

Llamadas al 911 de violencia en la pandemia COVID-19

Calls to 911 of violence in the pandemic COVID-19

Micaela Guzmán Jiménez

Doctora en Ciencias de la Administración. Directora de Planeación y Coordinación Interinstitucional del Secretariado Ejecutivo del Sistema Estatal de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca (SESESP).

guzmanoax@gmail.com

Luz María López García

Mtra. Género, derecho y proceso penal. Enlace administrativo de la Dirección de Planeación y Coordinación Interinstitucional del SESESP.

luzshamusi10@gmail.com.

Rosa Lilia García Kavanagh

Doctora en Ciencias de la Educación. Coordinadora e investigadora en los Servicios de Salud de Oaxaca.

garkav@yahoo.com.mx

Sección: **Artículo de investigación**

Resumen

La pandemia por COVID-19, producida por un coronavirus llamado SARSCoV-2, obligó a las poblaciones del mundo al confinamiento y al aislamiento de las personas. Con esta respuesta se exacerbó la incertidumbre, el miedo y la violencia. Lo anterior afectó, principalmente, a las mujeres y a las niñas. El propósito de esta investigación se centró en revisar y analizar los datos de las llamadas a la línea telefónica 911 de emergencia nacional durante la pandemia de COVID-19. El 911 es una línea telefónica de emergencia para reportar diversos incidentes y solicitar información sobre la pandemia de COVID-19, con acceso en el territorio nacional. A pesar de no ser denuncias ante ninguna autoridad, las llamadas a la línea telefónica 911, son un importante registro que han mostrado un incremento en situaciones de inseguridad y violencia. Esta revisión y análisis se centró, en particular, en el informe de incidentes de violencia en contra de las mujeres. Es una investigación descriptiva y transversal de los datos y artículos sobre la línea telefónica 911 de enero a junio del 2021. Los resultados muestran un incremento en llamadas de emergencia de incidentes de violencia contra las mujeres, alcanzando el pico más alto en el primer semestre 2021. Esta línea otorgó apoyo a las personas que lo requirieron mediante una llamada telefónica, una opción adecuada en este confinamiento, útil para disminuir la movilidad de las personas y contener la pandemia de COVID-19.

Palabras clave: Llamadas al 911, COVID-19, violencia.

Abstract

The pandemic of COVID-19, produced by a coronavirus called SARSCoV-2, forced the world's populations into the confinement and isolation of people. With this response, uncertainty, fear, and violence were exacerbated. This mainly affected women and girls. The purpose of this research was to review and analyze data from calls to the national emergency 911 telephone line during the COVID-19 pandemic. 911 is an emergency telephone line to report various incidents and request information about the COVID-19 pandemic, with access throughout the national territory. Despite not being complaints to any authority, calls to the 911 telephone line are an important record that has shown an increase in situations of insecurity and violence. This review and analysis focused on the reporting of incidents of

violence against women. It is a descriptive and cross-sectional investigation of the data and articles on the 911 telephone line from January to June 2021. The results show an increase in emergency calls for incidents of violence against women, reaching the highest peak in the first semester 2021 This line provided support to people who required it through a phone call, an appropriate option in this confinement, useful to reduce the mobility of people and contain the COVID-19 pandemic.

Keywords: Calls to 911, COVID-19, violence.

1. Introducción

La pandemia producida por el coronavirus SARSCoV-2 inició a principios del año 2020. Se presentó inesperadamente, con una nueva enfermedad llamada COVID-19, la cual obligó a las poblaciones del mundo al confinamiento y aislamiento de las personas. Un efecto de lo anterior fue la exacerbación de la incertidumbre, del miedo y de la violencia. Estas circunstancias suelen presentarse y agudizarse en las emergencias humanitarias, los desastres y las pandemias, afectando, principalmente a las mujeres y las niñas.

La actual crisis por COVID-19 no fue la excepción, se observó cómo la violencia contra las mujeres y niñas continúa incrementándose y persiste, a pesar del riesgo identificado antes de la pandemia, y del hecho de ser la violación de los derechos humanos de las mujeres más tolerada y extendida en todo el mundo, tanto en espacios privados como públicos. En México, el confinamiento y aislamiento, entre otros factores, provocados por la pandemia del COVID-19 ha contribuido al incremento en las cifras de violencia en el país. Se corrobora que los hogares se han convertido en el espacio donde todo ocurre: el cuidado, la educación de los niños, niñas y adolescentes, la socialización, y el trabajo productivo, lo que ha exacerbado la crisis de los cuidados, que recae principalmente en las mujeres y no se distribuye equitativamente.

Durante la pandemia, se ha limitado el acceso de las mujeres a los servicios públicos de atención, prevención y sanción de la violencia, porque no son considerados como esenciales y, aunque la mayoría de gobiernos están adecuando las medidas al contexto de

la emergencia, se requieren medidas extraordinarias para una situación que es extraordinaria (Comisión Interamericana de Mujeres, 2020).

En el *Informe mundial sobre la violencia y la salud* del 2002, la Organización Mundial de la Salud (OMS), hacía referencia a que la violencia puede definirse de muchas maneras, según quién lo haga y con qué propósito. En ese sentido, emite la siguiente definición de violencia: “El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones” .

