



## **Informe Comparativo de Monitoreo de Acceso a la Justicia**

Realizado por Mujeres de la Ventana Ciudadana de los Municipios de: Alegría, Berlín, Jiquilisco, Mercedes Umaña.

Diciembre 2018.

## Índice

Contenido	Pág.
<b>I. Introducción</b>	4-5
<b>II. Descripción conceptual y metodológica del monitoreo de acceso a la justicia de las mujeres</b>	6-7
<b>III. Resultados del monitoreo</b>	
<b>3.1 Datos socio demográficos de las mujeres entrevistadas</b>	8
• N° de mujeres entrevistadas	8
• Edades de las mujeres entrevistadas	9
• Estado Civil de las mujeres entrevistadas	10
• Religión de las mujeres entrevistadas	11
• Nivel educativo de mujeres entrevistadas	12
• Ocupación o actividad laboral de las mujeres entrevistadas	13
• Ingresos de las mujeres entrevistados	13-14
3.2 Pregunta N° 7. ¿Es primera vez que usted solicita los servicios de esta institución?	14
3.3 Pregunta N° 8 ¿Cuál fue la razón de su anterior visita a la institución?	15
3.4 Pregunta N° 9. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendida por su caso?	16-17
3.5 Pregunta N° 10. ¿Cómo ha sido la atención que recibió por parte del personal de la institución?	18

3.6 Pregunta N° 11. ¿Al momento de realizar la denuncia tuvo usted privacidad?	19-20
3.7 Pregunta N° 12. ¿Cuál ha sido el resultado de su denuncia?	21
3. 8 Pregunta N° 13¿Cómo calificaría los servicios brindados por la institución?	22
3.9 Pregunta N° 14 ¿Por qué califica usted los servicios brindados por la institución de esta forma?	23
3.10 Pregunta N° 15 ¿Qué recomendación daría usted para que se mejorara el servicio de la institución?	24
IV. Conclusiones y hallazgos generales	
4.1 Conclusión general	24-25
4.2 Hallazgos generales 2017	26- 27
4.3 Hallazgos generales 2018	27-28

## I. Introducción

El Movimiento Salvadoreño de Mujeres (MSM), ejecuto el proyecto: Prevención de Violencia de Género a través del Empoderamiento de las Redes de Mujeres, financiado por Manos Unidas/España, el cual fue desarrollado desde el periodo de noviembre de 2016 a noviembre 2017, no obstante en el presente año 2018 se fortaleció el programa de liderazgo a las mujeres con la finalidad de realizar un nuevo monitoreo y medir los avances obtenidos en el periodo anterior y poder realizar el informe comparativo de forma estratégica con las mujeres participantes de los siguientes Municipios: Jiquilisco, Alegría, Berlín, Mercedes Umaña, y Ciudad El Triunfo con el Mecanismo de la Ventana Ciudadana como una herramienta de contraloría social para la aplicación de las leyes a favor de las mujeres.

Las diferentes estrategias realizadas en el marco del proyecto han permitido realizar las siguientes actividades: organizar 26 comités de mujeres, 26 planes de trabajo y diagnósticos comunitarios, 2 escuelas de liderazgo en prevención de la violencia de género con 50 mujeres; proceso de sensibilización a personal de jefaturas, concejo municipal y de la UMM de Mercedes Umaña, se involucraron a los aplicadores de justicia en los procesos de capacitación a la RED DE MUJERES DEFENSORAS DE LOS DERECHOS HUMANOS DE MUJERES VICTIMAS DE VIOLENCIA, 2 Asociaciones de mujeres organizadas y legalizadas del municipio de Mercedes Umaña y Alegría, fortalecimos dos espacios de articulación en el Municipio de Jiquilisco: Consejo municipal de Prevención de la violencia y el comité intersectorial de Mujeres del Bajo Lempa; reuniones de coordinación con las Unidades Municipales de Género y Consejo Municipal. Esto permitió generar sinergia entre las instituciones del Estado (PDDH, Asamblea Legislativa, Fiscalía General de la República, Procuraduría General de La República, Policía Nacional Civil), con las Mujeres Organizadas en el marco del proyecto.

Consideramos importante destacar que los procesos educativos sobre el conocimiento de derechos humanos de las mujeres y la normativa nacional y regional vigente; la sensibilización sobre igualdad, equidad entre hombres y mujeres; la organización la

Ventana Ciudadana y los Comités de mujeres para la Prevención de la Violencia, la construcción de alianzas con diferentes actores/as públicas locales, a permitido realizar la contraloría por las mujeres, y se describe los resultados del monitoreo de 4 municipios en las siguientes gráficas.

En los municipios se cuenta con 5 ventanas ciudadanas organizadas y capacitadas en el tema de herramientas de monitoreo y contraloría social, con el objetivo de que las mujeres capacitadas en el tema realizaran el monitoreo a las Instituciones del Estado aplicadores de Justicia como> PGR, FGR, PNC, Juzgados de Familia y de Paz, a través de la aplicación del instrumento de encuesta a las mujeres usuarias de estas instituciones, para analizar la calidad y calidez de atención que brindan a las mujeres víctimas de violencia de género.

Se organizaron las mujeres de cuatro municipios para realizar la encuesta en las instituciones que existen siendo únicamente: Policía Nacional Civil y Juzgados de Paz, instituciones que fueron sujetas del monitoreo y las únicas existentes en los municipios.

La realización de las acciones de forma organizada de incidencia y monitoreo a las instituciones públicas están particularmente vinculadas con el acceso a la justicia, en la atención que se brinda a las mujeres víctimas de violencia de género con el fin de conocer, valorar y realizar recomendaciones para una pronta respuesta institucional en los casos de violencia de género referente al cumplimiento de la Ley Especial Integral para una Vida libre de Violencia para las Mujeres y La ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, proporcionando asesoría, acompañamiento a las mujeres víctimas de violencia, a fin de verificar la ruta de acceso a la justicia y la calidad en la respuesta institucional.

El perfil de las mujeres integrantes de la Ventana Ciudadana es el siguiente: Son lideresas del área rural y urbano, que saben leer y escribir, algunas con diferentes niveles educativos entre las edades: 19-45 años, quienes realizan trabajo comunitario-organizativo en su comunidad involucrándose en diferentes procesos educativos, incidencia, monitoreo, toma de decisiones en estructuras organizativas. Esto último es a partir de que la mayoría de ellas, tienen cargos de dirección en ADESCOS, Comités de mujeres, Comités de Agua, etc., con énfasis en el trabajo con las mujeres y la PVG

## II. Descripción conceptual y metodológica del monitoreo de acceso a la justicia de las mujeres

El acceso a la justicia es un derecho humano<sup>1</sup>, como el derecho a la educación, a la salud, al trabajo, y obstaculizar el acceso de las mujeres a la justicia es violatorio de los derechos humanos garantizados por la Constitución y los instrumentos internacionales de protección de derechos humanos, sobre todo, es una forma de excluir a las mujeres del ejercicio de la ciudadanía sustantiva.

En ese sentido, se debe tener claro en cuenta, que la Constitución de la República de El Salvador, establece como principio, que todas las personas son iguales ante la Ley, y lo establece como la base fundamental para el goce de los derechos no podrán establecerse restricciones que se basen en diferencias de nacionalidad, sexo, raza o religión<sup>2</sup>. Por otra parte, es obligación del Estado salvadoreño como parte de los Tratados y Convenciones Internacionales y Regionales de Derechos Humanos que postulan la igualdad de las mujeres en el goce del derecho acceso a la justicia.

Dentro de la normativa internacional se destacan dos instrumentos, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, y señala, que los Estados firmantes deben condenar la discriminación contra la mujer y están comprometidos, si no lo han hecho a incluir en sus Constituciones el principio de igualdad del hombre y de la mujer; y establecer la protección jurídica de los derechos de la mujer sobre la base de la igualdad con el hombre y garantizar, por conducto de los tribunales nacionales competentes y de otras instituciones públicas, la protección efectiva contra todo acto de discriminación, entre otros<sup>3</sup>.

Mientras que, en la Convención Belem Do Pará, un instrumento de carácter Regional, establece que los Estados están obligados a condenar todas las formas de violencia contra la mujer y conviene adoptar, por todos los medios apropiados y sin dilaciones, políticas orientadas a prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, y para el cumplimiento del derecho humano de acceso a la justicia, le demanda al Estado, por un lado, establecer los procedimientos legales justos y eficaces para la mujer que haya sido sometida a violencia, que incluyan, entre otros, medidas de protección, un juicio oportuno y el acceso efectivo a tales procedimientos, y por otro,

---

<sup>1</sup> Art. 4, literal “g” Convención Belém do Pará.

