vida social, política y cultural del país.”*

Para poder hablar de violencia de género, tal vez antes, debamos definir el concepto de **género**. Para esta definición utilizaremos conceptos propios del Cuaderno de Trabajo Módulo 1 (2015), que fue una herramienta que se utilizó desde el Consejo Nacional de las Mujeres, para brindar capacitación a quienes serían agentes claves en el abordaje de la violencia. Desde este material de difusión, se define que *“el rol de género se forma con el conjunto de normas que dictan la sociedad y la cultura sobre el comportamiento femenino o masculino. Corresponde a la división sexual del trabajo más primitiva: las mujeres paren a los hijxs, y por lo tanto, los cuidan”*. Esta división sexual del trabajo ubica a las mujeres en el ámbito doméstico y a los varones en la vida pública, abocados a la producción de bienes, a la administración de la riqueza, y a las tareas relativas al trabajo en general. *“El sistema sexo-género permite visualizar aquello presentado como diferencia y en realidad es cruda desigualdad, es el conjunto de disposiciones escritas y tácitas que construyen, legitiman y naturalizan la opresión generalizada de las mujeres”*. Entonces, esta división cultural entre la masculinidad y la feminidad, crea lo que llamamos estereotipos de género. Los estereotipos de género son *“representaciones simplistas y generalizaciones impuestas culturalmente según el sexo de las personas.”* Algunos estereotipos que nos pueden servir como

ejemplo son: las mujeres son mejores cuidadoras, las mujeres son más sensibles, son naturalmente mejores para la crianza. Y algunos estereotipos sobre la masculinidad, es que los varones son fuertes, naturalmente valientes, son protectores, son racionales. Estos estereotipos sobre los que la sociedad es criada reproduce ciertos tipos de relaciones sociales, relaciones desiguales. Si seguimos avanzando, podemos entender que las relaciones desiguales de poder, pueden llevar a relaciones de ejercicio de la violencia, a partir de esa desigualdad previa. Esta definición también reconoce desigualdades estructurales. Se reconoce al patriarcado como sistema opresor.

Marcela Lagarde (1996) nos aporta una definición del patriarcado: *“es un orden social genérico de poder, basado en un modo de dominación cuyo paradigma es el hombre. Este orden asegura la supremacía de los hombres y de lo masculino sobre la inferiorización previa de las mujeres y lo femenino. Es asimismo un orden de dominio de unos hombres sobre otros y de enajenación de las mujeres.”*

Entender estos conceptos resulta clave para poder ver a la violencia por motivos de género como un fenómeno social, y no como hechos aislados.

Cuando hablamos de la violencia en el ámbito doméstico, suele darse una dinámica particular y cíclica que se nombra como el **ciclo de la violencia**, compuesto por tres momentos o etapas que suelen reproducirse circularmente y en escalada. Para definirlos se utiliza el Cuaderno de Trabajo. Módulo 3: Estrategias de intervención en relación a la violencia de género (2015) según el cual estos momentos son: acumulación de tensión *“se caracteriza por incidentes menores que van incrementándose en intensidad y hostilidad. En esta fase la violencia consiste en ataques contra la autoestima de la mujer, en insultos, menosprecios, provocando un debilitamiento progresivo de sus defensas psíquicas. La mujer cree que adaptándose a las demandas logrará contener la violencia, incluso llegando a ‘comprender’ las agresiones vividas”*. Luego sigue la etapa de explosión, que es *“el momento en el que se produce una descarga desenfrenada de la tensión originada en la acumulación de tensión. Este incidente agudo puede variar en gravedad e ir desde un empujón hasta el homicidio. La falta de control y su grado de destructividad distingue este incidente agudo de los otros menores de la etapa anterior. Las mujeres, luego del episodio, quedan en estado de shock, se retraen, viven una indefensión aprendida. Refuerzan su aislamiento en el intento de ocultar las lesiones. En esta etapa pueden producirse violencia sexual y embarazos no deseados”*. La restante etapa es la Luna de miel o manipulación afectiva, en la que el agresor decide *“cuando empieza y cuando termina. Durante esta fase se completa el proceso que convierte a la mujer agredida en una*

víctima. El varón pide disculpas, promete que no lo va a hacer más, que va a cambiar, le regala objetos y la seduce". Este ciclo vuelve a comenzar, en general cada vez con mayor escalada de la violencia y con mayor frecuencia. Estos conceptos son claves para entender la violencia de género en su complejidad, y nos ayuda a evitar la culpabilización de la persona en situación de violencia, cuando no logra salir de ese vínculo. Este fenómeno del ciclo de la violencia puede verse representado en registros de casos, en los que la persona pide ayuda en múltiples momentos, y luego pone distancia por volver al vínculo violento. Por todo esto, resulta clave cada oportunidad que se tienen desde la Línea 144 de trabajar algunos aspectos centrales de la violencia en el llamado, ya que puede ser una oportunidad de ofrecer una visión diferente u opciones de salida de los vínculos atravesados por la violencia.

El concepto de **ruta crítica** también es central también en el trabajo que realiza la Línea 144. Se utiliza para nombrar el recorrido por el que atraviesan las personas en situación de violencia, durante el proceso, implica la realización de la denuncia, el pedido de asesoramiento, el paso por los organismos judiciales. Justamente ese proceso es que la Línea acompaña a través del asesoramiento y acompañamiento.

Si bien el dispositivo trabaja con el objetivo de disminuir la violencia hacia las mujeres y LGTBIQ+, se entiende que no puede resolver una problemática tan compleja como la violencia por motivos de género e incluso tampoco puede resolver los casos puntuales por sí sola. Como se mencionó anteriormente es un servicio que funciona en articulación con recursos locales y el éxito de sus intervenciones, articulaciones y sugerencias, en gran medida dependen también de las intervenciones de otros dispositivos. Por todo esto decimos que el servicio que brinda la Línea es de **contención, asesoramiento e información**. Estos son los productos más concretos de la Línea 144.

Entendemos que a través de la atención de la Línea 144 se brindan instrumentos para afrontar una situación de violencia, y se entiende que las personas que llaman obtienen las herramientas y orientación para la toma de decisiones, a su vez que se recibe un trato contenedor y profesionalizado.

Cuando decimos que la Línea brinda **contención**, es porque los llamados de pedido de ayuda muchas veces se dan en momentos de crisis o angustia. En este sentido, se busca que el abordaje que realizan las operadoras sea contenedor, para que además recibir información concreta sobre cómo accionar frente a la situación de violencia, la persona se sienta escuchada, alojada y reciba un buen trato. La contención se brinda también a través de lo que llamamos **escucha activa** que, según

la propia definición del Ministerio de Mujeres, a través de la publicación Violencias por motivos de Género (2021) *“tiene la finalidad de generar un encuentro donde la persona pueda sentirse comprendida, segura, en confianza y generar condiciones para que pueda expresarse y no sentirse juzgada.”* La escucha activa implica también no realizar interpretaciones, sino repreguntar, no indicar que es lo que se debe hacer, sino generar acuerdos con la persona, en base a los deseos y posibilidades. Quien realiza una escucha activa, no pone en duda lo que la persona dice, el relato es tomado como verdad.