A su vez, se mencionan tres grandes categorías para reflejar tipos de violencia más específicos. La violencia dirigida contra uno mismo, la violencia interpersonal y la violencia colectiva. La violencia dirigida contra uno mismo comprende los comportamientos suicidas y las autolesiones, como la automutilación. Consiste en realizar ciertas acciones que dañen la propia integridad y que pueden llevar hasta la muerte.

La violencia interpersonal es cuando un individuo daña a otro. Se divide en dos subcategorías (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2021): 1) La violencia intrafamiliar o de pareja. En la mayor parte de los casos se produce entre miembros de la familia o compañeros sentimentales y suele acontecer en el hogar, aunque no exclusivamente; 2) La violencia comunitaria. Se produce entre individuos no relacionados entre sí y que pueden conocerse o no. Acontece generalmente fuera del hogar.

La violencia colectiva es el uso instrumental de la violencia por personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otro grupo o conjunto de individuos, con objeto de lograr objetivos políticos, económicos o sociales.

La violencia es un comportamiento aprendido que tiene sus raíces en la cultura y en la forma como esta se estructura socialmente. La violencia contra las mujeres se origina en la existencia de desequilibrios de poder en determinados contextos, formas de control interpersonales, posiciones de desventaja social frente a los hombres, y por pautas de construcción y orientación de la identidad (Instituto Nacional de las Mujeres [INMUJERES], 2008).

En México, la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) define la violencia contra las Mujeres: “Cualquier acción u omisión, basada en su género, que les cause daño o sufrimiento psicológico, físico, patrimonial, económico, sexual o la muerte tanto en el ámbito privado como en el público”. Se clasifican los tipos de violencia en violencia psicológica, física, patrimonial, económica, la violencia sexual y otras formas análogas que lesionen o sean susceptibles de dañar la dignidad, integridad o libertad de las mujeres (LGAMVLV, 2007).

Se ha mencionado en diferentes foros que el incremento de la violencia en México durante la pandemia de COVID-19 ha sido causada por varios motivos que causan situaciones difíciles para los miembros de las familias en distintos contextos: el encierro, la restricción de movilidad, la incertidumbre, el estrés, la presión por la situación económica, la educación a distancia de manera improvisada (Gómez-Macfarland, et al. 2020). Asimismo, por los espacios para estar o desarrollar tareas, la distribución de actividades en el hogar, el tiempo de convivencia, información inadecuada o falsa de las redes sociales.

Se ha ratificado que incrementó la violencia contra las mujeres durante la cuarentena porque el hogar no es un espacio seguro para las mujeres (Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares [ENDIREH], 2016). A pesar de existir estrategias institucionales para eliminar cualquier forma de la violencia en contra de las mujeres y las niñas mexicanas, este horizonte de cambio no ha logrado ser alcanzado. El confinamiento, que obliga a las mujeres a estar encerradas en el hogar con sus maltratadores, convierte a este lugar en un espacio más peligroso; hace que se incremente el riesgo de violencia contra ellas en la medida en que aumenta el tiempo de convivencia.

El efecto es que genera conflictos alrededor de cuestiones domésticas y familiares; la violencia se prolonga sin que sea interrumpida y se genera una percepción de seguridad e impunidad del agresor. Las medidas de confinamiento, que buscan proteger la salud pública y evitar el colapso de los servicios de salud, se convierten en espacios de violencia familiar (Comisión Interamericana de Mujeres, 2020).

La intervención de los gobiernos es fundamental en estas circunstancias para garantizar la seguridad de las personas y las familias; lo anterior es un derecho básico, un derecho humano que se sustenta en las necesidades de las personas. Durante la pandemia de COVID-19 se han llevado a cabo diferentes estrategias, entre las que se encuentra la línea telefónica 911, de emergencia nacional que menciona: “Llama si tú o alguien más tiene

síntomas de enfermedad respiratoria, si estás en un grupo de riesgo o si necesitas más información sobre la enfermedad de coronavirus (COVID-19)” (Gobierno de México, Coronavirus, 2020).

Por tal motivo el propósito de esta investigación se centró en revisar y analizar los datos del uso de la línea telefónica 911, considerada una línea de emergencia nacional durante la pandemia de COVID-19. En particular, en los reportes de incidentes de violencia en contra de las mujeres.

2. Método de investigación

Se realizó una metodología descriptiva y transversal, mediante la recopilación y análisis de diferentes fuentes de información de las instancias oficiales sobre la línea telefónica 911 de emergencia nacional y artículos relacionados. El periodo de estudio fue de enero a junio del año 2021.

Se seleccionaron los siguientes indicadores: Participación relativa de los incidentes de emergencia en el total de llamadas procedentes; Incidentes procedentes con mayor número de llamadas de emergencia a nivel nacional por tipo de incidente; Distribución de llamadas procedentes a la línea de emergencias 911; Tipo de incidente y entidad federativa; Participación relativa de los incidentes de emergencia en el total de llamadas reales; Llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de Violencia contra la mujer (ámbito nacional) y llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de Violencia contra la mujer (ámbito estatal).