<sup>2</sup> Art. 3 Constitución de la República de El Salvador y Art. 4, literal “f” de la Convención Belém do Pará.

<sup>3</sup> Art. 2° de la CEDAW.

establecer los mecanismos judiciales y administrativos necesarios para asegurar que la mujer objeto de violencia tenga acceso efectivo a resarcimiento, reparación del daño u otros medios de compensación justos y eficaces<sup>4</sup>.

El derecho de acceso a la justicia, puede ser considerado desde tres aspectos diferenciados aunque complementarios entre sí, el acceso propiamente dicho, es decir, la posibilidad de llegar al sistema judicial; la posibilidad de lograr un buen servicio de justicia, es decir, no sólo llegar al sistema sino que éste brinde la posibilidad de lograr un pronunciamiento judicial justo en un tiempo prudencial; y por último, complementario necesariamente, es el conocimiento de los derechos por parte de las mujeres, de los medios para poder ejercer y hacer reconocer esos derechos y específicamente el tener conciencia del acceso a la justicia como un derecho y la consiguiente obligación del Estado de brindarlo y promoverlo.

Es así, que el acceso a la justicia tiene un doble sentido: En un sentido amplio, se entiende como garantía de la igualdad de oportunidades para acceder a las instituciones, los órganos o los poderes del Estado que generan, aplican o interpretan las leyes y regulan normativas de especial impacto en el bienestar social y económico, y por otro lado, como el conjunto de medidas que se adoptan para que las personas resuelvan sus conflictos y protejan sus derechos ante los tribunales de justicia.”

Al final, se debe tener claro que el acceso a la justicia, es la existencia de facilidades para que todas las mujeres sin discriminación alguna puedan gozar de todos los recursos y servicios que garanticen su seguridad, movilidad, comunicación y comprensión de los servicios judiciales y seguridad, que garanticen una justicia pronta y cumplida.

En el marco del presente monitoreo, las mujeres de la Ventana Ciudadana, lograron medir el avance de las instituciones del Estado en cuanto a la garantía y goce de los derechos de las mujeres con base a la normativa vigente: Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra la Mujer (LIE) y la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres (LEIV), lo que permitió identificar la calidez, tratamiento, calidad de atención y la debida resolución de sus demandas, y con dichos resultados sirvan de insumos para la planificación de acciones de incidencia política dirigidas hacia instituciones públicas administradoras de justicia.

---

<sup>4</sup> Art. 7, literales “f” y “g”, Convención Belém do Pará.

Las variables monitoreadas, a través de la técnica de encuesta directa fueron las siguientes:

- Calidez y tratamiento: en relación a la re-victimización
- Calidad: la indiferencia por parte de la persona que me atendió a las mujeres víctimas de violencia.
- Calidad de atención: no hay privacidad cuando se hace la denuncia
- Atención: demasiado tiempo de espera
- Resolución: No me resuelven el problema por el cual denuncie.

Las encuestas fueron pasadas de forma simultánea y aleatoria a las usuarias en las instituciones públicas, para garantizar la efectiva realización del monitoreo se realizaron las actividades siguientes:

- Capacitación de las Mujeres de la Ventana Ciudadana, sobre monitoreo, aplicación y llenado de encuesta.
- Organización de las mujeres de la Ventana Ciudadana para la aplicación de las encuestas a mujeres usuarias de las instituciones aplicadores de Justicia, en los municipios de Jiquilisco, Alegría, Berlín, y Mercedes Umaña.
- La muestra fue de 5 a 11 entrevistadas por institución, la que al final arrojó 22 mujeres abordadas.
- Las instituciones identificadas para la aplicación de la encuesta a mujeres usuarias de los servicios fueron las siguiente: PNC y Juzgado de Paz únicas Instancias del Estado en los municipios monitoreados.

### **III. Resultados del monitoreo**

#### **3.1 Datos socio demográficos de las mujeres entrevistadas**

- **Nº de mujeres entrevistadas**

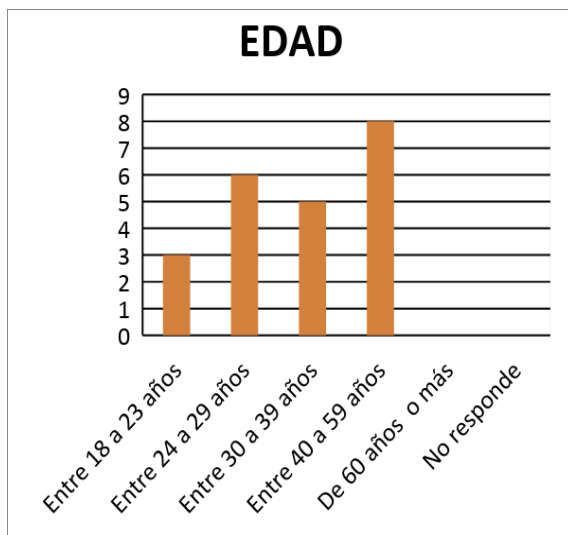
El número de mujeres que participaron en el monitoreo de la calidez, tratamiento, calidad de atención y la debida resolución de sus demandas por parte de las instituciones públicas aplicadores de justicia fueron 40, con un elemento o situación particular en todas ellas, es que fueron abordadas en el momento que hacían uso de los servicios de atención en dichas instituciones públicas prestadoras de servicios de atención judicial y seguridad.



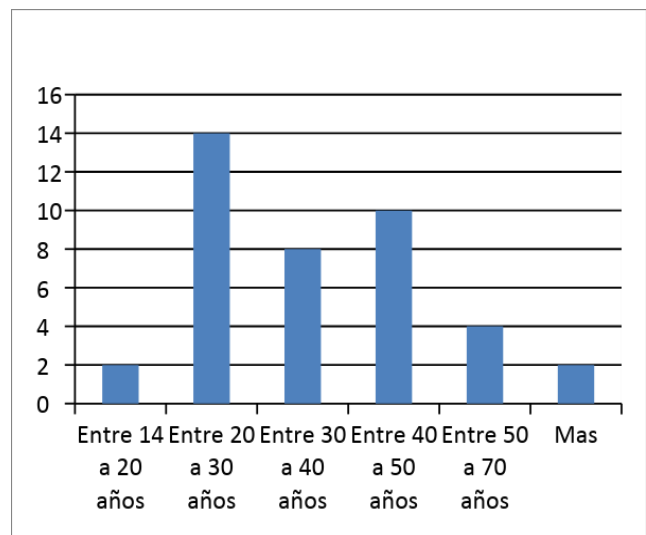
- **Edades de las mujeres entrevistadas**  
*Rango de edad)*

### PREGUNTA 1

**AÑO 2017**



**AÑO 2018**



**Según la gráfica 1 del año 2017**, las edades de las mujeres entrevistadas que hacen uso de los servicios de las instituciones públicas judiciales y seguridad, se encuentran en primer las que oscilan entre las edades de los 40 A 59 años y en segundo lugar, entre los 24 y 29 años.

Un dato de suma importancia que muestra la gráfica, es que las mujeres independientemente de la edad, son víctimas de violencia.

Esto es a partir, de que la violencia contra la mujer se manifiesta de diferentes formas como: patrimonial, sexual feminicida, física, económica, psicológica y emocional, y simbólica, y además las formas en que se manifiestan hacia las mujeres que puede ser familiar, comunitaria, institucional y laboral. Al final se debe afirmar que la violencia de género no tiene edad.