El **asesoramiento e información** refiere a brindar recursos de atención concretos, pero también puede ser la ayuda y el acompañamiento en la visibilización e identificación de una situación de violencia, nombrando derechos vulnerados, reforzando el derecho a una vida libre de violencia y remarcando opciones o acciones se pueden motorizar con ese objetivo.

Cuando hablamos de **acompañamiento**, en el mismo material (2021) el organismo lo define como el acto de *“sostener y acompañar un proceso a través del cual las personas pueden recuperar la posibilidad de decidir en torno a su proyecto de vida, cuerpo, salud, entre otros aspectos”*. Para poder acompañar a una persona, en estos términos, es necesario que se sienta contenida y que confíe en quien la acompaña. En otra publicación de la editorial Mingeneros Guía de herramientas para el acompañamiento de personas en situación de violencia de género (2023), se expresa *“el acompañamiento se emprende cuando una persona que atraviesa una situación de violencia de género pide ayuda y busca un espacio de confianza y empatía para poder hablar.”* Cuando hablamos de **demanda**, se hace referencia a lo que busca la persona que se comunica a la Línea 144. Todo llamado se realiza con alguna expectativa de respuesta frente a alguna cuestión puntual. La demanda puede aparecer explícita en el discurso y algunas veces identificarla es un trabajo conjunto entre la solicitante y la operadora.

La **respuesta** es el servicio que da la Línea 144, el producto concreto que se traduce en la información con la que se queda la persona luego del llamado, el aprendizaje que puede generarse a partir del intercambio, en la información acerca de dónde denunciar, o donde acceder, según las necesidades de cada caso.

El enfoque tanto desde la Línea 144, como desde el organismo en general, a partir de la implementación de la Ley de protección Integral, es el **abordaje integral** de la violencia. Con esto hacemos referencia a que no se busca únicamente trabajar sobre la situación puntual que se plantea como problemática o la que sucede en la

emergencia, sino que se busca modificar las condiciones estructurales que sostienen las situaciones de violencia por motivos de género. La violencia de género es un fenómeno multicausal, complejo y que atraviesa todos los aspectos de la vida de las personas, y por eso debe ser atendido de manera integral.

En este sentido, el abordaje integral no se realiza únicamente desde la Línea 144, sino en su complementariedad con el resto de los programas del organismo, que buscan trabajar en la sensibilización, en la capacitación, en la remoción de patrones culturales, en el trabajo con varones con juventudes, con los espacios de trabajo, etc.

En la Guía de herramientas para el acompañamiento de personas en situación de violencia de género (2023), se define *“como un enfoque para el diseño e implementación de políticas públicas que buscan construir las condiciones subjetivas y materiales para que las personas en situación de violencia de género puedan fortalecer su independencia. Es decir, modificar las estructuras que producen y reproducen las violencias de género.”* El abordaje integral invita a pensar la violencia de género con una mirada integradora de la vida de la persona. Esta postura entiende que no se resuelve la violencia de género interviniendo únicamente sobre los aspectos concretos de la violencia, sino que es necesario intervenir en otros aspectos de la vida de la persona, que puede ser el ámbito laboral, de salud, familiar, de vivienda, etc. El abordaje integral trata de mirar a la persona como un todo y promueve una intervención profesional más compleja y profunda.

En el mismo sentido, se reconocen nuevos conceptos en torno a la violencia que amplifican su abordaje y profundidad. La Guía de herramientas para el acompañamiento de personas en situación de violencia de género (2023), reconoce el carácter **interseccional**: *“La perspectiva interseccional permite analizar cómo el género se entrecruza con otras formas de opresión y visibiliza el modo en que las distintas violencias afectan de forma diferencial a las personas en términos de desigualdad en el acceso a derechos.”* Esta mirada interseccional también complejiza las intervenciones y entiende que es necesario tener en cuenta múltiples aspectos para intervenir en la vida de las personas, que hay poblaciones que tienen menor acceso a los organismos públicos, por distancia, por discriminación, por acceso. Tener en cuenta estos aspectos, hace que el abordaje de la violencia sea con mayor complejidad y alcance. Para identificar elementos que complejizan la situación, se cuenta con la herramienta de **evaluación de riesgo**. Este es un instrumento que nos permite analizar una determinada situación, en función de algunos indicadores y obtener resultados sobre el nivel de riesgo que se desprende. Es una herramienta que

permite dar sustento a las decisiones que se tomen para abordar una situación de violencia.

Otro concepto importante de este trabajo es el de los **patrones socioculturales**, que según el Decreto Reglamentario de la ley de violencia, 1011-2010 (2010) “Se consideran patrones socioculturales que promueven y sostienen la desigualdad de género, las prácticas, costumbres y modelos de conductas sociales y culturales, expresadas a través de normas, mensajes, discursos, símbolos, imágenes, o cualquier otro medio de expresión que aliente la violencia contra las mujeres o que tienda a: 1) Perpetuar la idea de inferioridad o superioridad de uno de los géneros; 2) Promover o mantener funciones estereotipadas asignadas a varones y mujeres, tanto en lo relativo a tareas productivas como reproductivas; 3) Desvalorizar o sobrevalorar las tareas desarrolladas mayoritariamente por alguno de los géneros; 4) Utilizar imágenes desvalorizadas de las mujeres, o con carácter vejatorio o discriminatorio; 5) Referirse a las mujeres como objetos.” Estos patrones son los que busca modificar la Ley 26485 a través de sus campañas de difusión, ya que son estos los que sostienen los escenarios en los que se habilita la violencia por motivos de género.

Cuando se habla de las mujeres que sufren violencia, hay más de una posición en cómo nombrarlas: una postura las llama víctimas y otra, mujeres en situación de violencia. El carácter víctima se utiliza desde el ámbito judicial y en algunos casos otorga determinado acceso a derechos. El uso del término víctima es cuestionado en tanto que invisibiliza otros aspectos de la persona. Una mujer además de ser víctima, puede ser trabajadora, madre, estudiante, etc., y se considera que la etiqueta de víctima invisibiliza todo lo otro que se es y coloca a la persona en un lugar estanco, “se es víctima”, en cambio el concepto de “mujer en situación de violencia” considera que es un momento puntual y que se puede salir de esa situación. Esta última concepción es la que toma el organismo y la Línea 144 en particular.

Por último, resulta relevante hacer algunas aclaraciones en torno al concepto de operadora y usuarias. Ambas categorías se utilizaron siempre en femenino. En esta decisión no se da por sentado que todas las personas que atienden en la Línea usen pronombres femeninos, pero su gran mayoría sí. Respecto del concepto de usuarias, se utiliza como una simplificación lingüística para que la lectura de este trabajo sea más dinámica. Con **usuaria** de la línea, se hace referencia a todas las personas que se comunican por una situación de violencia por motivos de género. El uso del femenino también se explica porque es un servicio destinado especialmente a mujeres y población LGTBIQ+.

