



Informe de Acceso a la **JUSTICIA**

Elaborado por mujeres de
la Ventana Ciudadana de
Santa Isabel Ishuatán
(Marzo-Mayo 2021)



Agència Catalana
de Cooperació
al Desenvolupament



INDICE	Pág.
I. Introducción	1
II. Descripción conceptual y metodológica del monitoreo de acceso a la justicia de las mujeres	4
III. Resultados del monitoreo	6
3.1 Datos socio demográficos de las mujeres entrevistadas	
N.º de mujeres entrevistadas	6
Edades de las mujeres entrevistadas	6
Estado Civil de las mujeres entrevistadas	7
Religión de las mujeres entrevistadas	8
Nivel educativo de mujeres entrevistadas	9
Ocupación o actividad laboral de las mujeres entrevistadas	10
Ingresos de las mujeres entrevistados	11
3.2 Evaluación de servicios brindados por las instituciones	12
¿Es primera vez que usted solicita los servicios de esta institución?	12
¿Cuál fue la razón de su anterior visita a la institución?	13
¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendida por su caso?	14
¿Cómo ha sido la atención que recibió por parte del personal de la institución?	15
¿Tuvo privacidad?	16
¿Cuál ha sido el resultado de su denuncia?	17
¿Cómo calificaría los servicios brindados por la institución?	18
¿Por qué califica usted los servicios brindados por la institución de esta forma?	19
¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el servicio de la institución?	20
Hallazgos encontrados en las entrevistas pasadas a las instancias aplicadores de justicia	21
Conclusión General	26
Recomendaciones	28

I- INTRODUCCIÓN

El Movimiento Salvadoreño de Mujeres (MSM), en el marco del proyecto: Empoderamiento de niñas, adolescentes y mujeres para el ejercicio de una vida libre de violencia en tres municipios del departamento de Sonsonate, El Salvador. Financiado por Agencia Catalana de Cooperació al Desenvolupament y Fundación Educación y Cooperación-EDUCO, el cual fue desarrollado desde el periodo de julio de 2020 a mayo de 2021. Ejecutando la siguiente estrategia:

Conformación del Mecanismo de Ventana Ciudadana, grupo de mujeres defensoras de DDHH que se organizan y se forman en un proceso sistemático y llevan a cabo actuaciones de incidencia, monitoreo, acompañamiento y apoyo a víctimas de VG e información sobre el acceso a la justicia y PVG a nivel comunitario.

Esto ha permitido fortalecer tres Asociaciones de Mujeres Municipales y realizar alianzas estratégicas con el gobierno local, actores, actrices lideresas y líderes en el municipio. La Venta Ciudadana, es un mecanismo local de organización, incidencia y monitoreo para la aplicación de la norma relativa al derecho de acceso a la justicia de las mujeres víctimas de violencia de género. Las mujeres son electas de forma democrática por las mujeres que conforman las Asociaciones Municipal de Mujeres, así mismo este mecanismo es una herramienta de organización que facilita la participación política y ciudadana de las mujeres desde su condición y posición en el municipio de Santa Isabel Ishuatán.

Sin embargo, es importante destacar, que su principal tarea es sensibilizar sobre la ruta crítica de atención de la violencia de género en sus comunidades e instituciones y establecen alianzas con instituciones públicas en los municipios, forman parte de espacios de toma de decisión como el comité de participación ciudadana.

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 urbana, que saben leer y escribir, algunas con diferentes niveles educativos entre las edades: 18 a 69 años, quienes realizan trabajo comunitario-organizativo en su comunidad involucrándose en diferentes procesos educativos, incidencia, monitoreo, toma de decisiones en estructuras organizativas.

Contexto de Violencia de Género Contra la Mujer

La violencia sexual es la que más enfrentan las mujeres salvadoreñas a lo largo de su ciclo de vida, según el Informe Anual sobre el Estado y Situación de Violencia contra las Mujeres en El Salvador 2019, presentado por El Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer- ISDEMU.

En El Salvador fueron asesinadas 386 mujeres en 2018, según datos de la Mesa Tripartita Operativa de Homologación de Cifras de Homicidio y Femicidios. La tasa de muertes violentas de mujeres para el año 2017 fue de 13.46 por cada 100.000 mujeres y para el 2018 la misma descendió a 10.98. Pese al descenso en la tasa de muertes violentas de mujeres sigue siendo una problemática que el Estado debe atender con urgencia, ya que la violencia feminicida representa el culmen de una serie de vulneraciones a los derechos humanos de las mujeres y la peor forma de violencia contra la mujer por razón de su género¹.

Durante la pandemia del COVID-19, en El Salvador, como en otros países de la región, se registra un incremento de hechos de feminicidios, muertes violentas de mujeres, llamadas a los servicios de auxilio, denuncias de violencia sexual, embarazos en niñas y adolescentes, además de limitaciones en los servicios de salud sexual y reproductiva para las mujeres, todo ello, en el marco de una ya limitada capacidad de los Estados para abordar la violencia contra las mujeres en sus diferentes manifestaciones.

En cuanto a la situación de violencia contra la mujer, según datos del Observatorio de violencia contra las mujeres² el 67% de los feminicidios se cometieron en el período de abril a agosto de 2020, cuando hubo mayor convivencia de las mujeres con el agresor, además el 70% de los feminicidios ocurrieron en cinco departamentos, todos los departamentos muestran una disminución con respecto a 2019, excepto por Ahuachapán que registra un incremento de 180%.

En El Salvador, durante el 2020 las mujeres han tenido que soportar la violencia de tres pandemias: la del Covid 19, la violencia machista, sumado a la violencia institucional ejercida desde el gobierno del presidente Nayib Bukele con la reducción de 61.1 millones de dólares en las políticas sociales para atender a las mujeres. (Presupuesto General de la nación) Desde enero a junio del 2020 se registraron 9,176 hechos de violencia denunciados, 2,271 casos de violencia sexual en niñas y mujeres de estas son 1,569 menores de 18 años; 2,812 casos de violencia física, 2,043 hechos de violencia patrimonial, 42 casos de violencia laboral y 1,845 que corresponden a otros delitos contemplados en la LEIV. Además, se registraron 97 hechos de violencia feminicida y 57 feminicidios. Las edades de las víctimas son mayoritariamente de 10 a 40 años y ante esta situación hay un silencio permanente del ISDEMU, no tiene posición, guarda silencio, esto lo hace cómplice de todas estas violaciones y la violencia del gobierno³.

1. Informe Anual sobre el Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres en El Salvador 2019, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer. ISDEMU.