**En la gráfica 1 del año 2018:** Las edades de las mujeres entrevistadas y que hacen uso de los servicios de las instituciones públicas, se encuentran entre las edades de 20 a 30 años, en segundo lugar entre 40 a 50 años, identificando de esta forma que independientemente de la edad toda mujer es víctima de violencia de género, en todos los ámbitos que se puedan observar tanto con violencia física, psicológica, emocional,

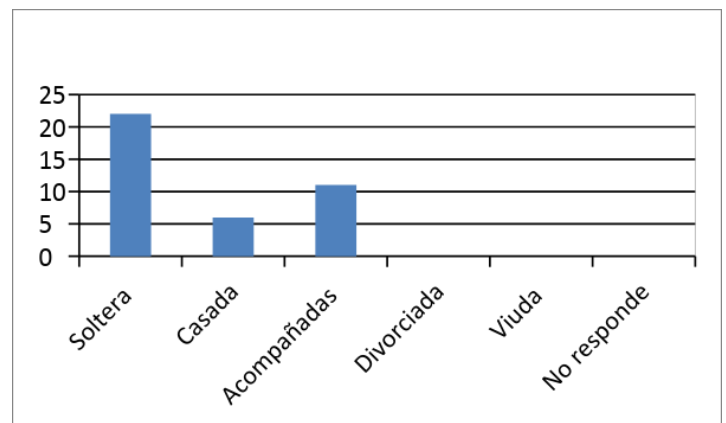
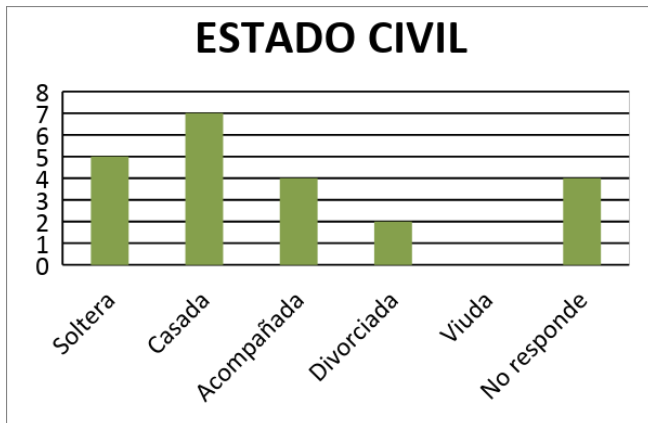
verbal, sexual, patrimonial, institucional y laboral, en donde queda de manifiesto que las edades no importan a la hora de sufrir algún tipo de violencia.

## **PREGUNTA 2**

**¿Cuál es su estado civil?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**



La grafica 2 del año 2017: Nos demuestra que las mujeres más violentadas son las que tienen un estado civil de pertenencia, o sea casada pero también podemos ver que el hecho de que denuncien es porque se está perdiendo el temor.

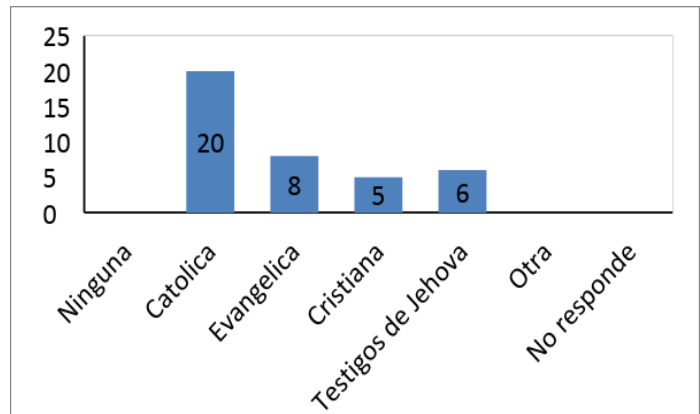
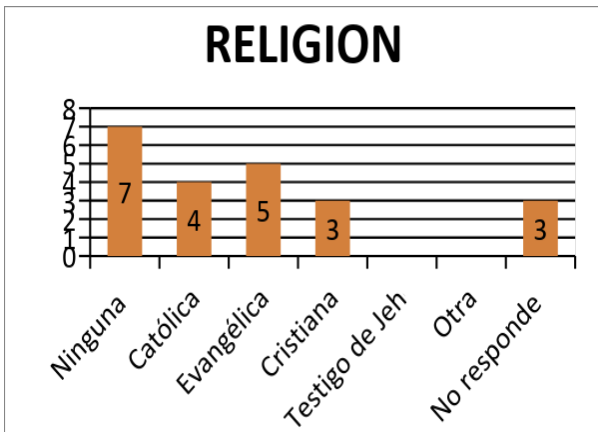
Grafica 2 del año 2018: Nos muestra que entre las mujeres entrevistadas sufren violencia las mujeres que se encuentran solteras, es decir un dato muy curioso ya que no solo por tener su estado de soltera no implica que sufran violencia por parte de algún familiar, pareja o amigos, seguidamente están las mujeres que están acompañadas es decir tienen una pareja en sus hogares, pero también se puede comparar que pese que entre el año 2017 al 2018 haya cambiado el estado civil en donde sufren más violencias las mujeres también son las que realizan denuncias y tienen acceso a la justicia valorando de esta forma que están perdiendo el temor y poniendo en primer lugar su integridad física y sobre todo su vida.

**PREGUNTA 3**

**3 ¿Cuál es su religión?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**



La grafica 3 del año 2017: Vemos como un buen grupo de mujeres van rompiendo con la religión, pero no podemos ignorar que la religión católica y evangélica siguen siendo fuertes en su organización en los municipio.

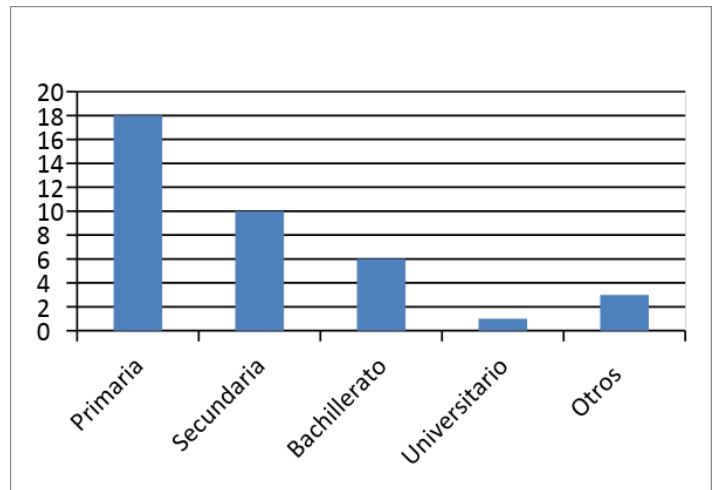
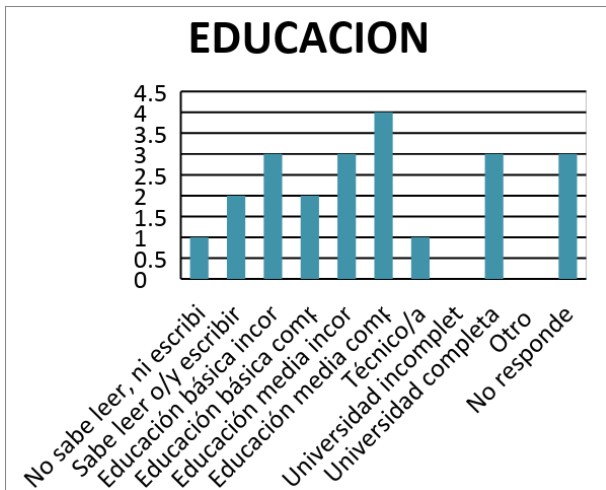
La grafica 3 del año 2018: Comparando el año 2017 al año 2018 la religión católica y evangélica se mantiene siendo las más fuertes dentro de las mujeres entrevistadas.

**PREGUNTA 4**

Podría decirme, ¿cuál es su nivel estudio?

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**



La gráfica 4 del año 2017: Refleja que mayoría de las mujeres entrevistadas tienen un nivel educativo básico, es decir, entre 1º a 6º grado, en segundo lugar, se ubican las mujeres con un nivel de bachillerato, y en tercer lugar, las mujeres que solo saben leer y escribir.