En este recorrido por los principales conceptos se puede ver que, si bien hay algunos cambios de criterio o de definiciones a lo largo de los años de la Línea, todas las autoridades que pasaron por el organismo, desde la Ley 26485 adhieren en la postura que la violencia de género es un problema social, que debe enfrentarse con políticas públicas. También hay cierto acuerdo sobre el modo de abordar la violencia: las políticas públicas no pueden ser únicamente de asistencia o atención, sino que deben ser complementadas con estrategias de prevención y difusión.

Puede pensarse que, en torno a la definición de conceptos hubo una amplitud de derechos y de reconocimientos a partir de la creación del Ministerio de Mujeres, Géneros y Diversidad. Es en este periodo en el que la persona usuaria del servicio de la Línea y de las políticas de género es una población más amplia. Ya no son únicamente las mujeres cis las reconocidas como principales víctimas de violencia de género, sino que se reconocen intersecciones y se comienza a diseñar políticas públicas focalizadas en determinados grupos vulnerados por la violencia por motivos de género y por las desigualdades de las sociedades patriarcales.

Teoría de cambio

La Línea 144 se crea entendiendo que es escasa la información sobre los derechos de las mujeres a vivir una vida libre de violencia. Supone también que se les dificulta pedir ayuda ante una problemática que se desarrolla en el ámbito doméstico y privado, y entiende a la violencia de género como una problemática transversal a todos los sectores sociales, culturales y regionales. Se entiende también a la violencia por motivos de género como una problemática compleja, multicausal basada en patrones socioculturales y que no se acota al ámbito doméstico. Intervenir sobre esta realidad compleja es entender que no se tratan de casos individuales, sino entenderla como una problemática social, y que por las características que tiene, debe existir apoyo del estado las 24hs, entendiendo que el pedido de ayuda puede darse en cualquier momento y desde cualquier lugar.

También se crea bajo el fundamento de que hay tratados internacionales a los que Argentina ha adherido, como la CEDAW y la Convención de Belén Do Pará, que obliga a los estados a impulsar normas y políticas a fin de prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

En este sentido, se considera que la Línea 144 a través de su servicio de atención telefónica otorga información sobre cómo actuar ante una situación de violencia, de

esa manera las personas en situación de violencia adquieren herramientas y conocimiento de sus derechos a vivir una vida libre de violencia. Brindando contención y atención de calidad a personas que normalmente se encuentran solas, aisladas, y muchas veces la Línea es la primera vez que reconocen estar en una situación de violencia. Se espera que este servicio sea realizado desde una perspectiva de género, dando valor a las historias de quienes llaman, sin juzgar ni estigmatizar a las personas en situación de violencia, rompiendo de esta manera con patrones culturales históricos según los cuales se culpabiliza a la víctima.

A su vez, se espera que en la difusión de que ejercer violencia tiene consecuencias legales, judiciales, modifique las conductas de futuras generaciones y en complementariedad con políticas de prevención y sensibilización se espera remover los patrones culturales que reproducen la violencia.

Capítulo 3. Diseño de Evaluación de la Línea 144

La propuesta de evaluación tiene como objetivo aportar herramientas de análisis en profundidad para construir una lectura cualitativa sobre la calidad de respuesta que se brindó a través del servicio de la Línea 144 entre los años 2013 y 2023.

Este diseño tiene el objetivo de dejar a disposición una herramienta de evaluación que permita conocer fortalezas y aspectos que se podrían mejorar del servicio, poner en valor la información y hacer uso de ella para disputar en la agenda pública, las políticas públicas que atienden la problemática de la violencia por motivos de género en general y la Línea 144 en particular. Se crea pensando en que puede ser de utilidad para alguna organización social o institución interesada en difundir información acerca de la agenda de género.

Hasta el momento, las evaluaciones que se han realizado del dispositivo, han sido evaluaciones internas, con intención de monitorear y dimensionar el trabajo que se realiza. Según el informe publicado en 2023, *Línea 144. 10 años, Una década del Dispositivo Federal de Atención de las Violencias de Género*, “la Línea no admite respuestas estandarizadas”, por eso es importante entender qué respuestas da, cómo podemos conceptualizarlas y evaluarlas. En la propia descripción del organismo se considera que “*siempre hay una respuesta acorde a una demanda*”. Esta idea resulta interesante de investigar y de contrastar con los registros.

En este sentido, esta propuesta de diseño puede ser un insumo fundamental para conocer en profundidad el servicio que se otorga desde el dispositivo y conocer el valor social que tiene para las usuarias del servicio. Este diseño propone construir una caracterización cualitativa de la Línea 144, de su capacidad de brindar respuesta a las demandas que tiene, caracterizar el tipo de respuestas que brinda, su calidad, según sus usuarias y las profesionales que allí trabajan o trabajaron. Esta evaluación podría orientar la toma de decisiones en torno a proyectar mejoras en una futura gestión de gobierno.

Objetivo general de la evaluación

El objetivo general es evaluar el funcionamiento de la Línea 144 y los resultados de su intervención.

Es decir, indagar la incidencia que tiene la intervención de la Línea 144 en las situaciones puntuales de violencia por las que llaman las usuarias. Para esto, se consideran algunos objetivos específicos que servirán para entender el valor en términos cualitativos.

Objetivos específicos

- 1) Caracterizar el tipo de respuestas que da la Línea 144
- 2) Evaluar la calidad de atención de la Línea 144 en función de su capacidad de brindar respuesta a las demandas que recibe.
- 3) Evaluar la calidad de atención en función del nivel de satisfacción de las usuarias.
- 4) Evaluar el aspecto “educativo” que tiene la Línea 144, a través de su capacidad de remover patrones culturales de la violencia a lo largo de su implementación.
- 5) Identificar la influencia de los discursos sociales vigentes de la violencia de género, en los tipos de casos de consulta.
- 6) Identificar cómo influye los aspectos político administrativos en el trabajo que se realiza.
- 7) Identificar la influencia de los aspectos técnicos o tecnológicos en la calidad de atención del servicio.

Algunas preguntas que guían este diseño, y que me propongo que sean respondidas con la concreción de esta propuesta son:

¿La Línea 144 da respuesta diferenciada y personalizada? ¿Cómo se realiza una atención personalizada en el marco de un servicio tan masivo?

¿Cuál es la calidad de la respuesta que brinda la Línea 144, en función de las demandas que llegan?

¿Cuál es el valor de la Línea 144 para las personas usuarias?

¿Se identifican momentos diferenciados en torno a la respuesta que da la Línea, a lo largo del periodo de análisis?

Estos objetivos se concretan en dimensiones y variables de análisis que se detallan a continuación.