3. Resultados

El dos de diciembre del 2015, el Instituto Federal de Telecomunicaciones publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo mediante el cual el pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Líneamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de junio de

1996. En el capítulo IX del número único, armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia y de la prioridad de las comunicaciones en casos de emergencia en la fracción trigésimo segunda, se establece que el Número 911 (NUEVE, UNO, UNO), es el número único armonizado a nivel nacional para la prestación de servicios de emergencia. Y en la trigésima tercera se determina que es el Secretariado Ejecutivo el asignatario y administrador a nivel nacional del número 911 para la prestación de servicios de emergencia, así como el código de servicios especiales 089 para el servicio de denuncia anónima (Gobierno de México, DOF. 2015).

El Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, tiene la encomienda de coordinar la implementación del 911. En colaboración con diversas instituciones, públicas, privadas, estatales y municipales, se realizaron acciones para consolidar el servicio del Número Único de Llamadas de Emergencia 911. En diciembre de 2016 se firmó el convenio con Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES), donde se comprometió: “Los centros de atención de llamadas de emergencia, garantizan que la atención telefónica en materia de violencia en contra de las mujeres se proporcione las 24 horas del día de los 365 días del año” y a incorporar protocolos de atención a emergencias con perspectiva de género para que sean activados al detectar a mujeres víctimas de violencia con riesgo inminente de afectación a su integridad o la de sus hijas e hijos. (Instituto Nacional de las Mujeres [INMUJERES], 2016).

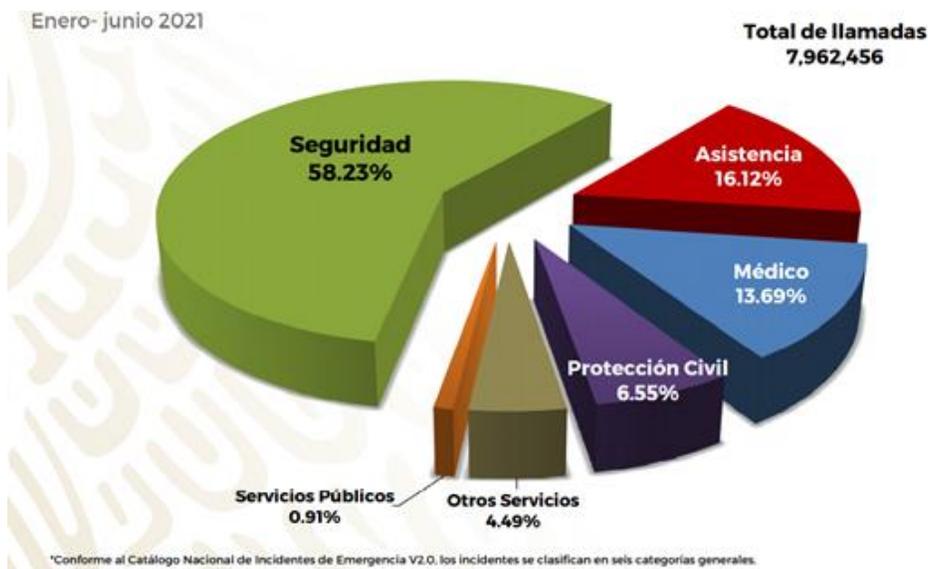
Las llamadas al número 911 de servicios de emergencia son registradas en los 192 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) establecidos en todo el país. Estas llamadas se concentran, por cada entidad federativa, y son reportadas cada mes al Centro Nacional de Información (CNI). Las llamadas de emergencia no son denuncias ante una autoridad, son reportes de incidentes de emergencia con base en la percepción que sobre el evento tiene la persona que realiza la llamada.

Las llamadas al número 911 de servicios de emergencia se clasifican en llamadas procedentes (reales) y llamadas improcedentes. Las procedentes, son llamadas recibidas en los CALLE y que se canalizaron a alguna corporación para su atención, ya que se relacionan con probables hechos que ponen en riesgo o vulneran la condición humana. Las improcedentes, son llamadas recibidas en CALLE, que no se canalizaron a ninguna corporación, al tratarse de bromas, hechos no relacionados con emergencias, o bien llamadas no contestadas o falsas, principalmente.

Las llamadas al 911 se describen como incidentes de emergencia. Se clasifican en seis categorías generales: Seguridad, Asistencia, Médico, Protección civil, otros servicios y servicios públicos. Durante los meses de enero a junio del año 2021 se recibieron en total 29,888,720 llamadas, de las cuales 7,962,456 (26.6%) fueron procedentes y 21,926,264 (73.4%) fueron improcedentes. Para el análisis de este estudio solo se van a presentar los resultados de las llamadas procedentes y se resaltarán los datos de las categorías de llamadas de Seguridad y Médico. En la Figura 1 se observa que del total de llamadas, el 58.23% corresponde a la categoría de Seguridad, seguido del 16.12% de Asistencia, el 13.69% Médico, el 6.55% en Protección civil, el 4.49% en otros servicios y el menor número de llamadas el 0.91% que corresponde a servicios públicos.