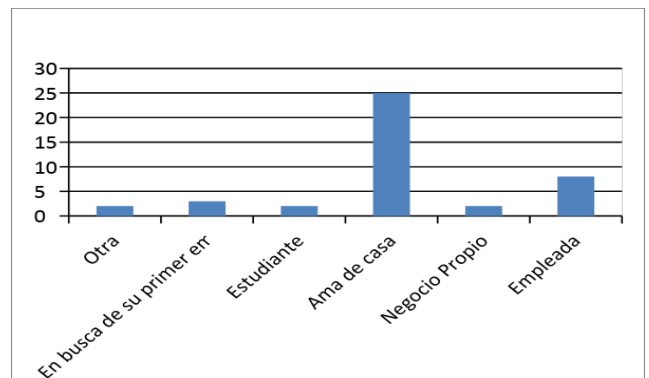
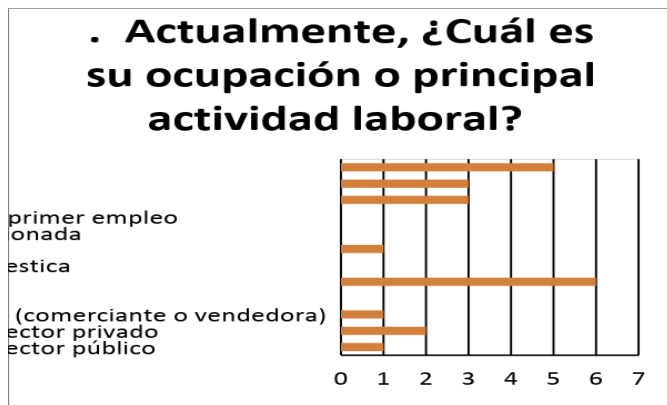
Grafica 4 del año 2018: Refleja que la mayoría de mujeres solo han cursado el nivel de primaria y secundaria, posterior a ello le sigue una mínima cantidad que tienen nivel de bachillerato y muy debajo de esta han logrado el nivel universitario.

**PREGUNTA 5**

Actualmente, ¿Cuál es su ocupación o principal actividad laboral?

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**



La gráfica 5 del año 2017: Muestra que las mujeres usuarias de los servicios que prestan las instituciones públicas de acceso a la justicia. Son mujeres amas de casa seguidas de mujeres desempleadas u otras que ejercen otro tipo de actividades

Grafica 5 del año 2018: Refleja que entre las mujeres entrevistadas usuarias de los servicios que prestan las instituciones públicas de acceso a la justicia, aun se mantiene en mujeres amas de casa, seguidas de mujeres empleadas y otras en busca de su primer empleo.

**Pregunta N° 6**

A6. ¿Podría decirme en promedio a cuánto ascienden el total de sus ingresos al mes?



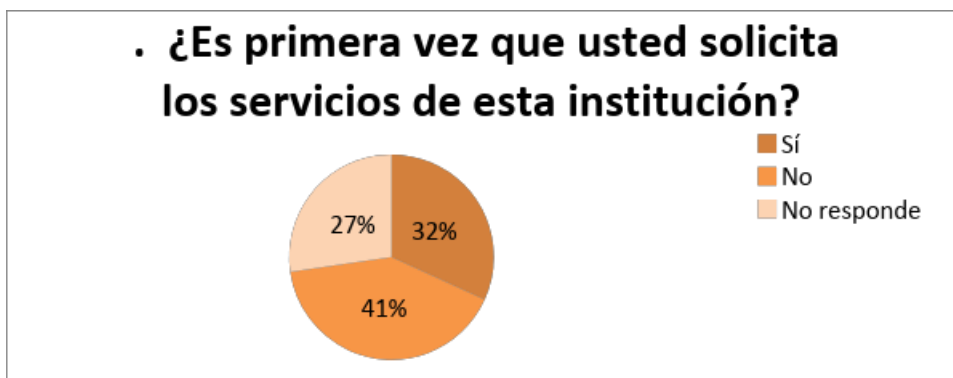
Según la gráfica 6 del año 2017: De las 22 mujeres entrevistadas, 7 respondieron que los ingresos que perciben están entre los \$ 250.00 a \$ 500.00 seguido de un grupo que no responde a la pregunta.

Algunas mujeres reciben y viven de remesas de familiares o esposos, pero que debido a la delincuencia no responden, ya sea por temor o desconfianza

Para el año 2018: No se considero esta interrogante ya que lo que se pretendía medir era el nivel de acceso a la justicia que tienen las mujeres, su nivel de educación, estado civil, edad.

### **PREGUNTA 7**

**¿Es primera vez que usted solicita los servicios de esta institución?**



Al preguntársele a las usuarias si es la primera vez que solicita los servicios de las instituciones el 41% responde que no que es la primera vez, seguido del 32% que dice que sí.

Las Mujeres manifiestan que han sido re-victimizadas en las instituciones públicas, violentando el Artículo 57, de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, en el que se establecen las garantías procesales de las mujeres que

enfrentan hechos de violencia por las instancias aplicadores de justicia, limitando a las mujeres a una atención pronta eficaz y con eficacia.

A parte de lo anterior, se violenta los principios procesales establecidos en el Art. 22 de la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar, donde se establecen los principios de oralidad, intermediación, concentración, celeridad, igualdad, economía y oficiosidad para el tratamiento de casos de delitos sexuales y violencia intrafamiliar, desde su recepción hasta el proceso de constitución de causa.

No está demás, señalar que una de las principales causas por las que las víctimas de violencia, y particularmente las de abuso sexual abandonan los juicios contra sus agresores es la serie de trabas que presenta el proceso, como el hecho de que sean obligadas a recordar y relatar cómo ocurrió la violación al menos cinco veces, desde que presentan la denuncia hasta que el caso llega a la etapa de juzgamiento.

En todos los casos de violencia o delitos existe el riesgo de Re victimizar a las víctimas. No obstante, en los de carácter sexual, “repetir lo sucedido durante el proceso penal daña más a la víctima.

En el caso muestran la tendencia más alta de re-victimización de las mujeres que les han violentado sus derechos, particularmente por parte de la Policía Nacional Civil, Juzgados de Paz.

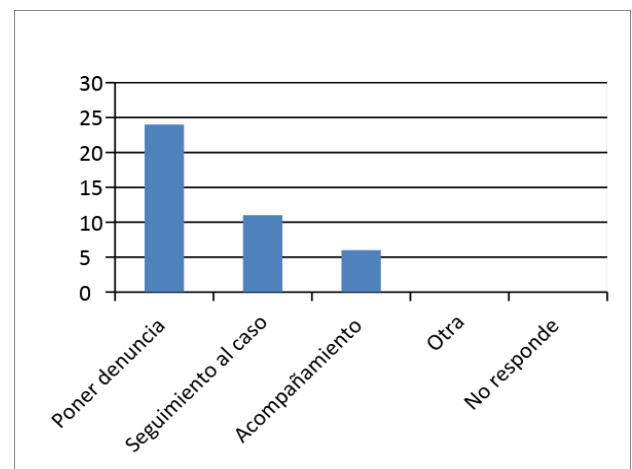
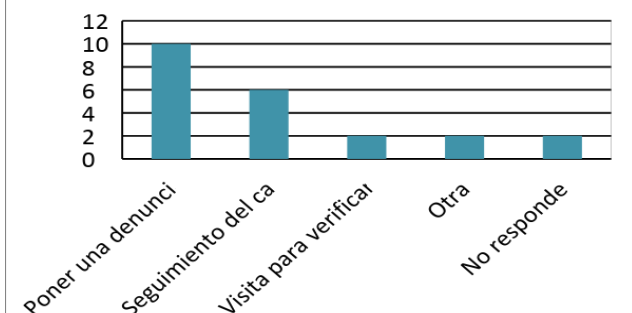
### **PREGUNTA 8**

**¿Cuál fue la razón de su anterior visita a esta institución?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**

**¿Cuál fue la razón de su anterior visita a esta institución?**



En la gráfica 8 del año 2017: Podemos ver que la visita de Las mujeres a las instituciones públicas responsables de garantizar el acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia de género, fue la interponer una denuncia, seguido del seguimiento a sus casos que no han sido resueltos.