Dimensiones, variables e indicadores

Dimensiones **sustantivas**, son aquellas que refieren a los aspectos centrales de la Línea 144, las que hacen al propósito del servicio, tal como lo explica Nirenberg et al. (2000) *“sus nombres serán parecidos a los de las principales líneas de acción del respectivo programa o proyecto, hayan sido éstas explicitadas o no.”* Los propósitos centrales de la Línea 144 son brindar contención, asesoramiento e información a personas en situación de violencia de género. En este sentido, evaluar estos aspectos como dimensiones sustantivas, acota considerablemente el objetivo de la evaluación, en tanto que se limita a identificar si la Línea brinda y en qué medida contención, asesoramiento e información. Además de eso, se considera que es un valor evaluar especialmente la calidad del servicio.

Entonces, se ha definido como dimensión sustantiva para esta propuesta de evaluación, la siguiente dimensión:

Calidad de atención.

Esta dimensión se puede evaluar a partir de variables como, **la capacidad de responder a las demandas**. Para identificar el vínculo entre demanda y respuesta, será necesario conocer si se pueden categorizar las demandas por un lado y las respuestas por otro y posteriormente conocer el vínculo entre estas tipificaciones. De esta manera podremos saber si hay respuestas estandarizadas, si hay tipos de demandas reconocibles fácilmente o si hay mucha diversidad en las consultas que llegan. En función de este vínculo entre demanda y respuestas, podremos evaluar si las respuestas que se brindan son acordes a los problemas que se plantean o a los casos directamente. Este análisis es central para poder evaluar la calidad de atención. ¿En función de qué establecemos la calidad? Se propone evaluarla a través de los criterios de las propias usuarias, manifestados en sus demandas, es decir, en lo que ellas van a buscar cuando llaman a la Línea 144.

Otra variable para evaluar la calidad de atención se vincula a la **contención recibida** en las llamadas, es decir a la calidad de atención en relación al trato y la capacidad de escucha. Esto será evaluado a través de los indicadores como el nivel de la contención recibida y la percepción de escucha que tienen las usuarias, del trato recibido. Esto se prevé indagar mediante preguntas a las usuarias directamente: ¿Cómo se sintieron durante el llamado a la Línea 144? ¿Se sintieron escuchadas? ¿Contenidas? ¿Cómo califican el trato recibido por las operadoras?

Se considera que a través de indicadores de cada una de estas variables se podrá construir una visión más completa de las respuestas que da la Línea 144 a través de los llamados que recibe, y podremos, desde la voz de sus usuarias identificar cómo evalúan la atención que reciben del servicio.

La última variable respecto de la calidad de atención se representa en el **resultado de las llamadas**. Esta última variable busca conocer cómo incide la Línea 144 en la toma de decisiones de la persona que está atravesando la situación de violencia y hace uso del servicio. La propuesta es conocer el nivel de información obtenida a partir del llamado y la incidencia de esta información en la vida de la persona en situación de violencia. ¿La información obtenida en el llamado a la Línea 144, repercute en la toma de decisiones posteriores? ¿Ha obtenido información o asesoramiento de utilidad para su situación?

También podría indagarse en ¿cómo cree que hubiera sido el desenlace si no hubiera sido usuaria del servicio?, de manera que ese ejercicio nos muestre las acciones más concretas que produce la atención de la Línea 144, en situaciones puntuales.

Las dimensiones instrumentales o gerenciales, son aquellas que ofician de medios para que se puedan lograr las dimensiones sustantivas. Son las que hacen posible que las políticas públicas cumplan sus objetivos. Para este diseño, se consideran como variables instrumentales: los aspectos organizacionales, la calidad del soporte técnico tecnológico y el presupuesto.

Los aspectos organizacionales resultan de gran relevancia, porque esta dimensión puede tener gran influencia en la calidad del servicio que se brinda, pueden contribuir al cumplimiento de objetivos u obstaculizar. Aspectos como el clima de trabajo, el bienestar de las trabajadoras o la formación en género de las operadoras pueden ser variables que tengan injerencia en el funcionamiento y calidad del servicio. ¿Se puede garantizar la perspectiva de género de las operadoras? ¿Se puede garantizar la calidad del servicio en un contexto de precarización laboral? En este sentido, a través

de entrevistas con operadoras, se buscará conocer cómo influyen estos aspectos en el servicio que brinda la Línea.

Por otra parte, los aspectos técnico-tecnológicos juegan un papel central cuando pensamos en la calidad de atención. ¿Los equipos de tecnología que se utilizan, resultan suficientes para garantizar la atención 24hs? ¿Qué tan frecuente es que tengan fallas técnicas? ¿Cómo repercuten estos aspectos en la atención de casos?

Por último, la asignación de presupuesto resulta una dimensión clave y necesaria para el cumplimiento de las dimensiones sustantivas. Es por esto que se prevé realizar una comparación del presupuesto asignado y ejecutado a lo largo de los años.

Por último, las **dimensiones de contexto**, son aquellas que debemos tener en cuenta al momento de evaluar que, si bien pueden no tener que ver directamente con las políticas que estamos evaluando, pueden obstaculizar o facilitar el cumplimiento de los objetivos. Son dimensiones externas que es preciso considerar al momento de evaluar.

Se ha identificado que la sensibilización en género resulta una dimensión de contexto que puede tener gran influencia en el cumplimiento del trabajo que realiza el dispositivo. Si bien la tarea de sensibilizar en género, es asumida por la Línea 144 a través de su servicio, también debe ser acompañada necesariamente por otros dispositivos y el cumplimiento de este trabajo complementario resulta fundamental. Es por esto que a través de esta dimensión de contexto se busca conocer si la sensibilización en género ayuda, obstaculiza o cómo influye en el cumplimiento de los objetivos del dispositivo. ¿Podemos pensar que, si no se logra cierta sensibilización en género, o cierta problematización y reflexión, es difícil abordar la violencia por motivos de género?

A través de las variables de remoción de patrones culturales y la percepción social de la violencia, se busca que esta dimensión evalúe cómo se comporta la cuestión de género a lo largo de los diez años de análisis, para luego vincularlo con la atención que brinda la Línea.

Entendiendo que la violencia de género es un fenómeno cultural y que se registran ciertos cambios a lo largo de los años, respecto de los patrones culturales o estereotipos hayan cambiado, resulta interesante conocer cómo estos pueden modificar en los tipos de consultas que llegan a la Línea 144. Esta dimensión busca hacer una lectura de la línea de tiempo y analizar si el servicio que brinda la Línea 144 se moldea según los discursos de género vigentes o si esto no modifica el tipo de

respuestas que brinda. Analizar esta adaptación a los discursos vigentes, puede ser un insumo interesante para luego evaluar la calidad del servicio.

En el mismo sentido, se considera que es sumamente relevante conocer los discursos hegemónicos sobre la violencia de género, considerando que se presume ciertas modificaciones en los años de referencia. Para esto, las variables de análisis son los índices de la violencia y las definiciones de violencia de género presente en los principales discursos.