2. Covid-19 y desigualdades de género, Observatorio de Violencia contra las mujeres, <https://observatoriodeviolenciaormusa.org/mujeres-y-covid-19/covid-19-y-desigualdades-de-genero/>

3. "Día internacional de la mujer 8 de marzo de 2021", Las Mélicas, <https://www.lasmelidas.org.sv/index.php/noticias/370-080321>

El hacinamiento y permanencia diaria en el seno de la familia vulnera a niñas y mujeres que enfrentan mayores posibilidades de abuso sexual y violencia de género. Es importante tener en cuenta que el 42% de los casos de violencia sexual reportados en el 2019 fueron cometidos por familiares de las víctimas y el alto nivel de feminicidios y crímenes de odio que enfrenta el país.

Según el Informe sobre el Estado y Situación de la Violencia Contra las Mujeres en El Salvador 2020⁴ Durante el contexto comprendido entre el 01 de marzo y el 30 de junio de 2020, se brindó atención a 707 mujeres, de las cuales más del 55.4% señalaron situaciones vinculadas a violencia psicológica (392), seguidas del 17.4% que fueron atendidas por violencia física (123). Ambos tipos de violencia representan el 72.8% de los casos recibidos. Por otra parte, la violencia sexual representa el 9.9% (70 casos) al igual que la violencia económica y en el caso de la violencia patrimonial, feminicida y simbólica constituyen en conjunto el 6.4% de las atenciones.

La edad media de las mujeres asesinadas por razones de misoginia, es de 33 años, siendo 17 años, la edad más baja y 58 años la edad máxima de mujeres víctimas de feminicidios; lo cual indica que las mujeres están expuestas a enfrentar violencia por su condición de género, en cualquiera de sus tipos, en todo su ciclo de vida. Por otro lado, los delitos contra la libertad sexual representan una de las formas más frecuentes de violencia contra las mujeres en El Salvador ya que solamente durante el periodo de marzo a junio de 2020, se registraron 1,010 hechos de violencia de este tipo. De manera específica, los delitos de violación en sus diferentes tipificaciones constituyen cerca de la mitad de casos contra la libertad sexual (41.29 %) mientras que el estupro representa el 21.38 % de los delitos de violencia sexual registrados en el periodo⁵.

4. Informe sobre el Estado y Situación de la Violencia contra las Mujeres en El Salvador 2020, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer.
5. *Ibíd.*

II. DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DEL MONITOREO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS MUJERES

Hablar del acceso a la justicia de las mujeres víctimas de la violencia de género es hablar de un derecho humano⁶, 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, 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 religión⁷. 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 el goce del derecho de 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, a incluir en sus constituciones el principio de igualdad de la mujer y el hombre; 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 otros⁸.

Mientras que en la Convención Belém 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, 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 eficaces⁹. 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, 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

6. Art. 4, literal "g" Convención Belém do Pará.

7. Art. 3 Constitución de la República de El Salvador y Art. 4, literal "f" de la Convención Belém do Pará.

8. Art. 2° de la CEDAW.

9. Art. 7, literales "f" y "g", Convención Belém do Pará.

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, 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, 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.

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

-La muestra fue de 2 a 3 mujeres entrevistadas por institución, la que al final arrojó 12 mujeres abordadas.

-Las instituciones identificadas para la aplicación de la encuesta a mujeres usuarias de los servicios fueron las siguientes: PNC, Juzgado de Paz, Unidad de Salud y Unidad Municipal de la Mujer únicas Instancias del Estado en el municipio monitoreado.

III- RESULTADO DEL MONITOREO

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 12, 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.

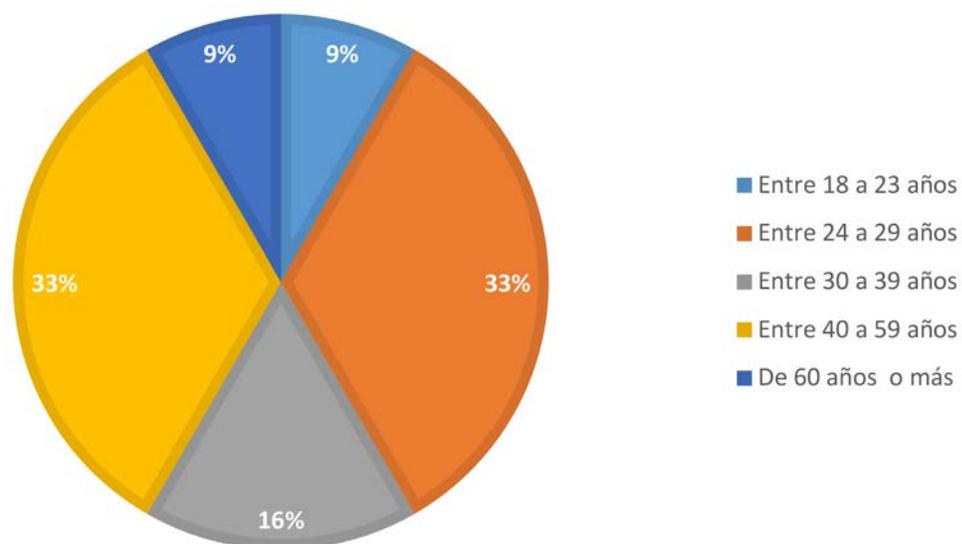
TABULACIÓN DE INFORMACIÓN ARROJADA EN ENCUESTAS PASADAS A USUARIAS

SECCIÓN A: DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿Cuál es su edad?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 18 a 23 años	1	9%
Entre 24 a 29 años	4	33%
Entre 30 a 39 años	2	16%
Entre 40 a 59 años	4	33%
De 60 años o más	1	9%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100

A1. RANGO DE EDAD



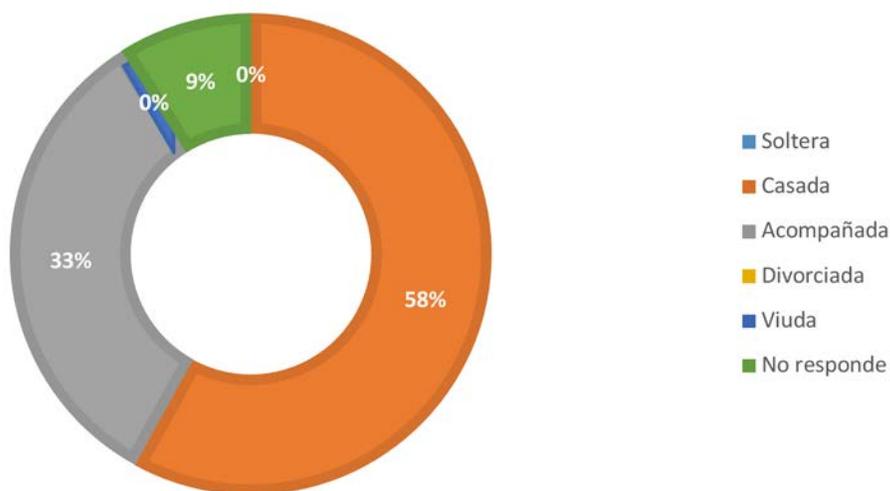
Análisis:

El 33% de las mujeres en el rango de 24 a 29 años y el 33% de mujeres de 40 a 59 años están en edad donde tienen más conocimientos de los diferentes tipos de violencia y ya no tienen miedo a ser encuestadas y se acercan a las instituciones a poner denuncias por lo que se puede decir que hay tanto mujeres adultas jóvenes como adultas que son conocedoras de sus derechos y por lo tanto los defienden, sin embargo, las mujeres más jóvenes y de mediana edad son pocas las que conocen sobre sus derechos.