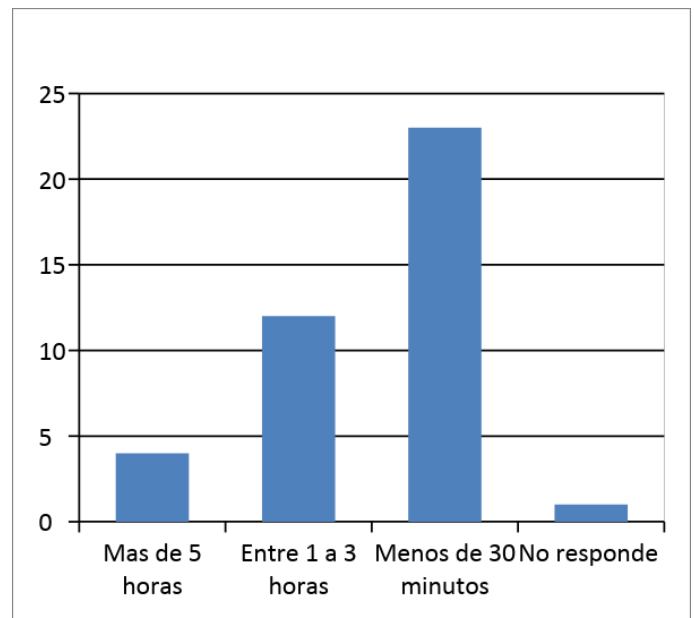
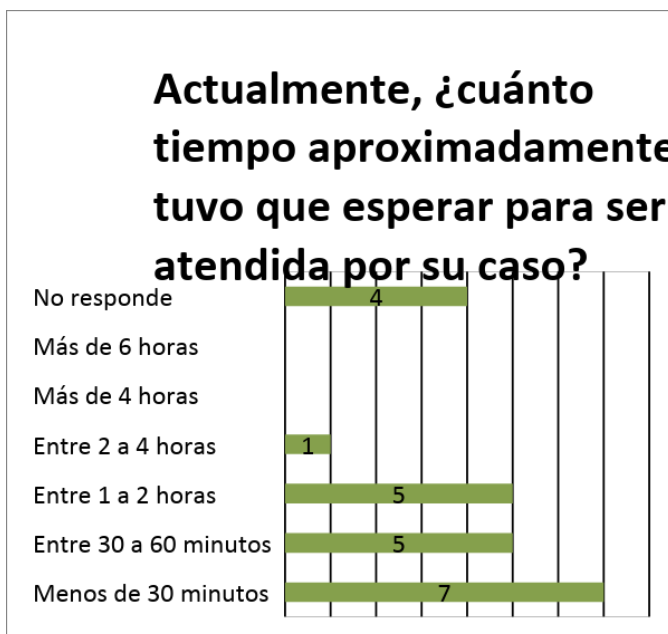
En la grafica 8 del año 2018: Podemos observar que la visita que realizaron las mujeres a instituciones del sector justicia fue para interponer una denuncia ante un caso de violencia de género, seguido del debido seguimiento de los casos de las victimas que aun no les han sido resueltos sus casos y como último punto el acompañamiento a la víctima de violencia.

### **PREGUNTA 9**

**¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendida por su caso?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**





### **Pregunta N° 9. ¿Espero demasiado tiempo para ser atendida?**

La gráfica 9 del año 2017: Muestra que la atención brindada en las instituciones responsables de garantizar el acceso a la justicia a las mujeres víctimas de violencia de género, No es igual para todas ya algunas mujeres fueron atendidas rápidamente, otras no, la atención sigue siendo muy burocrático, a partir que de las 22 mujeres entrevistadas manifiestan insatisfacción a la hora de ser atendidas.

En otras palabras, las instituciones públicas no dan una pronta respuesta a las demandas interpuestas por las mujeres y ellas tienen que esperar varias horas para ser atendidas. Esta situación violenta el derecho a un recurso sencillo y rápido ante los tribunales competentes que la amparen frente a hechos que violen sus derechos, establecida en el Art. 2, numeral 6 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

Además, de la violación de derecho a un recurso sencillo y rápido, la no atención pronta y con debida diligencia, violenta la garantía procesal establecida en el Art. 57, literal "l", que dice de la manera siguiente: "Recibir el auxilio y la protección, oportuna y adecuada, de la Policía Nacional Civil, o de cualquier otra instancia y de la comunidad

La grafica 9 del año 2018: Muestra que la mayoría de mujeres entrevistadas manifiestan que el acceso a la justicia para las mujeres ha mejorado un poco comparado a años anteriores ya que a la mayoría manifiesta a ver sido atendida en menos tiempo a la hora de poner su denuncia y solo otra pequeña parte manifiesta que espero un tiempo prudente no mayor a 3 horas para ser atendidas.

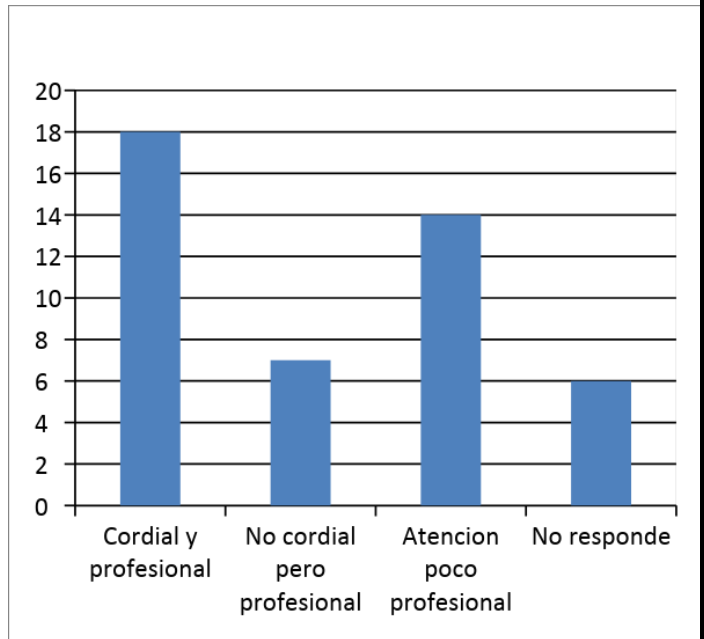
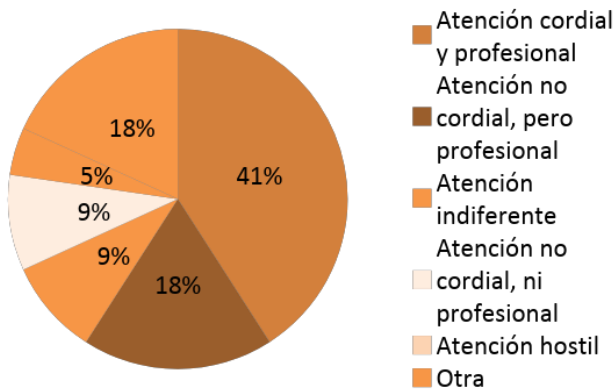
**PREGUNTA 10**

Podría decirme, ¿cómo ha sido la atención que recibió por parte del personal de la institución?

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**

**Podría decirme, ¿cómo ha sido la atención que recibió por parte del personal de la institución?**



La gráfica 10 del año 2017: Demuestra que 41% de las mujeres entrevistadas, manifiestan han recibido atención cordial y profesional ,mientras que un 36% han recibido atención no cordial ni profesional ,que la calidad de atención que reciben del personal de las instituciones es con indiferencia y discriminación por parte del personal de las instituciones públicas, lo que demuestra, que la violencia contra las mujeres se sigue justificando, teniendo en cuenta patrones estereotipados y culturales así mismo culpabilizando a las mujeres de la violencia que sufren en el ámbito público y privado. La violencia contra la mujer se sigue viendo natural y tratando con indiferencia.

La atención indiferente que revelan las mujeres entrevistadas es una muestra de la no aplicación de la disposición establecida en el Art. 5 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, por parte de los y las prestadoras de servicio en la instituciones arriba mencionadas, en el que literalmente dice: “La presente ley se aplicará en beneficio de las mujeres, sin distinción de edad, que se encuentren en el territorio nacional; para ello se prohíbe toda forma de discriminación,

entendida ésta, como toda distinción, exclusión, restricción o diferenciación arbitraria basada en el sexo, la edad, identidad sexual, estado familiar, procedencia rural o urbana, origen étnico, condición económica, nacionalidad, religión o creencias, discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier causa análoga, sea que provenga del Estado, de sus agentes o de particulares.