Los índices de violencia son un dato que pueden hacer un gran aporte, porque dan la pauta del reconocimiento de violencia a nivel social. Previo a la Ley 26485, no había denuncias por violencia psicológica, y hoy en día es el principal tipo de violencia denunciado. Esta información resulta un termómetro de los tipos y modalidades de violencia reconocidos y desnaturalizados. En el mismo sentido, los medios de comunicación masivos juegan un papel central en la definición de conceptos, por lo tanto, analizar los discursos mediáticos de la violencia vigentes resulta información de calidad para aportar contexto a los datos de la línea 144 a lo largo del tiempo de análisis.

Matriz de dimensiones

En Anexo se detallan las dimensiones, indicadores, y variables en una tabla como instrumento para facilitar su lectura de manera completa.

Diseño metodológico

Este diseño propone evaluar a la Línea 144 en términos de resultados del periodo 2013 a 2023, pensando en que esta evaluación podría poner en valor todo el trabajo realizado a lo largo de más de diez años.

En este sentido, entender la calidad de las respuestas y el tipo de demandas que llegan a la Línea 144 puede servir como insumo para otorgarle valor y decidir sobre su continuidad, en función no solo de datos cuantitativos (cantidad de llamados y personas acompañadas) sino sobre todo en el tipo de atención que se brinda cada vez que suena el teléfono.

En este contexto, comienza a parecer que los números no son suficientes para defender algunas políticas públicas y en este sentido, hacer un aporte cualitativo, que

dé a conocer como las políticas públicas repercuten de manera directa en la vida de las personas puede aportarnos nuevos elementos para defenderlas.

Este diseño busca acercarse y encontrarse en las definiciones que propone Nirenberg et al. (2000) de cómo debe ser un modelo evaluativo: debe ser holístico, modular, involucrarse en el proceso de gestión, ser flexible, incorporar las perspectivas de diferentes actores y contribuir al aprendizaje institucional.

Características de la evaluación

La propuesta de este diseño es evaluar a la Línea 144 en términos de resultados poniendo foco en evaluar la calidad de atención del servicio a lo largo de los 10 años de implementación de la Línea 144, entre 2013 y 2023.

Para esto, se prevé una evaluación mixta, que incorpora perspectivas y técnicas cuantitativas y cualitativas, considerando que la triangulación entre ambas me permitirá llegar a resultados más confiables.

En este sentido, el diseño prevé que gran parte del trabajo sea cualitativo. La decisión se justifica en que la única información disponible que existe de la Línea 144 es cuantitativa. Los únicos informes disponibles son informes de gestión, con una orientación cuantitativa.

Por otra parte, observar y evaluar un servicio de atención de las violencias en términos cuantitativos, puede limitarnos en el entendimiento de la problemática. Podemos entender, cuántos llamados se recibieron, cuales son las provincias en las que más llamados se hacen a la Línea 144, podemos conocer el nivel de riesgo de los casos por los que se consultan, podemos conocer quiénes son quienes más llaman a la Línea 144, si las personas que atraviesan situaciones de violencia, si sus familiares, si sus amigos o amigas. ¿Y cómo evaluamos si ese servicio es suficiente? ¿En relación a que podemos medir la cantidad de llamados de la Línea 144? ¿O en relación a qué podemos cruzar el dato del nivel de riesgo? Acá nos encontramos con un problema en relación a los datos nacionales sobre la violencia por motivos de género y es que no están unificados. Cada provincia tiene sus propios registros. El único registro nacional es el de la Corte Suprema de Justicia, que anualmente aporta un informe sobre femicidios a nivel nacional.

Esta cuestión de los datos, fortalece la elección o decisión de que una evaluación más cualitativa, puede permitirnos conocer aspectos nuevos que no están observándose a través de los números.

Una evaluación interpretativa e inductiva nos puede aportar aspectos nuevos, darle sentido a las definiciones y conceptos, y conocer en profundidad la Línea 144, a través del servicio que brinda logra cumplir con sus objetivos de manera más profunda.

Además, todo esto teniendo en cuenta que nos estamos moviendo en el universo de lo social, y de entender que la violencia de género es un fenómeno cultural, aprendido y que el entramado que lleva a la violencia por razones de género es complejo, multidimensional, transversal a todos los aspectos de la vida.

La parte cualitativa de este diseño de evaluación se prevé recabar a través de entrevistas. Como se mencionó anteriormente, va a tener un enfoque principalmente cualitativo, pero la idea es que sea una evaluación mixta, ya que también se van a evaluar en función de datos cuantitativos que nos ayudan a entender complementariamente la información que se irá obteniendo.

Para la construcción de las fuentes, la propuesta es hacer uso de los datos cuantitativos en relación a la distribución de llamadas por provincia, para construir la muestra que se propone evaluar.

Al ser una evaluación que no necesita generalizarse, porque el universo de estudio es un programa puntual y acotado, no necesitamos que los resultados a los que se lleguen puedan ser generalizables. En este sentido, la investigación cualitativa robustece la evaluación.

Este diseño busca incluir la perspectiva de los actores, y en este caso las usuarias son actores claves para dar a conocer su mirada y sus opiniones sobre el servicio de la Línea 144.

Técnicas

Este diseño contempla varias técnicas de recolección de información, que permitirían evaluar a la Línea 144, según los criterios y definiciones de este trabajo.

1) Encuestas a usuarias

A través de la técnica de encuestas con preguntas cerradas se prevé indagar acerca de la opinión y valorización que le dan las usuarias, al servicio. La implementación de esta técnica busca conocer el nivel de satisfacción de las usuarias, el nivel de contención recibida y su percepción de la escucha.

Se realizará telefónicamente y se calcula una duración aproximada de cinco minutos, comenzará con una breve introducción y luego con el desarrollo de ocho preguntas.

Algunas preguntas o temas sobre los que se indaga es:

1	¿Cuántas veces llamaste a la Línea 144?	1 vez Entre 2 y 5 veces Más de 5 veces
2	¿Cuál es el nivel de satisfacción sobre la atención recibida?	Muy satisfactoria Satisfactoria Ni satisfactoria ni insatisfactoria Insatisfactoria Muy insatisfactoria
3	¿Cómo puntuarías el trato recibido?	Entre 1 y 10 1 es el peor trato recibido y 10 el mejor trato recibido.
4	¿En qué medida consideras que la Línea 144 respondió a tu demanda?	. No respondieron a mi demanda. . Respondieron parcialmente mi demanda . Respondieron casi totalmente mi demanda . Respondieron totalmente mi demanda
5	¿Recomendarías a alguien que llame a la Línea 144, ante un problema de violencia de género?	. Sí, recomendaría . No, no recomendaría . No sabe, no contesta
6	¿Consideras que podrías llegar a la misma situación actual o resultado, si no hubieras llamado a la línea 144?	.Si, llegaría por otros medios .No, el resultado sería otro. .No sabe, no contesta
7	¿Con qué características definirías el trato recibido? (selección múltiple)	Características: Escucha atenta Desinterés Aceptable Empatía Claridad en la información Amabilidad Profesionalismo

		Confidencialidad Insegura Trato indiferente No me sentí comprendida Sentí que me ayudaron Profesionalismo
8	¿Qué importancia le das a que exista un servicio como el de la línea 144?	Muy importante Importante Moderadamente importante De poca importancia Sin importancia

2) Entrevistas a usuarias

Las entrevistas se realizarán con el objetivo de indagar principalmente acerca del trato y calidad en relación a la atención. Se prevé realizar un número reducido de entrevistas (aproximadamente 8), ya que su procesamiento requiere mucho tiempo. Resulta una herramienta para contrastar y profundizar los datos obtenidos en las demás técnicas.