A2. ¿Cuál es su estado civil?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltera	0	0 %
Casada	7	58%
Acompañada	4	33%
Divorciada	0	0%
Viuda	0	0%
No responde	1	9%
TOTALES	12	100%

A2. Estado civil



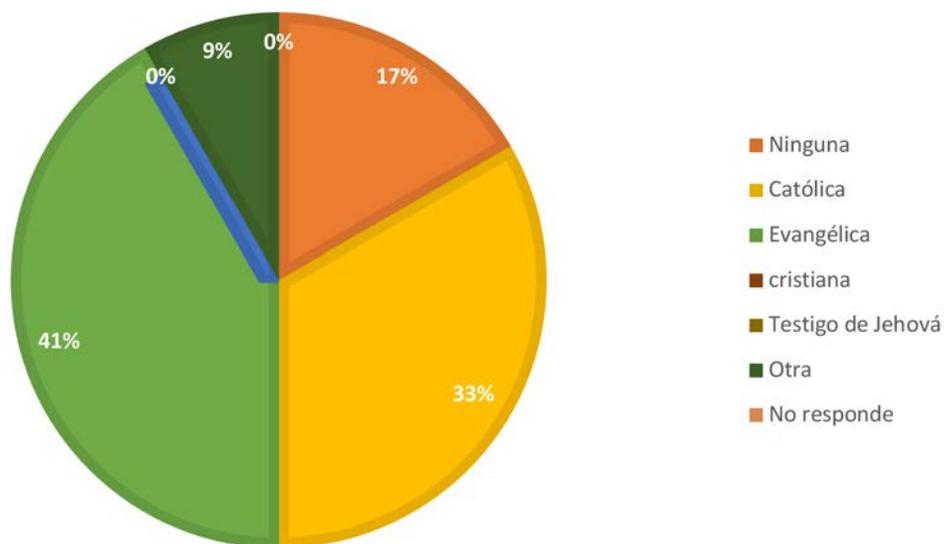
Análisis:

Dentro de las mujeres entrevistadas el 58% son mujeres casadas y sufren violencia de género por depender económicamente del hombre además de mostrar que la mayoría de mujeres que deciden denunciar son aquellas que poseen compromisos legales con sus parejas, por lo que se puede decir que en muchos casos el machismo hace que el hombre crea que las mujeres son su propiedad y eso hace vulnerables a las mujeres a sufrir violencia de género y un 8% prefiere no responder por no definir el estado civil.

A3. ¿Cuál es su religión?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ninguna	2	17%
Católica	4	33%
Evangélica	5	41%
Cristiana	0	0%
Testigo de Jehová	0	0%
Otra	1	9%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100 %

A3. Religión que profesa

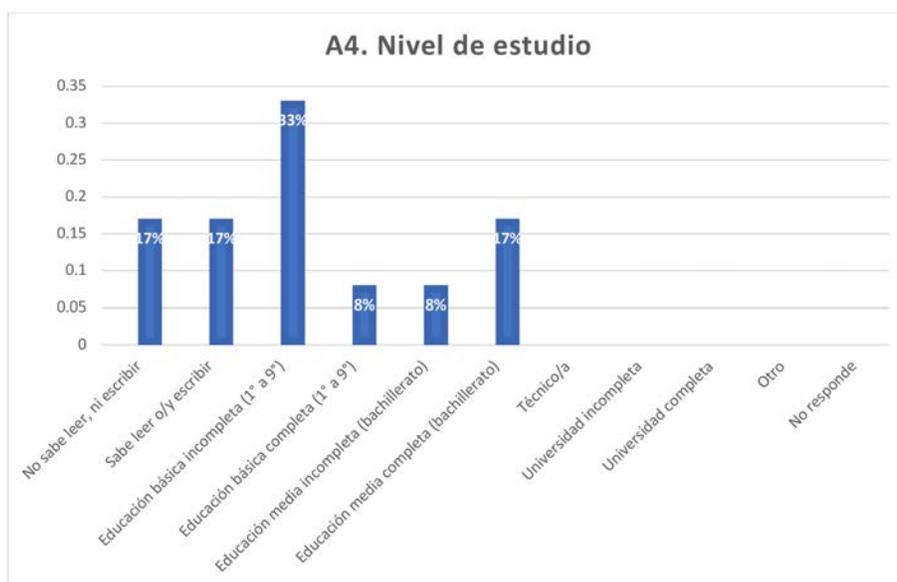


Análisis:

El 41% de mujeres son evangélicas siendo las que tienen claro, conocen sus derechos y se atreven a denunciar por que han comprendido que pertenecer a una religión independientemente de cual sea no les impide librarse del maltrato y de la situación de violencia que sufren ya sea en sus hogares o comunidades, seguido de ellas también se encuentra el 33% que profesan la religión católica quienes también aunque en menor porcentaje han comprendido que el pertenecer a una religión no las obliga a soportar la violencia a la que puedan estar sometidas.