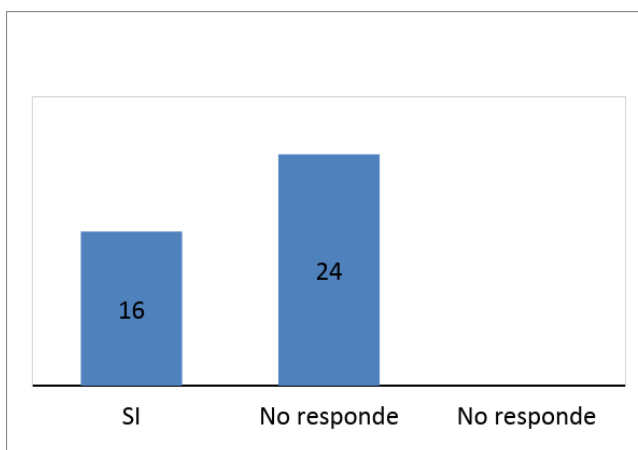
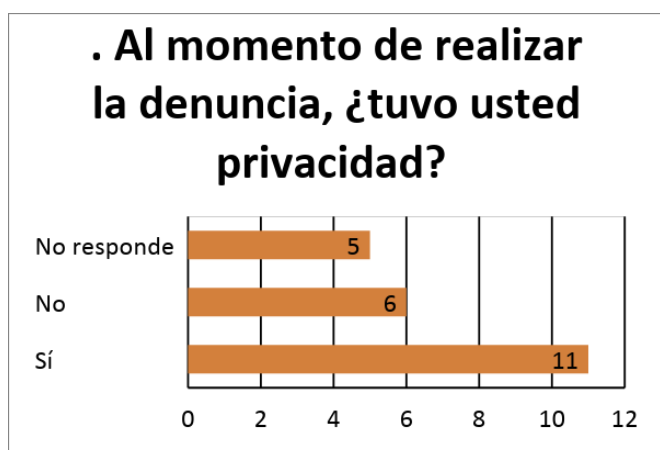
La grafica 10 del año 2018: Refleja que mejorando el tiempo en la atención a las victimas también ha mejorado la atención siendo cordiales y profesionales, siendo unos pocos que aun se encuentran atendiendo pocos profesionales.

### **PREGUNTA 11**

**Al momento de realizar la denuncia, ¿tuvo usted privacidad?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**



La gráfica 11 del año 2017: Muestra que de las 22 mujeres entrevistadas, 11 de ellas manifiestan que al momento de hacer su denuncia tuvieron privacidad, lo que significa que las instituciones cuentan con espacios adecuados para garantizar una atención de calidad y calidez a las mujeres víctimas de violencia.

Esta situación no se refleja con todas ya que un tercio de las mujeres entrevistadas manifiestan que no han tenido privacidad a la hora de poner su denuncia y que se sigue dando de forma sistemática o recurrente, a pesar que en el Art. 25 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, demanda la creación de Unidades Institucionales de Atención Especializada para las mujeres que enfrentan hechos de violencia, cuya finalidad será brindar servicios integrales en

condiciones higiénicas y de privacidad, con atención con calidad y calidez, con prioridad a la atención en crisis; así como también, asesorar e informar sobre los derechos que les asisten, las medidas relativas a su protección y seguridad, los servicios de emergencia y acogida, incluido la del lugar de prestación de estos servicios y el estado en que se encuentran las actuaciones jurídicas o administrativas de sus denuncias.

Además, la privacidad se puntualiza como una garantía procesal de las mujeres que enfrentan hechos de violencia en el Art. 57, literal “a”, y dice de la manera siguiente: “Que se preserve en todo momento su intimidad y privacidad. En consecuencia, su vida sexual no podrá ser expuesta directa o indirectamente, para justificar, minimizar o relativizar el daño causado”.

Este mismo Artículo, señala las instituciones que están obligadas a crear estas unidades a nivel nacional y entre ellas se encuentran: El Órgano judicial, Fiscalía General de la República, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, Policía Nacional Civil, Instituto de Medicina Legal, Ministerio de Salud y otras que tengan competencia en la materia.

Es importante señalar que en muchas instituciones ya existen tales unidades, sin embargo, en otras no existen, las causas de su no-existencia se desconocen. Es más, este mismo Artículo en el inciso último, señala que es responsabilidad del ISDEMU, velar y supervisar que la atención de las unidades sea prestada de la manera prevista y recomendada en la Ley y que las instituciones cumplan con el mandato de Ley.

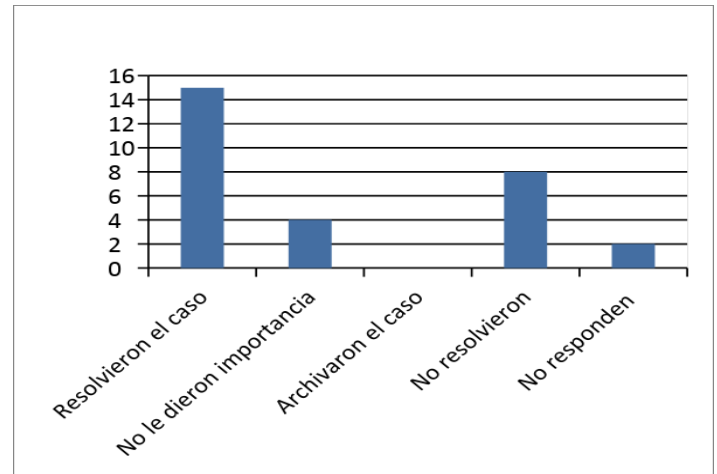
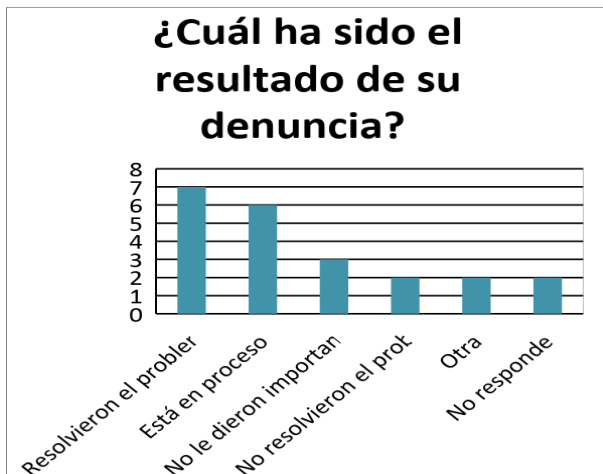
Grafica 11 del año 2018: Muestra que de las 40 mujeres entrevistadas, la mayoría coinciden que de una u otra forma no tuvieron la debida privacidad a la hora de interponer su denuncia y la otra parte manifiesta que si la tuvo, considerando que los datos son unificados con los municipios que se realizo la encuesta.

## PREGUNTA 12

¿Cuál ha sido el resultado de su denuncia?

AÑO 2017

AÑO 2018



Grafica 12 del año 2017: Que muestran que 16 Mujeres de 22 encuestadas manifiestan sentirse satisfechas ya que les han resuelto sus caso, y un grupo de 8 manifiesta que la indiferencia con que han sido tratadas, lleva a la baja utilización del sistema de justicia por parte de las mujeres víctimas de violencia, a partir de la percepción de baja prioridad del hecho de violencia que tienen los y las administradoras de justicia. Mayoritariamente las personas funcionarios de las instituciones del sistema de justicia: a) No consideran prioritarios los casos de violencia; b) Descalifican a las víctimas; c) No efectúan pruebas que resultan claves para el esclarecimiento de responsables; d) Asignan énfasis exclusivo a las pruebas físicas y testimoniales; e) Otorgan poca credibilidad a las aseveraciones de las víctimas y; f) Brindan tratamiento inadecuado a ellas y a sus familiares cuando intentan colaborar en la investigación de los hechos.<sup>5</sup>Muestra que de las mujeres entrevistadas algunas manifiestan que el caso por el cual denunciaron no ha sido resuelto, lo cual indica que el sistema de justicia sigue siendo **engorroso y burocrático** ya que las mujeres pasan por momentos de incertidumbre, preocupación y decepción, el factor económico también es determinante para las mujeres, es evidente que la falta de la debida diligencia hace que las mujeres no sigan con el proceso hasta el final.

<sup>5</sup> <http://www.eclac.cl/mujer/noticias/noticias/3/31403/ResumenAccesoJusticiaIT.pdf>

Grafica 12 del año 2018: Muestra que a la mayoría de las mujeres entrevistadas se les resolvió el caso, seguidamente de las que manifiestan que no les han resuelto el caso lo cual indica que el sistema de justicia sigue siendo **engorroso y burocrático** ya que las mujeres pasan por momentos de incertidumbre, preocupación y decepción, el factor económico también es determinante para las mujeres, es evidente que la falta de la debida diligencia hace que las mujeres no sigan con el proceso hasta el final.