Figura 1

Participación relativa de los incidentes de emergencia en el total de llamadas procedentes



Nota. Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 911. Cifras con corte al 30 de junio de 2021. Centro Nacional de Información (CNI) Julio 2021, p.10.

Por su parte, la Figura 2 presenta el número y porcentaje de incidentes procedentes con mayor número de llamadas de emergencia a nivel nacional por tipo de incidente.

Figura 2

Número y porcentaje de incidentes procedentes con mayor número de llamadas de emergencia a nivel nacional por tipo de incidente

Enero- junio 2021

Ranking por protocolo	Incidente	Total llamadas	Proporción (%) del total del protocolo
Seguridad			
1	Persona agresiva	440.485	9.50%
2	Persona sospechosa	350.549	7.56%
3	Violencia familiar	347.369	7.49%
4	Otras alarmas de emergencias activadas	334.563	7.22%
5	Accidente de tránsito sin lesionados	320.308	6.91%
	Resto de incidentes seguridad	2.843.222	61.32%
Asistencia			
1	Ruido excesivo	567.435	44.21%
2	Apoyo a la ciudadanía	454.376	35.40%
3	Solicitud de rondín	75.376	5.87%
4	Tentativa de robo	33.754	2.63%
5	Queja contra servidores públicos	30.364	2.37%
	Resto de incidentes asistencia	122.263	9.53%
Médico			
1	Otros incidentes médicos clínicos	138.654	12.715%
2	Persona inconsciente/ urgencia neurológica	104.985	9.628%
3	Urgencia por enfermedad general	102.398	9.390%
4	Accidente de vehículo automotor con lesionados	95.229	8.733%
5	Caída	86.436	7.927%
	Resto de incidentes médicos	562.742	51.607%
Protección Civil			
1	Otros incendios	211.265	40.50%
2	Contaminación de suelo, aire y agua	43.836	8.40%
3	Incendio de casa habitación	39.597	7.59%
4	Fugas y derrames de sustancias químicas	33.953	6.51%
5	Incendio forestal	32.855	6.30%
	Resto de incidentes protección civil	160.102	30.69%
Otros servicios			
1	Solicitud de otros servicios públicos	354.695	99.20%
2	Animal muerto	1.966	0.55%
3	Alcantarilla obstruida	877	0.25%
	Resto de incidentes otros servicios		0.00%
Servicios Públicos			
1	Corto circuito	20.402	28.02%
2	Fallas de semáforo	19.302	26.51%
3	Cables colgando	17.133	23.53%
4	Caída de poste	7.009	9.63%
5	Afectación de los servicios básicos o de infraestructura estratégica	3.328	4.57%
	Resto de incidentes servicios públicos	5.628	7.73%

Nota. Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1. Cifras con corte al 30 de junio de 2021. Centro Nacional de Información (CNI) Julio 2021, p.15.

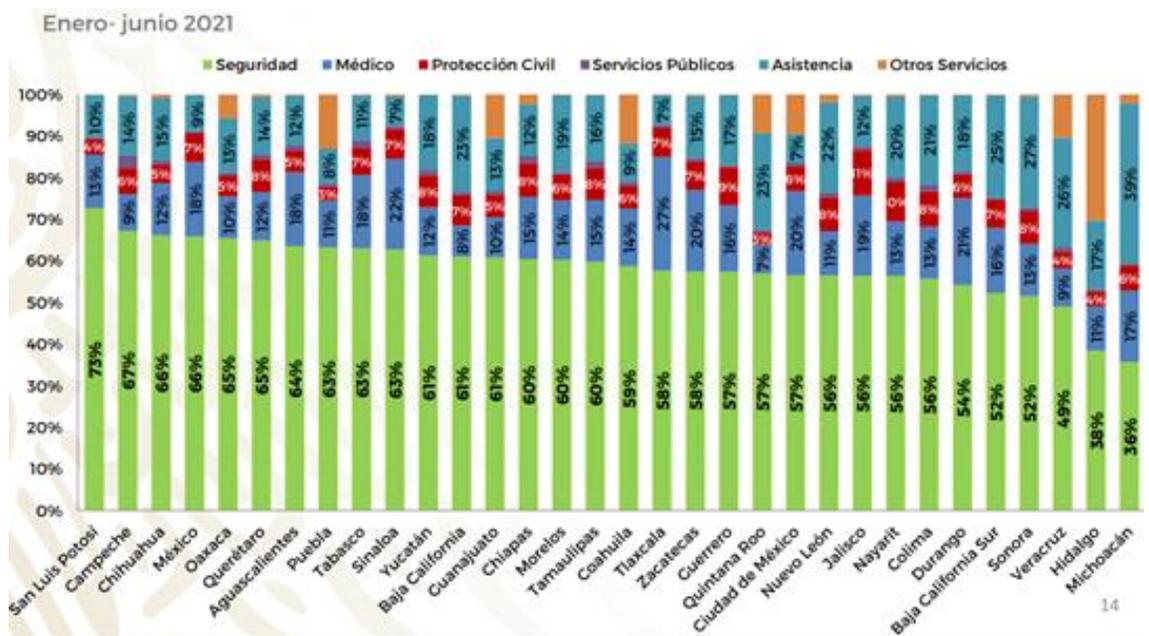
Los incidentes procedentes con el mayor número de llamadas de emergencia a nivel nacional por tipo de incidente fueron, en primer lugar, los de la categoría de Seguridad, seguidos de Asistencia y, en tercer lugar, Médico. Los datos reportados en la categoría de Seguridad se subdividen por tipo de incidente presentando los siguientes porcentajes: Persona agresiva, 9.50%; Persona sospechosa, 7.56%; Violencia familiar, 7.49%; Otras alarmas de emergencias activada, 7.22%; Accidente de tránsito sin lesionados 6.91%; y el Resto de incidentes de seguridad 61.32%.