A4. Podría decirme, ¿cuál es su nivel estudio?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
No sabe leer, ni escribir	2	17%
Sabe leer o/y escribir	2	17%
Educación básica incompleta (1° a 9°)	4	33%
Educación básica completa (1° a 9°)	1	8%
Educación media incompleta (bachillerato)	1	8%
Educación media completa (bachillerato)	2	17%
Técnico/a	0	0%
Universidad incompleta	0	0%
Universidad completa	0	0%
Otro	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%



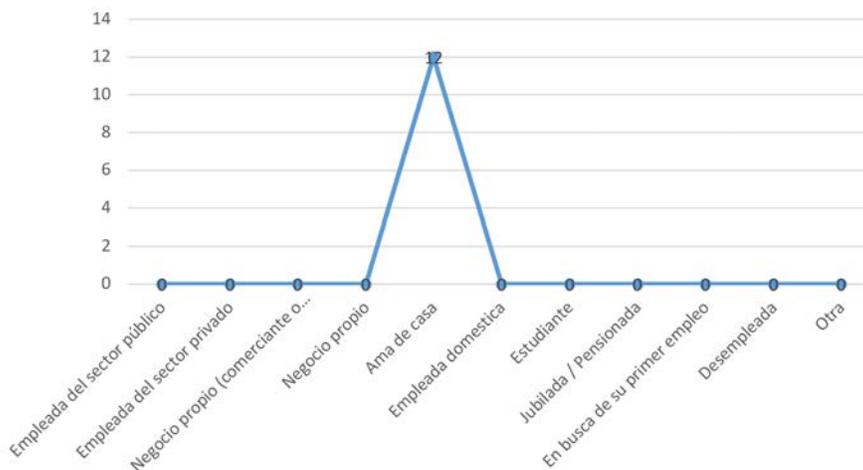
Análisis:

El 33% de las mujeres entrevistadas poseen un nivel de estudio incompleto de educación básica de primero a noveno grado, esto se da debido a varios motivos como hijos de madres y padres analfabetos, empezaron a temprana edad a tener hijos, entre otros que luego les impiden seguir estudiando para poder superarse, sin embargo, eso no les ha impedido el luchar por sus derechos y denunciar a sus agresores, también se puede constatar que solo el 17% ha completado su educación media por lo que se puede deducir que el nivel de estudio no es un factor que impida que las mujeres sufran algún tipo de violencia

A5. Actualmente, ¿Cuál es su ocupación o principal actividad laboral?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Empleada del sector público	0	0%
Empleada del sector privado	0	0%
Negocio propio (comerciante o vendedora)	0	0%
Negocio propio		0%
Ama de casa	12	100%
Empleada domestica	0	0%
Estudiante	0	0%
Jubilada / Pensionada	0	0%
En busca de su primer empleo	0	0%
Desempleada	0	0%
Otra	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%

A5. Ocupación o principal actividad laboral



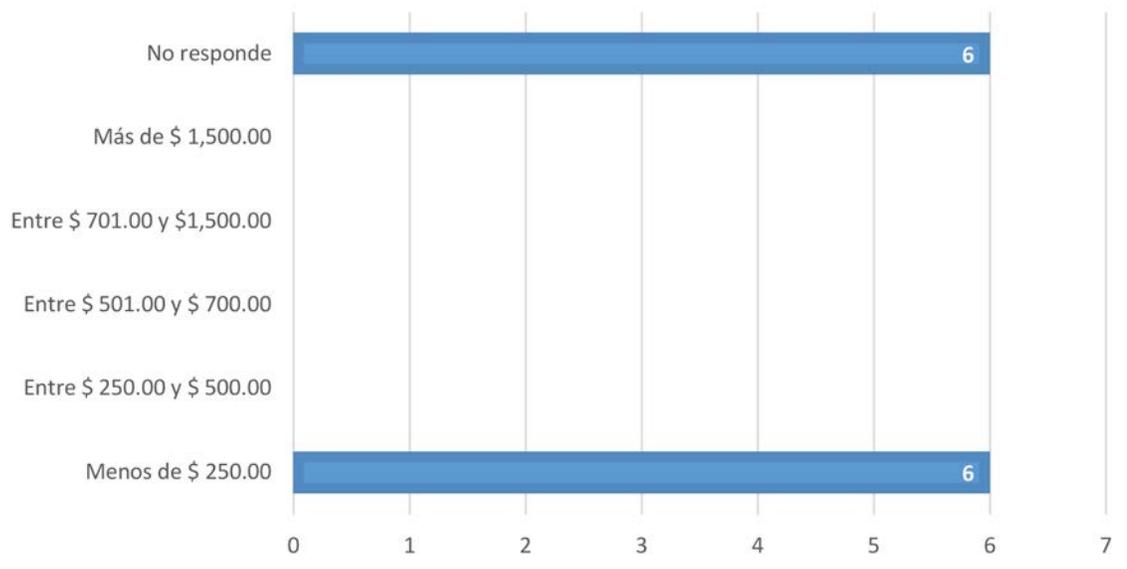
Análisis:

El 100% de las mujeres entrevistadas son amas de casa, una vez más se evidencia que los agresores de las mujeres se encuentran en su entorno inmediato como lo son sus hogares y como el hombre piensa tener la libertad absoluta de sus actos y decisiones haciendo lo que más le plazca mientras que la mujer debe permanecer cuidando a los hijos y haciendo tareas del hogar por el simple hecho de ser mujeres por eso a través de las organizaciones se deben empezar a empoderar.

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

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de \$ 250.00	6	50%
Entre \$ 250.00 y \$ 500.00	0	0%
Entre \$ 501.00 y \$ 700.00	0	0%
Entre \$ 701.00 y \$1,500.00	0	0%
Más de \$ 1,500.00	0	0%
No responde	6	50%
TOTALES	12	100%

A6. Ingresos



Análisis:

Un 50% de las mujeres tienen un ingreso de menos de \$250.00 por la falta de oportunidades que son limitadas en comparación a los hombres, ya que sea por el nivel de estudio que poseen las mujeres o porque sus compromisos de ser las responsables del mantenimiento de sus hogares y cuidado de los hijos no les permite acceder a un empleo donde puedan ganar más de lo que devengan hasta el momento y el otro 50% de mujeres prefieren guardar silencio.

SECCIÓN B: EVALUACIÓN DE SERVICIOS BRINDADO POR LAS INSTITUCIONES

P1. ¿Es primera vez que usted solicita los servicios de esta institución?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	6	50 %
No	6	50%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%



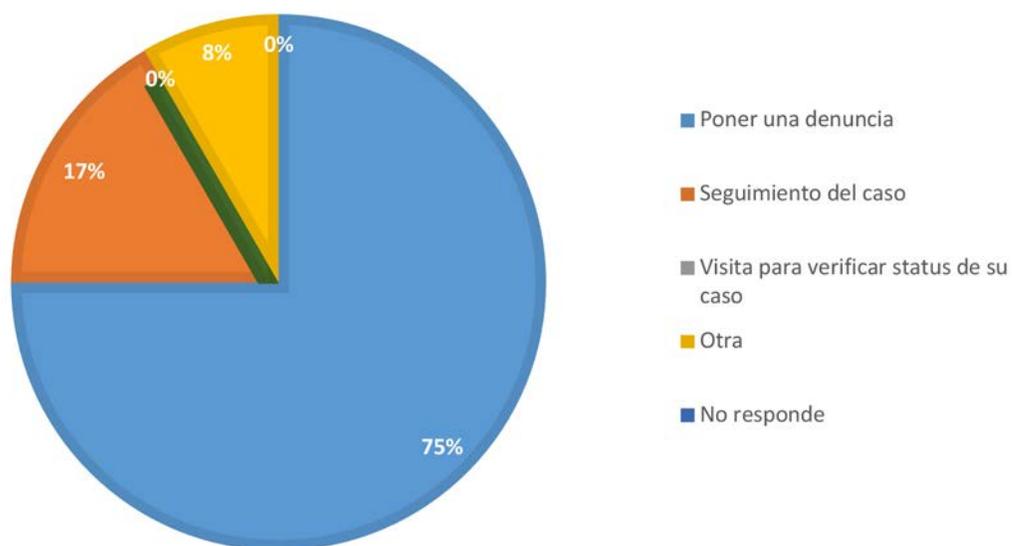
Análisis:

Un 50% de las mujeres encuestadas manifiestan que es la primera vez que solicitan servicios de la institución por el hecho que no se les había orientado y no poseían conocimientos de sus derechos ni de las leyes que las amparan y defienden como mujeres, en la actualidad ya conocen mejor los procesos mientras que el otro 50% de las mujeres ya se habían empoderado de sus derechos y del conocimiento de las leyes que las protegen y de las organizaciones que las apoyan.

P1a. ¿Cuál fue la razón de su anterior visita a esta institución?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Poner una denuncia	9	75 %
Seguimiento del caso	2	17%
Visita para verificar status de su caso	0	0%
Otra	1	8%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100

P1a. Razón de la visita

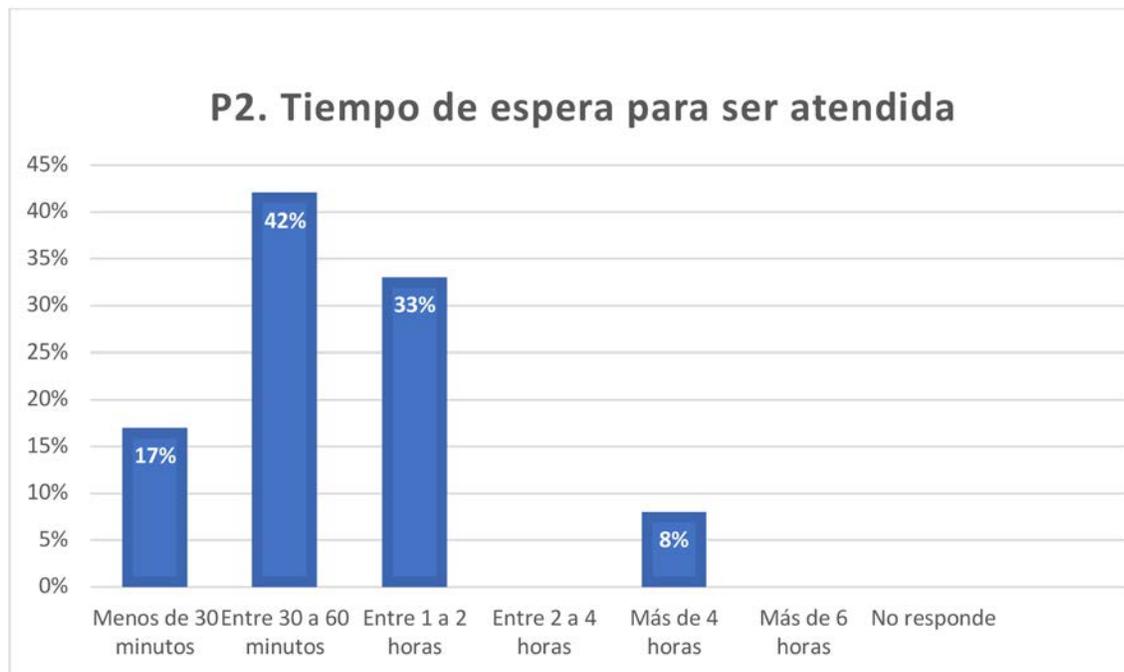


Análisis:

El 75% de las mujeres empoderadas manifiestan que su visita a la institución anteriormente fue para poner la denuncia por que ya conocían sus derechos y al ser violentadas decidieron no permitir más la violencia, lo que las llevó a empoderarse y poner la denuncia y el 17% se acercó a la institución para dar seguimiento a sus casos y así no permitir que sus casos queden sin ser resueltos y que se les haga justicia en sus casos.

P2. Actualmente, ¿cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendida por su caso?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 30 minutos	2	17 %
Entre 30 a 60 minutos	5	42%
Entre 1 a 2 horas	4	33%
Entre 2 a 4 horas	0	0%
Más de 4 horas	1	8%
Más de 6 horas	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%

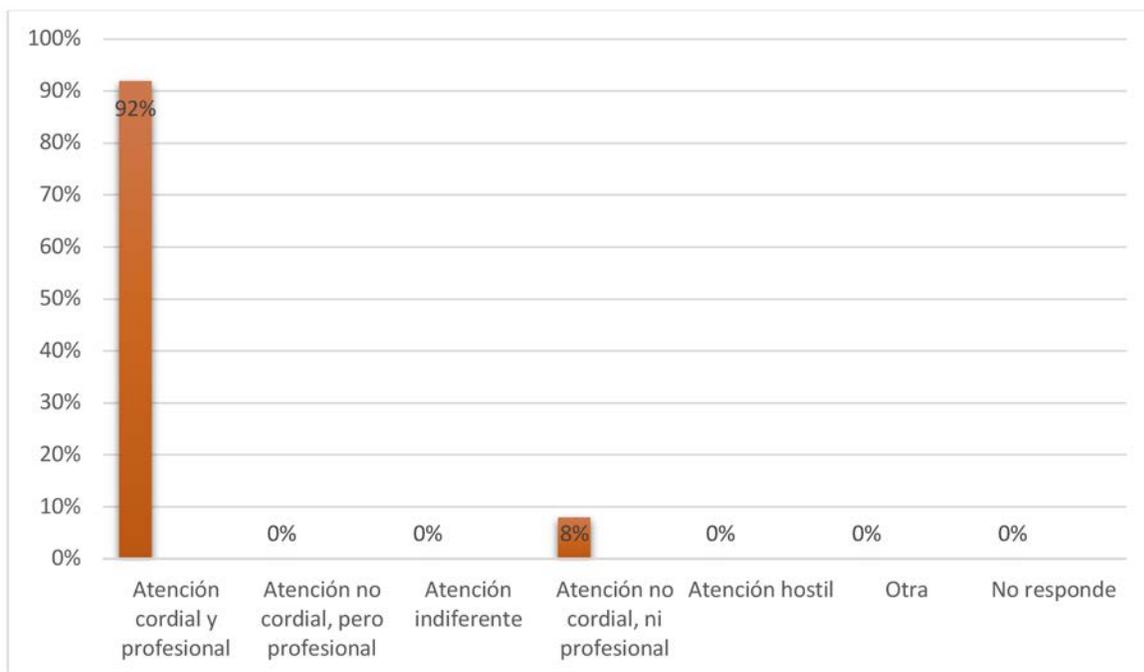


Análisis:

El 42% manifestó que tardó entre 30 a 60 minutos aproximadamente para ser atendida por el caso que presentaron, pero a pesar del poco tiempo tomando en cuenta el problema que presentaron fue mucho pues en casos de violación especialmente de violencia física estar en los puestos policiales o juzgados es demasiado, ya que estos casos deben ser atendidos con prontitud, otro 33% de las mujeres manifestó esperar de 1 a 2 horas para poder ser atendidas, el esperar por tanto tiempo puede generar que las mujeres se sientan re victimizadas o que se desanimen para presentar sus denuncias.