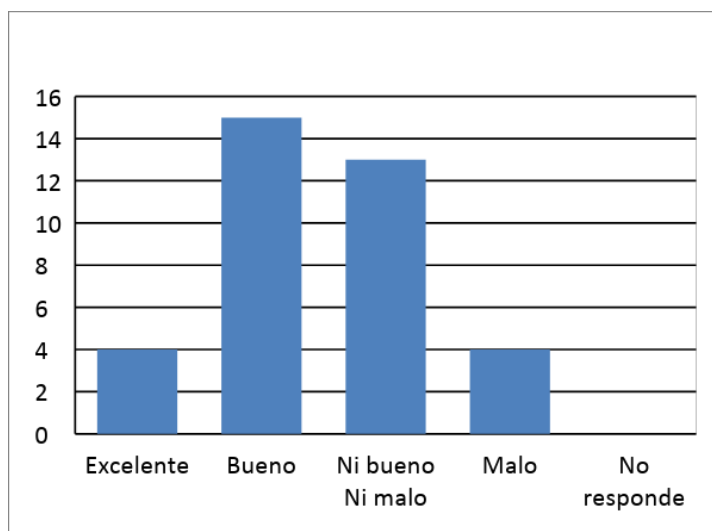
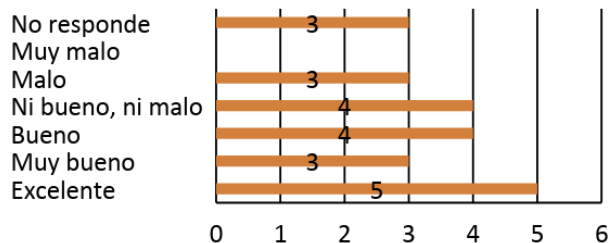
### **PREGUNTA 13**

**¿Cómo calificaría los servicios brindados por la institución?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**

**En general, ¿cómo calificaría los servicios brindados por la institución?**



La grafica 13 del año 2018: Refleja que la atención que las y los empleados dan ha sido excelente y en algunos casos muy bueno según lo manifestaron las mujeres entrevistadas ,no así en la no aplicación de la disposición establecida en el Art. 5 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, por parte de los y las prestadoras de servicio en la instituciones arriba mencionadas, en el que literalmente dice: “La presente ley se aplicará en beneficio de las mujeres, sin distinción de edad, que se encuentren en el territorio nacional; para ello se prohíbe toda forma de discriminación, entendida ésta, como toda distinción, exclusión, restricción o diferenciación arbitraria basada en el sexo, la edad, identidad sexual, estado familiar, procedencia rural o urbana, origen étnico, condición económica, nacionalidad, religión o creencias, discapacidad física, psíquica o sensorial, o cualquier causa análoga, sea que provenga del Estado, de sus agentes o de particulares.

Grafica 13 del año 2018: Muestra que de las 40 mujeres entrevistadas consideran que los servicios brindados fueron muy buenos, otras pocas lo visualizan como excelente y otras que consideran que ni bueno ni malo, comparado al año anterior con mujeres entrevistadas que consideraron que los servicios brindados fueron excelentes.

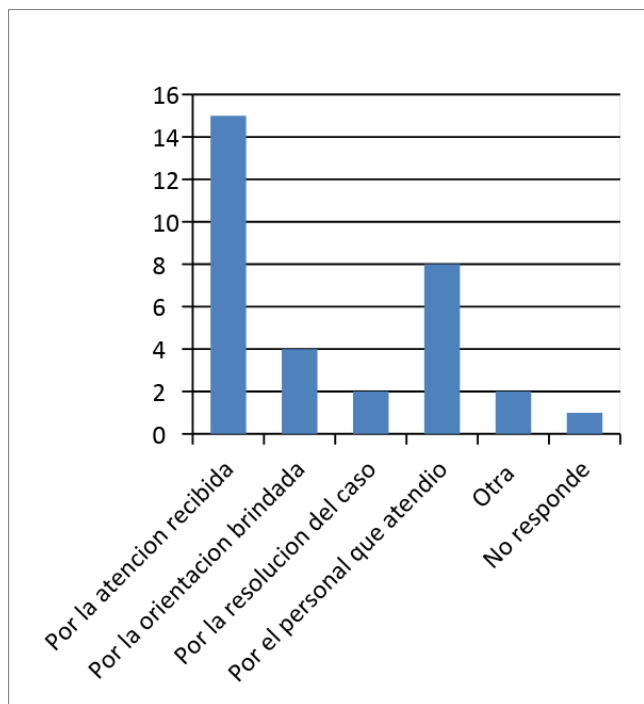
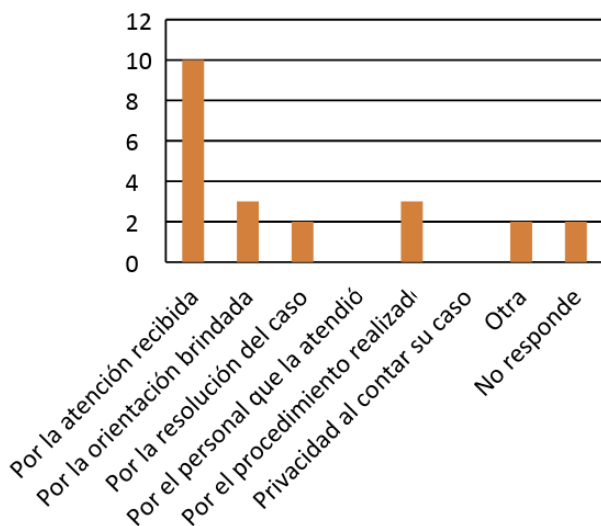
#### **PREGUNTA 14**

**¿Por qué califica usted los servicios brindados por la institución de esta forma?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**

#### **¿Por qué califica usted los servicios brindados por la institución de esta forma?**



En la gráfica 13 y 14 del año 2017: Las mujeres califican a las instituciones como excelentes, por la atención que reciben y aunque sus casos no sean resueltos, con el simple hecho de sentirse atendidas para ellas es muy buena atención la que reciben

La resolución favorable o no para las mujeres víctimas de un hecho de violencia de género denunciado, es el resultado de la aplicación eficaz y eficiente de los principios procesales establecidos en el Art. 22 de la Ley Contra la Violencia Intrafamiliar y las

garantías procesales señaladas en el Art. 57 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres.

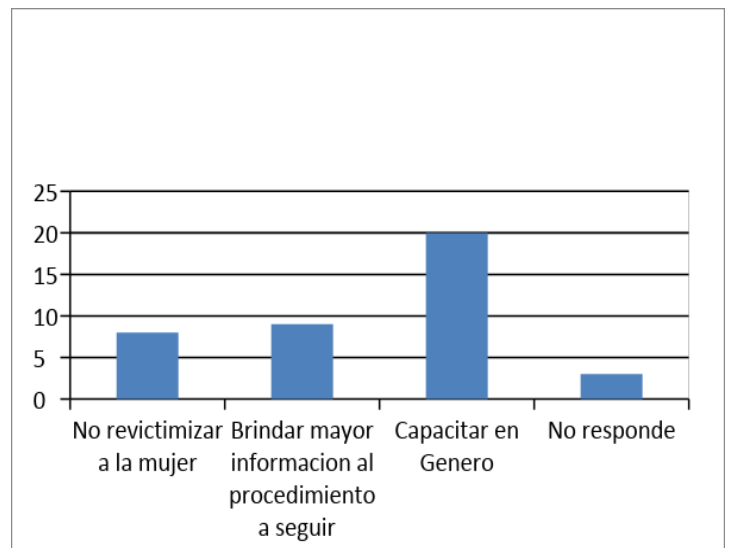
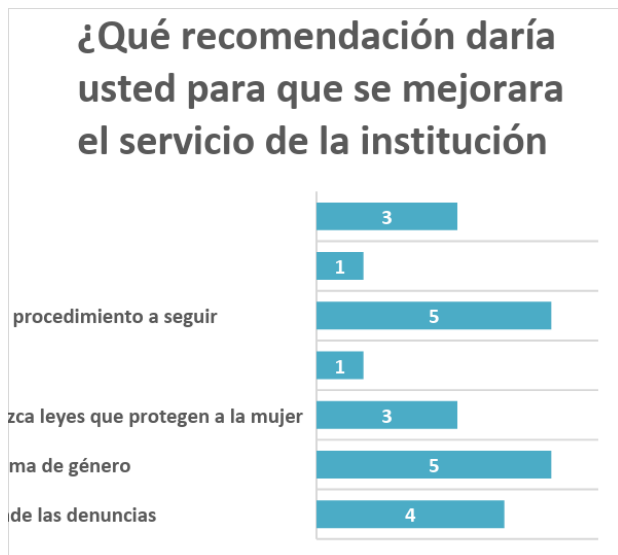
En la gráfica 13 y 14 del año 2018: Las mujeres califican a las instituciones como buenas, por la atención que reciben y aunque sus casos no sean resueltos, con el simple hecho de sentirse atendidas para ellas es muy buena atención la que reciben, además por el tipo de personal que las atienden cuando acceden a los servicios de acceso a la justicia.