Se comenzará con tres usuarias que hayan respondido las encuestas, tratando de elegir a quienes hayan contestado con más diferencia, para garantizar la representación de opiniones. Luego se solicitará a las entrevistadas, a través de la técnica bola de nieve, que nos pongan en contacto con alguna persona conocida que se haya contactado alguna vez, con la línea 144. Utilizaremos esta técnica hasta llegar a las ocho o diez entrevistas.

Pauta de entrevista a usuaria
<i>Bloque introductorio</i> <i>Presentación de la evaluación y del objetivo de la misma.</i> ¿Desde cuándo conoces la Línea 144? ¿Cuándo fue la primera vez que llamaste a la Línea 144? ¿Si te acordas, cuál era la situación por la que llamaste?

¿Cómo evaluarías la respuesta que te dieron aquella primera llamada? ¿Respondieron a tu consulta?

¿Hubo más llamadas? ¿Cómo fue la atención en las siguientes llamadas?

¿Cómo consideras que hubiera sido la situación si no hubieras contado con la Línea 144?

Nivel de atención recibida

Más allá de la respuesta concreta, ¿Cómo fue el trato recibido?

¿Cómo te sentiste luego de hablar con la Línea 144?

Cierre

Si tuvieras que definir a la Línea 144 en hasta 5 palabras, ¿cuáles serían?

¿Hay algo que le modificarías?

¿Hay algo que consideres importante mencionar?

3) Entrevistas a operadoras

El objetivo de incluir entrevistas como parte del relevamiento de datos, tiene su justificación en considerar que, si bien podemos llegar a resultados robustos a través de los muestreos, las entrevistas con operadoras de la Línea pueden aportarnos mayor profundidad al análisis, por un lado y por el otro contrastar los datos obtenidos a través de los registros.

Por otra parte, puede servir para conocer si los registros del trabajo realizado reflejan los tipos de atención y las percepciones que las trabajadoras tienen sobre el trabajo que realizan y sobre las expectativas de quienes solicitan el servicio.

En este sentido las entrevistas son bastante abarcativas, por lo que se estima que pueden tener una duración de una hora. Se prevé realizar 4 entrevistas a operadoras, buscando diversidad en sus profesiones y en el año de ingreso a la Línea.

Pauta de entrevista a operadora

Bloque introductorio

Presentación de la evaluación y del objetivo de la misma.

¿Trabajas actualmente en la Línea 144? ¿Desde cuándo trabajas? ¿Cómo definirías tu paso por la Línea 144?

Bloque sobre demanda y respuesta

¿Qué tanta uniformidad o diversidad hay en los llamados? Podrías definirnos para vos, ¿qué tipos de llamadas recibe la línea?

¿Cuál es el servicio concreto que brindas en un llamado?

¿Encontras diferencia en relación a las respuestas brindadas ahora, que las que se brindaban desde el mismo dispositivo cuando empezaste?

¿Siempre sabes qué responder? ¿En qué situaciones no?

¿Hay comportamientos que no son identificados como violencia por parte de las consultantes? ¿Cómo varían estos a lo largo del tiempo de atención?

¿Cómo se da cierre a un llamado?

¿En algún momento recibiste alguna capacitación por parte del organismo?

Bloque clima de trabajo

¿Cómo definirías el clima de trabajo?

¿Consideras que el clima de trabajo tiene injerencia en el trabajo que realizas? ¿De qué manera?

Bloque soporte técnico

¿Tienen las herramientas de trabajo que se necesitan para abordar la tarea?

¿Suelen haber problemas técnicos? ¿Cómo se resuelven?

Cierre

¿Hay algo que consideres importante mencionar?

4) Análisis de casos en profundidad, para contrastar resultados del muestreo.

Esta técnica se realizará un muestreo acotado de casos que se analizarán en profundidad, a través de una guía que buscará identificar la demanda en el relato, la respuesta que da la Línea en términos de producto, la cantidad de comunicaciones promedio que tiene un caso, y cantidad de tiempo desde la primera hasta la última llamada.

Se van a seleccionar casos similares en cuanto a nivel de riesgo, y representativos de las provincias que más casos se registran, y representativo de diferentes periodos.

<i>Bloque demanda</i> ¿Se puede identificar en el registro la demanda de la consultante? ¿Se encuentra de manera explícita? ¿La demanda se mantiene a lo largo del tiempo o se modifica?
<i>Tipo de vínculo con el servicio</i> ¿Cuántos llamados a la Línea realizó? ¿Qué periodicidad tienen estos llamados? ¿Aparece una demanda clara en cada llamado o es reiterativa?
<i>Respuesta</i> ¿Se identifica la respuesta concreta que da la Línea 144? ¿Las respuestas tienen vínculo directo con la demanda identificada o son respuestas genéricas? ¿Se pueden identificar los efectos de la intervención de la Línea 144? ¿Se puede identificar una línea temporal de intervención en los registros? ¿Se identifica un cierre en los casos? ¿Cómo se cierran?
<i>Percepción de la violencia y patrones culturales</i> ¿Se identifican diferentes tipos de casos, en los diferentes períodos? ¿Cómo considera que influyen los discursos sobre la violencia vigentes?

5) Análisis de datos

- Sobre los registros de la Línea 144.

Se propone realizar un primer análisis de los datos cuantitativos registrados en el SICVG, en base a datos de acceso público en los que se puede reconstruir información sobre la cantidad de llamadas por año, por provincia y por nivel de riesgo. Esto servirá para construir las muestras y para tener una visión completa del servicio a lo largo de los diez años.

Por otra parte, se utilizarán los datos publicados del Registro Único de Casos de Violencia contra las Mujeres (RUCUVM), que fue un registro elaborado en conjunto entre INDEC y el Instituto Nacional de las Mujeres, para comparar los tipos e índices de violencia publicados por este organismo para cada uno de los años de referencia.

Se realizará también un análisis comparativo presupuestarios, entre los años 2013 y 2023, para conocer el presupuesto asignado a la Línea 144, su grado de implementación y prioridades en cada período de gestión.

Por último, se realizará un estudio sobre fuentes periodísticas con el objetivo de conocer los discursos sobre la violencia de género presentes en cada periodo. Se indagará sobre los principales conceptos que aparecen en cada noticia en la que está presente la violencia de género, para que esto luego sirva de insumo en el análisis final de la información. La técnica de nube de palabras puede resultar una herramienta útil para este proceso.