En las llamadas de la categoría Médico se incluyen: Otros incidentes médicos clínicos, 12.715%; Persona inconsciente/urgencia neurológica, 9.628%; Urgencia por enfermedad general, 9.390%; Accidente de vehículo automotor con lesionados, 8.733%; Caída, 7.927%; y Resto de incidentes médicos, 51.607%. En estas llamadas no se encuentra la clasificación por COVID-19, ni en ninguna otra categoría, porque no se tiene registrada en el catálogo (Figura 3).

La Figura 3 expone que, tomando en cuenta el tipo de incidente y la entidad federativa, el estado de San Luis Potosí ocupa el primer lugar en llamadas que corresponden a Seguridad, con un 73%, seguido de Campeche, con un 67%, Chihuahua y México con 66%, Oaxaca y Querétaro con el 65%, el estado de Michoacán en el último lugar con un reporte de 36%. El resto de los estados se encuentra entre el 50 y 60%.

Figura 3

Distribución de llamadas procedentes a la línea de emergencias 911 por tipo de incidente y entidad federativa



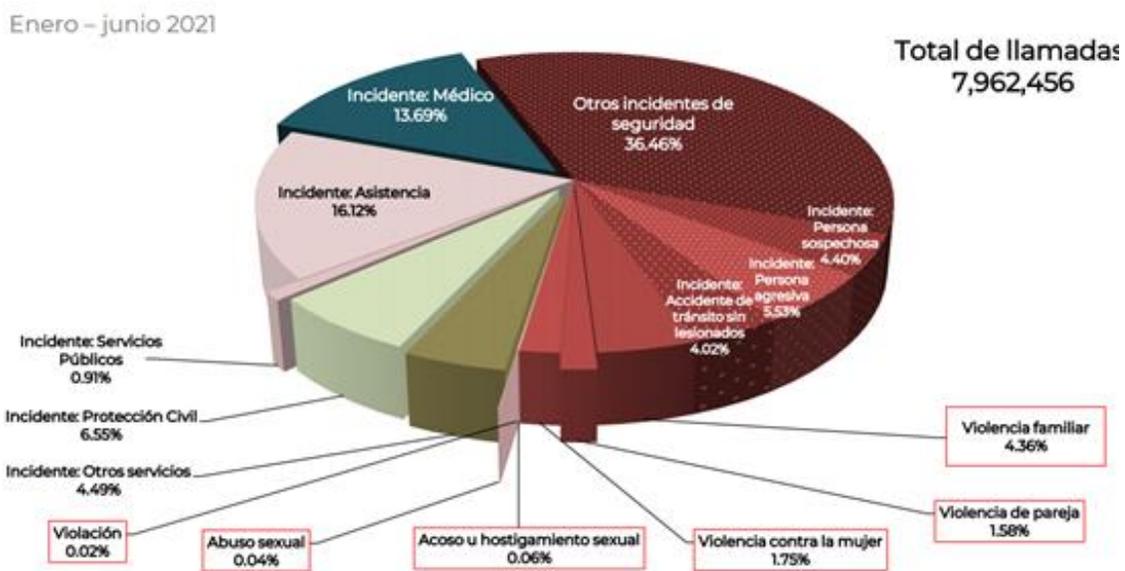
Nota. Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1. Cifras con corte al 30 de junio de 2021. Centro Nacional de Información (CNI) Julio 2021, p. 14.

En relación con la categoría de incidente médico, el estado de Tlaxcala tiene el mayor número de llamadas, con un 27%, seguido de Durango el 21%, Zacatecas y Ciudad de México con un 20%, Jalisco con el 19%, el estado de Quintana Roo es el que reporta el menor porcentaje de llamadas con un 7%.

Por otra parte, la Figura 4 expone que del total de llamadas realizadas (7,962,456), en la categoría de Otros incidentes de seguridad, en el rubro de violencia familiar, estas se clasifican en violencia familiar con el mayor porcentaje el 4.36%, seguida de violencia contra la mujer 1.75%, violencia de pareja el 1.58%, acoso u hostigamiento sexual el 0.06%, abuso sexual el 0.04% y violación el 0.02%.