P3. Podría decirme, ¿cómo ha sido la atención que recibió por parte del personal de la institución?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Atención cordial y profesional	11	92%
Atención cordial, pero no profesional	0	0%
Atención indiferente	0	0%
Atención cordial, ni profesional	1	8%
Atención hostil	0	0%
Otra	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%



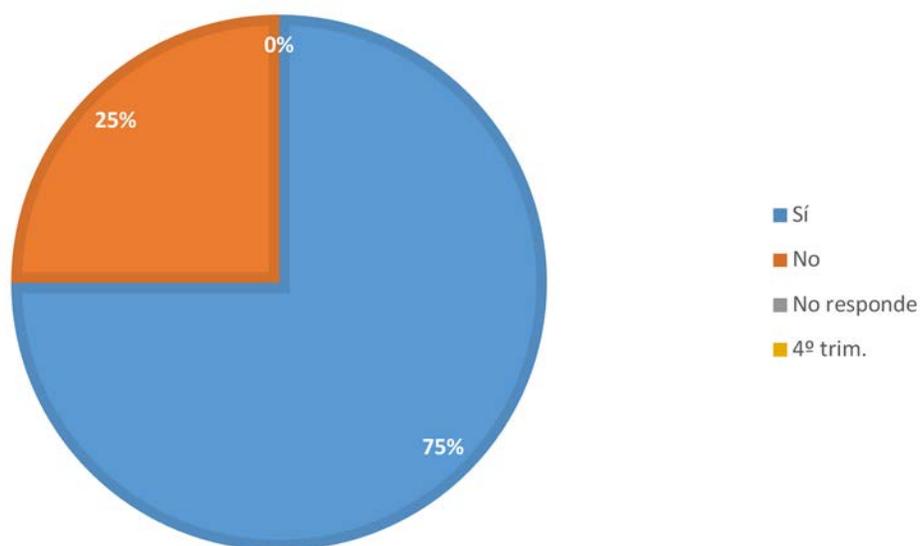
Análisis:

El 92% de las mujeres encuestadas han recibido la ley integral para una vida libre de violencia y la ruta de acceso a la justicia como orientación para no seguir siendo víctimas de ningún tipo de violencia ni de la que han sufrido, además manifiestan haber recibido una atención cordial y profesional de parte del personal encargado de recibir las denuncias en las instituciones a las que han asistido.

P4. Al momento de realizar la denuncia, ¿tuvo usted privacidad?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	9	75 %
No	3	25%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%

P4. Tuvo privacidad al presentar la denuncia



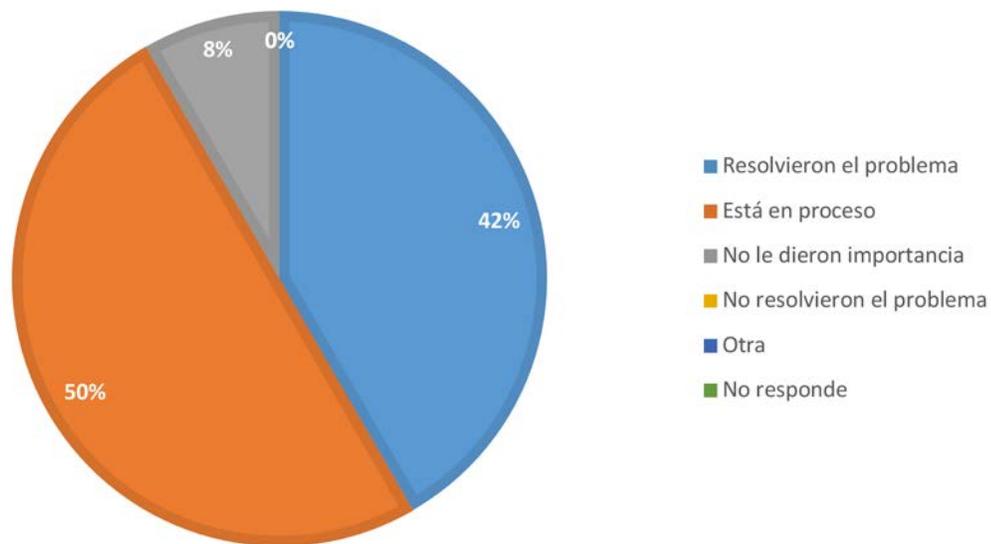
Análisis:

El 75% de las mujeres afirmaron tener privacidad al momento de realizar sus denuncias, sin embargo, de cara a la realidad las instituciones no cuentan con instalaciones adecuadas ni a nivel municipal ni mucho menos a nivel de salud, juzgados y policía nacional civil para poder atender con privacidad casos de violencia que se den en el municipio por lo que en ocasiones hay fuga de información y no se cuenta con información confidencial.

P5. ¿Cuál ha sido el resultado de su denuncia?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Resolvieron el problema	5	42%
Está en proceso	6	50%
No le dieron importancia	1	8%
No resolvieron el problema	0	0%
Otra	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%