### **PREGUNTA 15**

**¿Qué recomendación daría usted para que se memorara el servicio de la institución?**

**AÑO 2017**

**AÑO 2018**



En la grafica 15 del año 2017: Demuestra que debemos dejar por sentado, que el acceso a la justicia, es la existencia de facilidades para que todas las mujeres sin discriminación alguna puedan gozar de todos los recursos y servicios judiciales idóneos y efectivos, y obtener resultado inmediato como: la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Sin embargo, el monitoreo realizado revela que a menudo las mujeres víctimas de violencia de género no logran un acceso oportuno y efectivo a recursos judiciales cuando denuncian los hechos sufridos de violencia, y ello cuestiona la aplicabilidad efectiva de la normativa, Por lo que pedimos que se capacite y sensibilice al personal de todas las instancias públicas con el fin de



que brinden una atención con calidad, calidez y celeridad en los casos de violencia de género.

En la grafica 15 del año 2018: Se considera que debe quedar como recomendación inmediata capacitar a todos los funcionarios/as públicos y personal que trabajan en las instituciones que prestan servicios de atención a víctimas en programas de género, para lograr sensibilizar a todo el personal para obtener un acceso oportuno y efectivo a los recursos judiciales, otra es no re victimizar a las mujeres víctimas de violencia, en cuanto a procesos engorrosos que algunas instituciones tienen que deben contar a que llegan a la institución desde los vigilantes, recepcionista o secretaria, hasta llegar al personal encargado de justicia ya que de una u otra forma todos estos procesos hacen que las mujeres desistan en seguir con el proceso.

## **Conclusión General**

Entre las conclusiones que realizaron las mujeres entrevistadas y entrevistadoras se aborda que los aplicadores de justicias así como el personal que labora en las instituciones se deben capacitar en programas de género para que se sensibilicen de los procesos y mejoren la atención a víctimas de violencia de género y no vuelvan los procesos engorrosos y burocráticos cuando existan las denuncias al respecto, también se considero que se debe llevar un mayor control por parte de las Ventanas Ciudadanas a los aplicadores de justicia para verificar las mejoras de atención que las victimas reciben; sobre todo algo muy importante capacitar a más mujeres sobre sus derechos, genero, empoderamiento y liderazgo y la importancia de interponer una denuncia ante casos de violencia.

El acceso a la justicia es un derecho humano y, es la existencia de facilidades para que todas las mujeres sin discriminación alguna puedan gozar de todos los recursos y servicios judiciales idóneos y efectivos, y que como resultado inmediato, contribuya a la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Sin embargo, el monitoreo realizado por la Venta Ciudadana en los municipios de Alegría, Mercedes Umaña, Jiquilisco y Berlín revela que a menudo las mujeres víctimas de violencia de género no logran un acceso expedito, oportuno y efectivo a recursos judiciales cuando denuncian los hechos de violencia sufridos, y por tal motivo, la gran mayoría de estos

hechos permanecen en la impunidad y en consecuencia, los derechos humanos de las mujeres quedan desprotegidos.

Es oportuno destacar, que a pesar del reconocimiento jurídico del Estado salvadoreño de la violencia contra las mujeres en marcos normativos de carácter administrativo y judicial coherentes a la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales y Regionales de Derechos Humanos de las Mujeres, persiste una gran brecha entre la incidencia de violencia y criminalidad contra las mujeres y la calidad de la respuesta judicial y administrativa ofrecida hasta el momento por el Estado.

Además, el monitoreo revela que la gran debilidad del Estado no es la carencia de marcos normativos regulatorios para abordar la violencia contra las mujeres, sino que ello está relacionado, por un lado, a la disponibilidad de recursos judiciales para la aplicación efectiva de la normativa, en el entendido que, el acceso a la justicia no se circunscribe a la existencia formal de recursos judiciales, sino a que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas.

Por otra, inciden las dificultades específicas de las mujeres para el acceso a la justicia, que son de carácter geográfico, cultura patriarcal, costos económicos de los procesos judiciales o administrativos, falta de información de las víctimas y familiares para acceder a la justicia, así como estrategias integrales y multidisciplinarias para la atención de servicios en condiciones higiénicas y de privacidad, con atención con calidad y calidez.

### **Hallazgos Generales 2017.**

- Al comparar la frecuencia de las mujeres usuarias de los servicios que prestan las instituciones públicas de atención para las mujeres que enfrentan hechos de violencia, la Policía Nacional Civil se ubican en el primer lugar. Siguiéndoles los Juzgados de Familia y los Juzgados de Paz.
- De las 22 mujeres entrevistadas 18 de ellas, manifiestan que han sido re-victimizadas en las instituciones públicas. La re-victimización son todos aquellos procedimientos inadecuados (interrogatorios, procedimientos ofensivos para obtención de pruebas, etc.) para el tratamiento de casos de delitos sexuales y violencia intrafamiliar, desde su recepción hasta el proceso de constitución de causa.

- De las 22 mujeres entrevistadas 10 de ellas revelan que la calidad de atención que reciben del personal de las instituciones es con indiferencia y discriminación, lo que demuestra, que la violencia contra las mujeres se sigue justificando, con base a patrones estereotipados y culturales así mismo culpabilizando a las mujeres de la violencia que sufren en el ámbito público y privado.
- De las 22 mujeres entrevistadas 11 de ellas, manifiestan que al momento de hacer su denuncia no tuvieron privacidad, lo que significa que las instituciones no cuentan con espacios adecuados para garantizar una atención de calidad y calidez a las mujeres víctimas de violencia.
- De las mujeres entrevistadas 10 de ellas, revelan que la atención brindada en las instituciones responsables de garantizar el acceso a la justicia a las mujeres víctimas de hechos de violencia de género, sigue siendo muy burocrático a la hora de ser atendidas.
- De las 22 mujeres entrevistadas 12 de ellas, manifiestan que el caso por el cual denunciaron no ha sido resuelto, lo cual indica que el sistema de justicia sigue siendo engorroso y burocrático ya que las mujeres pasan por momentos de incertidumbre, preocupación y decepción, y el factor económico también es determinante para las mujeres, lo que hace que las mujeres no sigan con el proceso hasta el final.

### **Hallazgos Generales 2018.**

- En los municipios de Jiquilisco y el Triunfo ha mejorado mucho los servicios de atención a las mujeres, en Mercedes Umaña poco, en Berlín nada y Alegría sigue igual siendo estas las respuestas obtenidas por las mujeres entrevistadas.
- Entre los cinco municipios encuestados por las Ventanas Ciudadanas se encontró que el tiempo de atención para presentar una denuncia en las instituciones aplacadoras de Justicia, se debe esperar de 1 a 3 horas para ser atendidas, generando que las mujeres no interpongan sus

denuncias por casos de violencia porque no les prestan la atención debida.

- Las mujeres entrevistadas de los 5 municipios dijeron que no se acercan a denunciar los casos de violencia porque las autoridades aplacadoras de justicia, no les dan la debida atención a los casos, si son mujeres y la presión de la sociedad que las señalan y le critican; las autoridades deberán aplicar las leyes que protegen a las mujeres y puedan resolver los casos de denuncia; lograr cambiar a la sociedad seria comenzar con nuestras hijas e hijos sensibilizándolos sobre la violencia de género

Los y las administradoras de justicia no deben ignorar que el acceso a la justicia se enmarca en el terreno de los Derechos Humanos y que solo desde un abordaje desde la perspectiva de género se podrá modificar la forma de escuchar a las mujeres, fuera de los mitos y prejuicios del imaginario patriarcal que otorga impunidad a los hombres en el uso del poder, y naturaliza el lugar desvalorizado de subordinación de las mujeres<sup>6</sup>.

En estos municipios la denuncia es poca ya que las agresiones se cometen en el hogar de la víctima, y por familiares lo que en ocasiones no permite que se denuncie .por temor o por no denunciar a los familiares siendo estos abuelos, padres, tíos hermanos o personas allegadas a las víctimas, sin contar que solamente hay instituciones públicas como la PNC y Juzgado de Paz.