Análisis de los datos y resultados

Este diseño de evaluación de la Línea 144 fue pensado con el objetivo de presentarse ante organizaciones con interés de publicar sobre el valor de la línea 144 y difundir su calidad de atención, como política pública de atención de la violencia.

La propuesta para ejecutar este diseño, contempla la conformación de un equipo interdisciplinario compuesto por 5 integrantes. Se requerirá de dos personas para encuestar y entrevistar, un/a analista de datos con orientación a ciencias sociales y perspectiva de género, una persona a cargo de la coordinación de la evaluación y una persona profesional de ciencias de la comunicación o ciencias políticas.

Se contempla que esta evaluación puede ser llevada a cabo en un período de cuatro meses para relevamiento, procesamiento de datos, conclusiones y elaboración de un informe final. En este período, no se contempla la etapa de difusión de resultados.

Tareas entrevistadores/as

- Selección de muestras
- Coordinación de entrevistas
- Realización de entrevistas
- Realización de encuestas

Tareas analista de datos

- Procesamiento de datos estadísticos (SICVG, RUCUVM)
- Análisis de casos en profundidad

Tareas cientista social

- Relevamiento de muestreo de fuentes periodísticas

- Procesamiento y análisis de información recabada
- Análisis de casos en profundidad

Tareas Coordinador

- Garantizar el cumplimiento de los tiempos
- Realizar seguimiento de cada una de las etapas
- Procesamiento de casos
- Coordinación general de la evaluación

Cronograma

Equipo	Mes 1		Mes 2		Mes 3		Mes 4	
	1er quincena	2da quincena	1er quincena	2da quincena	1er quincena	2da quincena	1er quincena	2da quincena
Encuestador y encuestadores (2)	Coordinación de entrevistas y encuestas	Realización de entrevistas y encuestas.		Desgrabación de entrevistas y procesamiento de resultados de encuestas.		Elaboración de conclusiones.	Elaboración de informe final	
Analista de datos(1)	Procesamiento de muestras	Análisis de datos de SICVG, RUCUVM.			Análisis de casos en profundidad	Análisis presupuestario.		
Cientista social (1)	Relevamiento de muestreo de fuentes periódicas.		Procesamiento y análisis de información recabada.					
Coordinador (1)	Coordinación	Participación y supervisión de realización de entrevistas y encuestas		Coordinación		Puesta en común de los datos relevados		

Conclusiones y prospectiva

A partir de todo este diseño, se considera que se puede llegar a conclusiones robustas acerca de la calidad de atención del servicio que brinda la Línea 144.

La multiplicidad de actores que participarán, favorecerá que se reúna múltiple información y enriquecerá las conclusiones.

Resulta difícil imaginar a qué resultados podría llegarse a partir de esta evaluación, pero sean los que fueran, ayudarán a conocer mejor a la Línea 144 como política pública y las conclusiones a las que se llegue servirán como insumo para pensar mejoras, adaptaciones, cambios o fortalecimiento de algunos aspectos.

Las políticas públicas deben ser pensadas permanentemente y al evaluarlas sumamos elementos de análisis y reflexión para seguir mejorándolas.

La Línea 144 es un dispositivo, enmarcado en un conjunto de políticas públicas que tratan de dar respuesta la violencia por motivos de género. Como dispositivo, viene manteniendo cierta estabilidad desde hace casi doce años, aun así, conocer sus cambios, sus demandas y respuestas en lo más concreto, nos puede ayudar a entenderla mejor.

Referencias

Artículos académicos

- Lagarde, M. (1996) *Género y feminismo. Desarrollo humano y democracia*. Madrid: Horas y Horas.
- Nirenberg, O, et al. (2000) Cap. El diseño evaluativo en *Evaluar para la transformación. Innovaciones en la evaluación de programas y proyectos sociales*. Editorial Paidós.

Documentos públicos

- Facultad de Periodismo y Comunicación social, & Consejo Nacional de las Mujeres (2015) *Cuaderno de Trabajo. Módulo 1: Géneros y proyecto de país*.
- Facultad de Periodismo y Comunicación social, & Consejo Nacional de las Mujeres (2015) *Cuaderno de Trabajo. Módulo 3: Estrategias de intervención en relación a la violencia de género*
- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (2023) *Encuesta de Percepción e incidencia de la violencia contra las mujeres de la Ciudad de Buenos Aires*.
https://www.estadisticaciudad.gob.ar/eyc/?page_id=146065
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (2021) *Violencias por motivos de Género*. Colección XYZ. Editorial Mingeneros.
<https://ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar/gestor/uploads/Violencias%20por%20motivos%20de%20g%C3%A9nero%20-%20MMGyD.pdf>
- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (2023) *Guía de herramientas para el acompañamiento de personas en situación de violencia de género*. Editorial Mingeneros
<https://ministeriodelasmujeres.gba.gob.ar/gestor/uploads/Gu%C3%ADa%20de%20herramientas%20para%20el%20acompa%C3%B1amiento%20de%20personas%20en%20situaci%C3%B3n%20de%20violencia%20de%20g%C3%A9nero%20del%20MMGyD.pdf>

- Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad (2023) *Línea 144, 10 años Una década del Dispositivo Federal de Atención de las Violencias de Género*. Editorial Mingeneros. <https://sinviolenciasdegenero.ar/wp-content/uploads/2024/01/linea144-aniversario-mmgyd.pdf>

Normas legales:

- Argentina (2009) *Ley 26.485: Ley de protección integral para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres en los ámbitos que se desarrollen sus relaciones interpersonales*. <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-26485-152155/texto>
- Argentina (2010) *Decreto 1011/2010 Reglamentario Ley de protección integral a las mujeres* <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-1011-2010-169478/texto>
- Argentina (2017) *Decreto 698/2017, de creación del Instituto Nacional de las Mujeres* <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/decreto-698-2017-279040/texto>
- Argentina (2023) *Ley Olimpia 27736: Modificación Ley 26485* <https://www.boletinoficial.gob.ar/detalleAviso/primera/296572/20231023>

Publicaciones de organizaciones de la sociedad civil

- ACIJ, & ELA (2024) *Un ajuste que agranda la brecha* <https://ela.org.ar/novedades/un-ajuste-que-agranda-la-brecha/>
- Unicef. *Un análisis de los datos de la línea 144 sobre casos de violencia de género. Serie Violencias contra niñas, niños y adolescentes. Nro 4.* <https://www.unicef.org/argentina/media/1161/file/SerieLasViolencias4.pdf>

Anexo

Matriz de dimensiones, variables e indicadores.