P5. Resultado de la denuncia



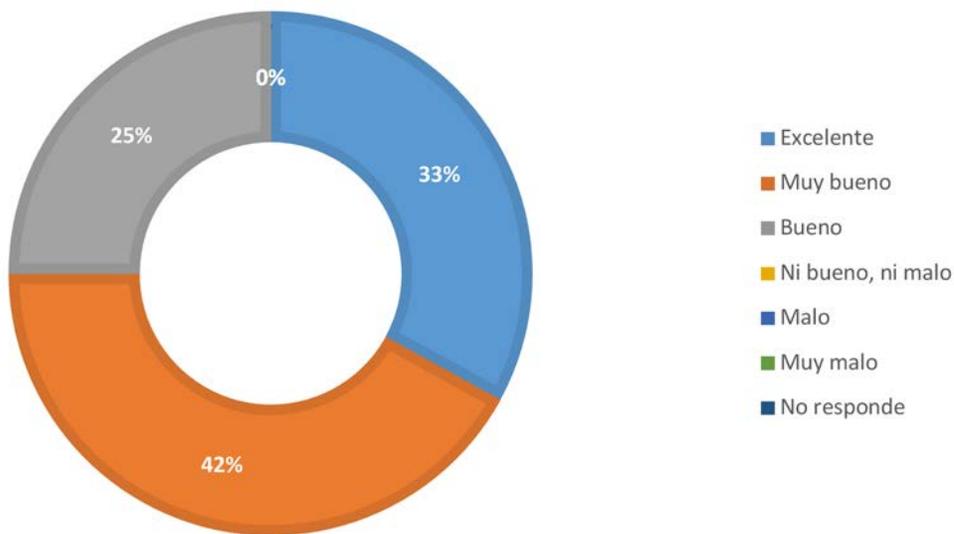
Análisis:

El 50% de las denuncias han manifestado que sus casos están en proceso, debido a que muchas veces archivan los casos aplazando las audiencias y ocultan la información, sin embargo, un 42% de los casos han sido resueltos, pero aún hay un porcentaje de 8% que manifiesta que su caso no ha sido resuelto por lo que aún no se logra que todos los casos reciban la atención e importancia que se merecen.

P6. En general, ¿cómo calificaría los servicios brindados por la institución?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	4	33%
Muy bueno	5	42%
Bueno	3	25%
Ni bueno, ni malo	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%

P6. Servicios brindados



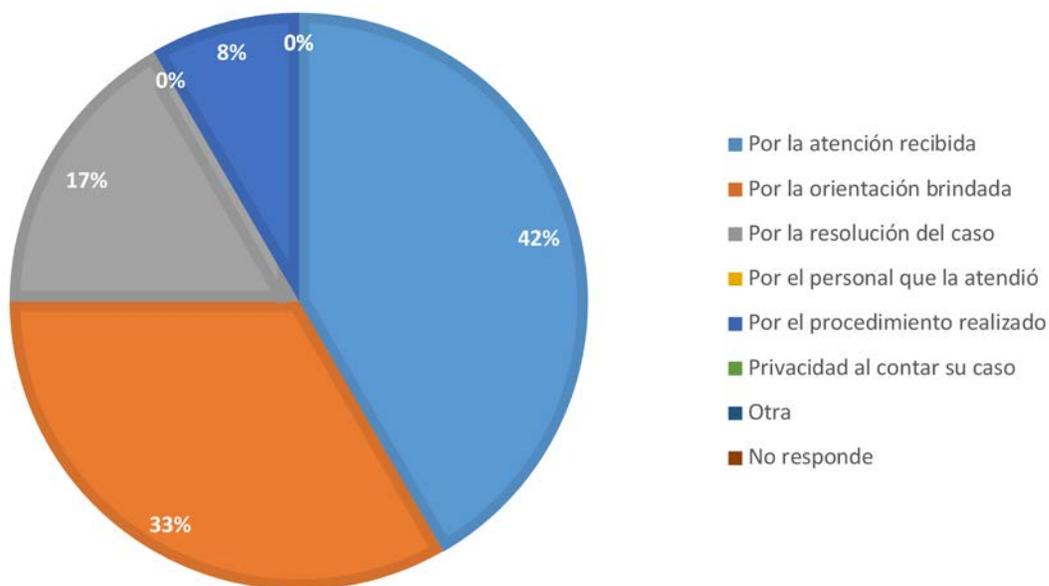
Análisis:

El 42% de las mujeres califican los servicios recibidos por las instituciones muy bueno, pero el 33% manifiesta que brindan un mal servicio, por lo tanto, como ventana ciudadana se debe sensibilizar a las mujeres que tienen que exigir sus derechos y luchar por que en las instituciones aplicadores de justicia se mejore el servicio brindado a las mujeres en aquellas áreas donde la atención no es de calidad y mantener en constante capacitación también a las áreas donde si es de calidad la atención.

P6a. ¿Por qué califica usted los servicios brindados por la institución de esta forma?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Por la atención recibida	5	42%
Por la orientación brindada	4	33%
Por la resolución del caso	2	17%
Por el personal que la atendió	0	0%
Por el procedimiento realizado	1	8%
Privacidad al contar su caso	0	0%
Otra	0	0%
No responde	0	0%
TOTALES	12	100%

P6A. Por que califica los servicios brindados

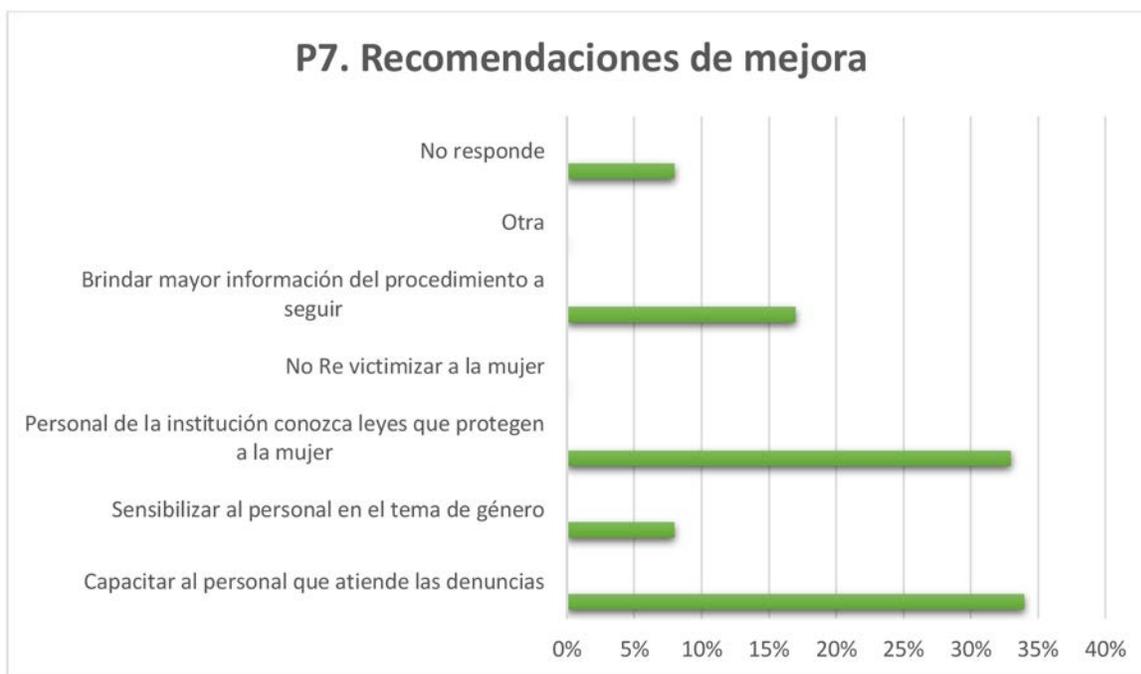


Análisis:

La mayoría mujeres el 42% manifiestan que califican de muy buena la atención brindada por la atención y orientación recibidas, otro 8% basó su calificación por el procedimiento realizado al momento de procesar su denuncia, la resolución de los casos también ha influido en la calificación recibida de parte de las usuarias por lo que una vez más se deja en evidencia la importancia de que las instituciones aplicadores de justicia sean constantemente capacitación para que las calificaciones de sus servicios tengan resultados positivos.