Figura 4

Participación relativa de los incidentes de emergencia en el total de llamadas reales (%)



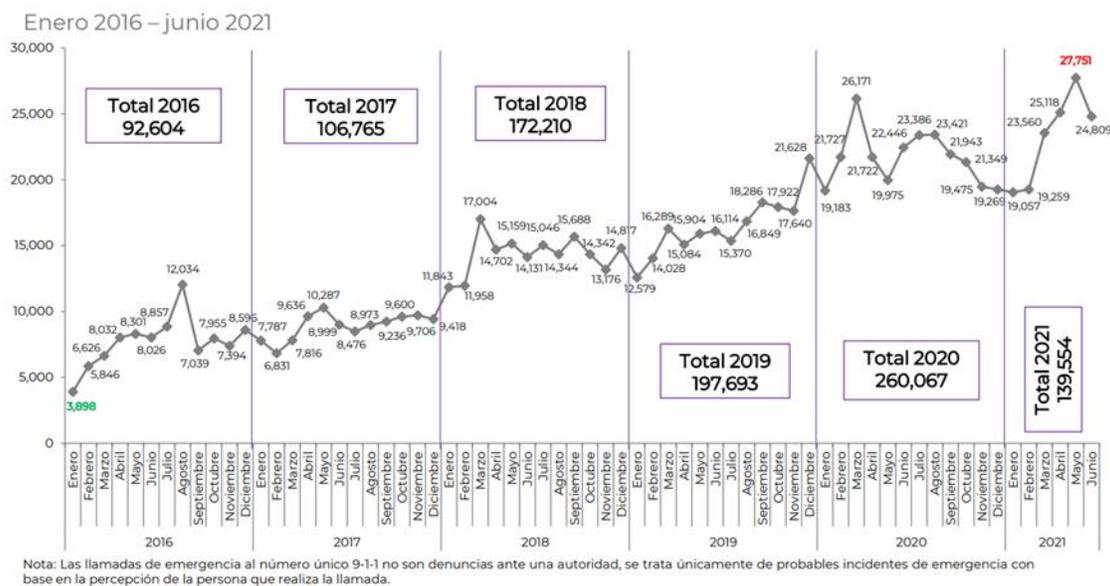
Nota. La gráfica desagrega únicamente incidentes relacionados con la categoría Seguridad. Fuente: SESNSP-CNI con información reportada por los CALLE de las 32 entidades federativas. Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). Información sobre violencia contra las mujeres Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 911. Centro Nacional de Información (CNI). Información con corte al 30 de junio de 2021, p. 91.

Por su parte, la Figura 5 expone que, de enero 2016 a junio del 2021, hubo un incremento notable en la llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de violencia contra la mujer, siendo muy notorio en el año 2020. En el mes de marzo se presentó un pico

de 26,171 llamadas, presentando fluctuaciones para alcanzar el pico más alto de los últimos años en el mes de mayo del siguiente año 2021 con un total de 27,751 llamadas.

Figura 5

Llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de Violencia contra la mujer: Tendencia nacional



Nota. Se refiere al incidente “Violencia contra la mujer” incluido en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, y definido como: “Todo acto violento que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.” Fuente: SESNSP-CNI con información reportada por los CALLE de las 32 entidades federativas. Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). Información sobre violencia contra las mujeres Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1. Centro Nacional de Información (CNI). Información con corte al 30 de junio de 2021, p. 93.

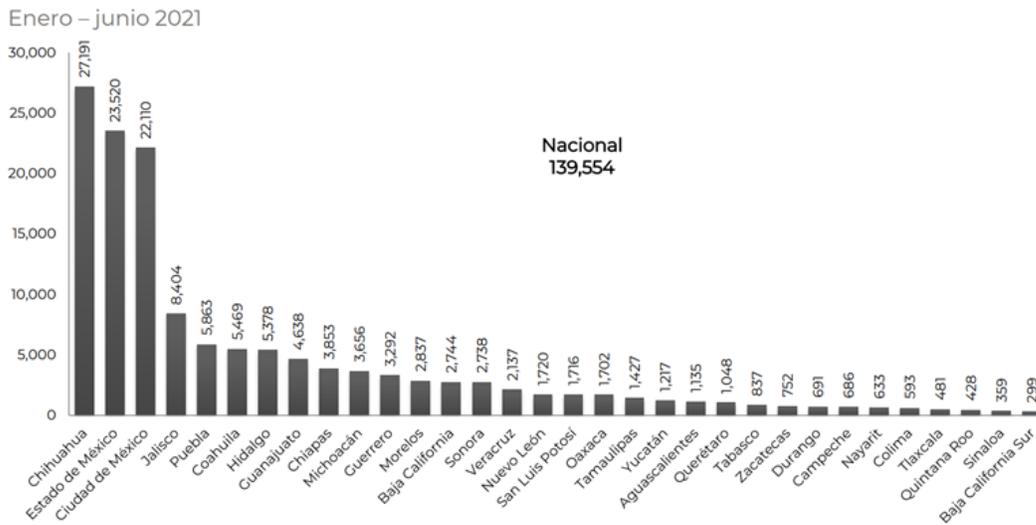
En el primer semestre del 2021, se registraron 139,554 llamadas al 911. Se observó un incremento a partir del mes de febrero, alcanzando su pico máximo en el mes de mayo con 27,751 llamadas. Como ya se mencionó, es el mayor número de llamadas recibidas de los últimos años; en el mes de junio el pico descendió a 24,809 llamadas.