Dimensiones		Variables	Indicadores	Técnicas	Fuentes	Preguntas generales
S U S T A N T I V A S	Calidad de atención	Capacidad de responder a las demandas	Porcentaje de llamadas en las se identifica la demanda explícitamente	Análisis de casos	Registros de SICVG, apartado de observaciones y recursos brindados, formato texto	De la muestra seleccionada ¿En cuántos casos se identifica con facilidad la demanda? ¿Se identifica la respuesta de manera clara en el relato? ¿En todos los casos se logra dar respuesta? ¿Cómo es el vínculo entre demanda y respuesta? ¿Hay similitudes entre las demandas a lo largo del tiempo? ¿Y entre las respuestas? ¿Se pueden tipificar tipos de respuesta en función de las demandas? ¿Resulta difícil tipificar? ¿Hay indicios de que las intervenciones sean personalizadas? ¿Se identifica el cierre de un caso una vez que se responde la demanda?
			Porcentaje de llamadas en los que se identifica respuesta clara.			
			Porcentaje de casos en que se resuelve la demanda			
		Contención recibida	Nivel alto de satisfacción de la atención recibida	Encuesta	Usuaris de la Línea 144	¿Cuál es la opinión que tienen las usuarias respecto del servicio recibido? ¿Cuál es el nivel de satisfacción respecto al trato y la atención recibida? ¿La Línea 144 ha cumplido con su expectativa? ¿Su demanda ha sido atendida? ¿Cuál es el nivel de satisfacción? ¿Cómo fue el trato recibido por parte de las operadoras? ¿Las usuarias se sintieron contenidas? ¿Cómo caracterizan el trato recibido? ¿Las usuarias recomiendan el servicio a otras personas?
			Porcentaje de usuarias que reportan un alto nivel de satisfacción con la contención recibida			
			Porcentaje de usuarias que perciben que las operadoras de la Línea 144 demuestran una alta capacidad de escucha durante la atención.			

		Resultado	Alto nivel de información obtenida /aprendizaje (obtenido por asesoramiento e información)	Entrevistas	Usuarías de la Línea 144	Luego del llamado a la Línea 144, ¿obtuvieron la información que necesitaban? ¿Saldaron sus dudas en la comunicación con la operadora? ¿Cómo consideran que hubieran enfrentado la situación si no hubieran contado con la Línea 144?
			Alta incidencia de la intervención de la Línea en la situación de violencia	Entrevista	Usuarías de la Línea 144	¿Cómo se percibe la incidencia de la atención de la Línea 144 en la situación de violencia de la usuaria?
			Porcentaje de casos que se cierran	Análisis de casos	Registros de SICVG. Apartado de observaciones y recursos brindados. (texto)	Luego de identificar demanda y respuesta, ¿se puede identificar a través del registro si se completó la intervención esperada por las operadoras? ¿Cómo se registran los cierres de los casos?
I N S T R U M E N T A L E S	Aspectos organizacionales	Clima en el ámbito de trabajo	Alto nivel de bienestar de las trabajadoras	Entrevista	Operadoras	¿Cómo es el nivel de bienestar de las trabajadoras? ¿Las operadoras se sienten contenidas en el ámbito laboral? ¿Consideran que el clima laboral repercute de alguna manera en el trabajo que realizan? ¿De qué manera? ¿Se proyectan profesionalmente en el dispositivo? ¿Son suficientes los trabajadores asignados para el servicio? ¿Es un requisito la formación específica? ¿Han tenido formación para el trabajo que realizan? ¿Han recibido capacitación durante el trabajo? ¿Sobre qué aspectos?
			Porcentaje de operadoras que se proyectan profesionalmente en el dispositivo.			
		Formación en género	Existencia y aplicación del requisito de formación específica en género y violencia			
			Cantidad de capacitaciones brindadas			

	Calidad del soporte técnico-tecnológico	Equipamiento	Cantidad de estaciones de trabajo completas en condiciones óptimas.	Entrevista	Operadoras	¿Cuentan con todas las herramientas que necesitan para abordar la tarea de forma óptima? ¿Los equipos de tecnología que se utilizan, resultan suficientes para garantizar la atención 24hs? ¿Qué tan frecuentes que tengan fallas técnicas? ¿Cómo se resuelven? ¿Cuentan con equipo de apoyo tecnológico? ¿Cómo repercuten estos aspectos en la atención de casos?
		Soporte técnico y tecnológico	Cantidad de personal de mantenimiento asignado			
			Cantidad de fallas de sistema por mes y tiempo de resolución			
	Presupuesto	Comparación de presupuesto a lo largo de los 10 años	Variación anual del presupuesto asignado a la Línea 144 en términos reales. Variación anual del presupuesto ejecutado en términos reales.	Análisis de datos	Informes públicos del organismo y auditorías públicas.	¿Cómo evoluciona a lo largo del tiempo el presupuesto asignado a la línea 144? ¿Cómo se distribuye el presupuesto? ¿Cuáles son los principales ítems en cada período?
D E C O N T E X T O	Sensibilización en violencia de género	Nivel de remoción de patrones culturales de género	Dos primeros patrones culturales de violencia identificados en relato, por año.	Entrevista	Operadoras	¿Hay comportamientos que no son identificados como violencia por parte de las consultantes? ¿Cuál por ejemplo? ¿Cómo varían estos a lo largo del tiempo de atención?
			Primeros tres tipos de violencia manifestados, por año.	Análisis de datos	Registros de SICVG. Informes cuantitativos. Tipos y modalidades de violencia por año.	¿Cuáles son los principales tipos de violencia por los que se consulta? ¿Cómo se comportan los principales tipos de violencia informados en la línea a lo largo de los diez años de referencia? ¿Se mantiene estable o hay variaciones?
		Percepción social de la violencia	Nivel de tolerancia a la violencia (bajo-medio-alto)	Entrevista	Operadoras	¿Qué se reconoce como violencia a lo largo de los años? ¿Se reconocen más tipos de violencia o hay variaciones? ¿Es necesario ayudar a las usuarias a identificar determinado tipo de

					violencia? ¿Consideran que hay variación en el tiempo, en relación al nivel de tolerancia de determinado tipo de violencia?
Discursos hegemónicos sobre violencia de género	Índices de violencia por año, por encima del promedio.	Análisis de datos	RUCUVM. Reportes de índices de violencia, por año	¿Cómo se muestran los índices de violencia durante el periodo de análisis? ¿Los índices de violencia son mayores al de otros años? ¿Cuáles son los principales tipos y modalidades de violencia denunciados? ¿Se puede analizar relacionadamente los índices de violencia y los discursos hegemónicos sobre violencia?	
	Tres primeras definiciones de violencia presentes en discurso público	Análisis periodística	Fuentes periodísticas. Muestra de notas periodistas entre 2013 y 2013 en que hable de "violencia de género" y "Línea 144"	¿Cómo es vista la violencia de género en los diferentes años de análisis? ¿Cómo se define a la violencia de género mediáticamente? ¿Cómo acompaña la opinión pública a las políticas de género? ¿Cómo se valora a la Línea 144 en los medios masivos?	
	Valoración positiva sobre la Línea 144 y su relevancia				