La Figura 6 permite observar que, sobre los incidentes de violencia, se contabilizaron 139,554 llamadas a nivel nacional. Chihuahua ocupa el primer lugar en llamadas de

emergencia por violencia contra las mujeres, seguido por el Estado de México, la Ciudad de México y Jalisco, quienes aportan el 58% del total de las llamadas relacionadas con incidentes de violencia contra las mujeres. En último lugar se encuentra el estado de Baja California Sur, con el 0.21% de las llamadas.

Figura 6

Llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de violencia contra la mujer: Estatal



Nota. Se refiere al incidente “Violencia contra la mujer” incluido en el Catálogo Nacional de Incidentes de Emergencia, y definido como: “Todo acto violento que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada.” Fuente: SESNSP-CNI con información reportada por los CALLE de las 32 entidades federativas. Información del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (SESNSP). (2021) Información sobre violencia contra las mujeres Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1. Centro Nacional de Información (CNI). Información con corte al 30 de junio de 2021, p. 94

En la revisión de la información no se identificaron indicadores de seguimiento de las llamadas realizadas al número 911 de servicios de emergencia en los incidentes de violencia contra la mujer. Con relación a la información específica de la atención telefónica por COVID-19, se identificaron líneas de atención telefónica para emergencias y orientación sobre COVID-19 en los diferentes estados de la República Mexicana. Sin embargo, no se pudo obtener información específica sobre datos estadísticos solo se cuenta con el directorio (Gobierno de México, 2020).

Diversas instituciones gubernamentales han generado datos relacionados con violencia familiar. Sin embargo, es importante considerar que la incidencia de la violencia podría estar subregistrada en esos registros oficiales. Sobre todo en los datos del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), en las llamadas de emergencia al 911, en las denuncias, servicio y registros del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), en los informes de los Institutos de las Mujeres, y de otras instancias públicas y civiles, porque sólo refleja a las personas que se arriesgaron a hacer la denuncia o la solicitud de auxilio en caso de las llamadas al 911.

Las estadísticas presentadas por los organismos públicos muestran importantes diferencias mes a mes y estas inestabilidades podrían ser *interpretadas a modo*. Es decir, podrían cometerse sesgos sobre la explicación de los motivos de la violencia. En particular, las llamadas de emergencia relacionadas con incidentes de violencia familiar presentaron fluctuaciones importantes. Incluso presentan una disminución considerable en diciembre del 2020. Lo anterior no significa, necesariamente, que la violencia familiar haya disminuido, sino que la llamada telefónica como indicador de violencia tiene limitaciones para explicar los diferentes obstáculos para denunciar, el riesgo que corre la persona que denuncia o solicita auxilio. Sobre todo, si la persona agresora está en casa (Granados-Shiroma, 2021).

El problema de la violencia familiar ha sido un tema muy estudiado. Esos estudios llaman la atención sobre los grandes costos que representa para la sociedad no enfrentar el problema de la violencia. Son costos directos e indirectos que afectan a las personas, las familias, la comunidad y la sociedad (Quirós, 2017).

El alto riesgo de sufrir abuso de distinto tipo cuando hay factores que lo propician, como los cambios de vida obligados por las circunstancias experimentadas en esta pandemia, aumentan la vulnerabilidad en todas las poblaciones del mundo. En particular, en México, se recrudeció la violencia, la inseguridad laboral y económica de las familias. Y no hay fechas claras de retorno a una actividad totalmente abierta y libre como antes de que iniciaran los programas como la *Jornada Nacional de Sana Distancia*, o el retorno a actividades dependiendo de semáforos de contagios (Gómez-Macfarland, et al. 2020).

5. Conclusiones

Hace cinco años se estableció un número telefónico único para emergencias a nivel nacional. En el segundo año de actividades, sólo el diez por ciento de las llamadas fueron reales, el resto fueron llamadas falsas. Las llamadas reales o procedentes son recibidas en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) que se canalizan a alguna corporación para su atención, ya que se relacionan a probables hechos que ponen en riesgo o vulneran la condición humana. El otro porcentaje de llamadas improcedentes, que es muy elevado, se refiere a las llamadas recibidas en los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia (CALLE) que no se canalizan a ninguna corporación, porque se identifica que se trata de bromas, hechos no relacionados con emergencias, llamadas no contestadas, falsas o de insultos por adultos llamada obscena o transferencia de llamada.

Para el año 2021, el 26.6% de las llamadas fueron procedentes o reales y arrojaron datos que orientan sobre diferentes problemáticas que se presentan en todos los estados de la República Mexicana. Por su parte, las llamadas improcedentes fueron el 73.4%. Aunque al paso de los años este tipo de llamadas han disminuido, aún es un porcentaje muy elevado que requiere que se revisen las estrategias de difusión y promoción para el buen uso y aprovechamiento de la población.

La información refleja el incremento de las llamadas al 911 por situaciones de inseguridad y violencia. Se identifica que la línea telefónica del número 911 para la prestación de servicios de emergencia es un medio para reportar diversos incidentes. En este caso en particular, de violencia en todos sus aspectos y para solicitar información sobre la pandemia de COVID-19. El acceso al número 911 se da en todo el territorio nacional y otorga apoyo a las personas que lo necesitan mediante una llamada telefónica, una opción en estos momentos de confinamiento que necesita la ciudadanía, sobre todo en estas circunstancias en las que se requiere disminuir la movilidad de las personas y seguir en el confinamiento para contener la pandemia de COVID-19.

Este estudio identificó que las llamadas de emergencia al número único 911 no son denuncias ante una autoridad, solo se trata de probables incidentes de emergencia con base en la percepción de la persona que realiza la llamada. Sin embargo, los datos informados presentan un incremento en la categoría de incidentes de Seguridad en el rubro de violencia. En particular, las llamadas de emergencia al 911 relacionadas con incidentes de violencia

contra las mujeres presentó el registro más alto en el primer semestre del año 2021, que incluso es el más elevado de los últimos años.

La red nacional de llamadas al 911 reporta datos estadísticos de seguridad y de necesidades emergentes de la población que sumados a otros indicadores pueden orientar a implementar estrategias efectivas para contribuir a disminuir la violencia en contra de las mujeres en estos tiempos de la pandemia de COVID-19.

Resulta indispensable realizar campañas informativas sobre el beneficio de uso de la línea de atención telefónica 911 para emergencias de los diferentes incidentes que se le presentan a la población, así como sensibilizar a la ciudadanía para evitar el uso inadecuado que se le da, al realizar las llamadas improcedentes en los diferentes estados de la República Mexicana.

Referencias

- Comisión Interamericana de mujeres (2020). COVID-19 en la vida de las mujeres: Razones para reconocer los impactos diferenciados = COVID-19 in women's lives: Reasons to recognize the differential impacts0/ Comisión Interamericana de Mujeres. p.25; 21x29,7cm. (OAS. Documentos oficiales; OEA/Ser.L/II.6.25).
<https://www.oas.org/es/cim/docs/ArgumentarioCOVID19-ES.pdf>
- Quiroz, E. (2017) El impacto de la violencia intrafamiliar: Transitando de la desesperanza a la recuperación Del derecho a vivir libres de violencia. *Revista Perspectivas Psicológicas* 3(4) año IV. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pp/v3-4/v3-4a17.pdf>
- Gobierno de México. (2020) Líneas de atención telefónica para emergencias y orientación sobre COVID-19 <https://coronavirus.gob.mx/contacto/>
- Gobierno de México. Diario Oficial de la Federación (DOF) (2015) ACUERDO mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Líneamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el plan técnico fundamental de numeración, publicado el 21 de junio de 1996.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5418339&fecha=02/12/2015&print=true
- Gómez-Macfarland C.A. Sánchez-Ramírez M.C. (2020). "Violencia familiar en tiempos de Covid". Mirada Legislativa No. 187, Instituto Belisario Domínguez, Senado de la República, LXIV Legislatura. Ciudad de México, 31p.
http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4891/ML_187.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Granados-Shiroma, M.M. (2021). Violencia familiar en Nuevo León en tiempos de Covid-19. *Revista Ciencia UANL*, 24(106), marzo-abril 2021 <http://cienciauanl.uanl.mx/?p=10875>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía(INEGI). (2016). Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH. 2016).
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/endireh/2016/doc/endireh2016_presentacion_ejecutiva.pdf
- Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). (2016). Convenio INMUJERES y Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de llamadas de emergencia al número único 9-1-1.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/176317/Convenio_INMUJERES.pdf
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV) (2007). Última reforma incorporada: 1 de junio de 2021. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México.
https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-04/Ley_GAMVLV.pdf
- ONU Mujeres. (2020). COVID-19 y su impacto en la violencia contra las mujeres y niñas. Ciudad de México: ONU Mujeres. Obtenido de

<https://mexico.unwomen.org/es/digiteca/publicaciones/2020-nuevo/abril-2020/covid19-y-su-impacto-en-la-violencia-contra-las-mujeres-y-ninas#-view>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2002). Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen Washington, D.C.: OPS, 2002. https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2018). Violencia contra la mujer: Fortalecer la respuesta sanitaria en tiempos de crisis. Obtenido de Centro de Noticias: <https://www.who.int/es/news-room/feature-stories/detail/violence-against-women>

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). (2021). Estadística nacional de llamadas de emergencia al número único 9-1-1. Cifras con corte al 30 de junio de 2021. Centro Nacional de Información (CNI) Julio 2021 https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/656806/Llamadas_de_emergencia_9-1-1_Ene-junio_200721.pdf

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP). (2021). Información sobre violencia contra las mujeres Incidencia delictiva y llamadas de emergencia 9-1-1. Centro Nacional de Información (CNI). Información con corte al 30 de junio de 2021. <https://www.gob.mx/sesnsp/acciones-y-programas/incidencia-delictiva-87005>