P7. ¿Qué recomendación daría usted para que se mejorara el servicio de la institución?

CATEGORIA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Capacitar al personal que atiende las denuncias	4	34%
Sensibilizar al personal en el tema de género	1	8%
Personal de la institución conozca leyes que protegen a la mujer	4	33%
No Re victimizar a la mujer	0	0%
Brindar mayor información del procedimiento a seguir	2	17%
Otra	0	0%
No responde	1	8%
TOTALES	12	100%



Análisis:

El 33% de las mujeres encuestadas consideran que se debe capacitar al personal que atiende las denuncias por ejemplo a la PNC, la unidad municipal de la mujer por que ponen a personas poco capacitadas, el otro 33% considera que deben conocer las leyes que protegen a las mujeres para que así puedan prestar un mejor servicio, ya que si no aplican leyes justas las mujeres seguirán siendo discriminadas e ignorándose sus problemas.

Hallazgos encontrados en las entrevistas pasadas a las instancias aplicadores de justicia

PREGUNTA	INSTITUCION	RESPUESTAS DE LAS INSTITUCIONES
<p>¿Cómo funcionario-a considera usted que los procesos de denuncias se han logrado resolver en menos tiempo?</p>	<p>Policía Nacional Civil</p>	<p>No ¿Por qué? De acuerdo a la complejidad del proceso así es el tiempo.</p>
	<p>Juzgado de Paz</p>	<p>Sí ¿Por qué? Por el solo hecho que se le dé cumplimiento a la ley familiar.</p>
	<p>Unidad de Salud</p>	<p>Sí ¿Por qué? En los casos legales cuesta un poco pero en la mayoría de los casos se les da prioridad.</p>
	<p>Unidad Municipal de la Mujer- UMM</p>	<p>Sí ¿Por qué? Por las denuncias hechas por esta institución se procesan lo más pronto posible.</p>
<p>¿Por qué cree que las mujeres no denuncian los casos de violencia de Género?</p>	<p>Policía Nacional Civil</p>	<p>Por la presión que ejerce la sociedad hacia las mujeres.</p>
	<p>Juzgado de Paz</p>	<p>La presión que muchas veces ejerce la sociedad hacia las mujeres no les permite denunciar.</p>
	<p>Unidad de Salud</p>	<p>La sociedad ejerce presión hacia mujer lo que hace que las mujeres no denuncien los casos de violencia.</p>
	<p>Unidad Municipal de la Mujer- UMM</p>	<p>Por la falta de credibilidad en las autoridades, las mujeres no confían en las instituciones encargadas de hacer justicia.</p>
<p>¿Qué recomendación daría usted, para que los servicios de la</p>	<p>Policía Nacional Civil</p>	<p>El no re victimizar a las mujeres, que el personal que las atiende se capacite en género y que las instituciones aplicadores de justicia sean sensibilizadas en el tema.</p>

institución mejoren?	Juzgado de Paz	Que las mujeres que presentan sus denuncias no sean re victimizadas, que se les brinde mayor información del procedimiento a seguir, que se capacite en género al personal que atiende los casos y que se sensibilice en el tema a los aplicadores de justicia.
	Unidad de Salud	No re victimizar a las mujeres, brindarles mayor información sobre los procedimientos a seguir, que el personal encargado de atender las denuncias se capacite en género y que las instituciones sean sensibilizadas en el tema.
	Unidad Municipal de la Mujer- UMM	El no re victimizar a las mujeres, brindarles mayor información sobre los procesos que deben seguir, capacitar en género al personal que atiende los casos y sensibilizar a los aplicadores de justicia.
¿Cómo aplicadores de Justicia, que leyes aplican en casos de Violencia contra las mujeres?	Policía Nacional Civil	Se aplican la Ley contra la violencia intrafamiliar y la Ley de igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres.
	Juzgado de Paz	La Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres, Ley contra la Violencia Intrafamiliar y la Ley de Igualdad, Equidad Y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres.
	Unidad de Salud	Las leyes que se aplican son Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres, Ley contra la Violencia

		Intrafamiliar y la Ley de Igualdad, Equidad Y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres.
	Unidad Municipal de la Mujer- UMM	Se aplican la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres y Ley de Igualdad, Equidad Y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres.

¿Qué recomendaciones desde las perspectivas desde las instancias aplicadores de justicia?

1. ¿Qué recomendaciones darían ustedes como mujeres lideresas y de la V.C. para prevenir la violencia de género?

2. ¿Qué recomendaciones desde las perspectivas desde las instancias aplicadores de justicia?

En primer lugar, que cada comunidad trabaje la prevención de la violencia desde sus hogares y luego se promueva en cada espacio de la comunidad y así tener un mismo propósito para lograr la armonía entre hombres y mujeres.

A las instancias se les recomienda que su personal reciba capacitaciones en temas de Género. Especialmente a quienes están a cargo de la atención de víctimas de violencia para que no re victimicen a las mujeres.

En los centros escolares se debe de orientar a la educación de los niños y niñas en género y no dar lugar a que se sigan estableciendo diferencias entre niños y jóvenes.

Que realicen divulgación constante de las leyes que defienden los derechos de niñas y mujeres. Porque aún hay muchas mujeres que no saben que hay un marco legal que las protege.

Que los gobiernos municipales tomen en compromiso real la promoción de los derechos de las niñas, adolescentes y mujeres del municipio. Que se crea en las verdaderas capacidades de las mujeres y que no se vean como las cuidadoras y encargados del servicio a los demás.

Que en los juzgados de paz apliquen las leyes de la LEIV y LIE. Y no así la ley de violencia intrafamiliar cuando es una mujer la víctima de violencia.

1. ¿Qué recomendaríamos a la PNC?

2. ¿Qué recomendaciones a los Juzgados?

Brindar mayor información del proceso a seguir porque de acuerdo al proceso así es el tiempo, que se conozcan bien la ley de igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra las mujeres, ley contra la violencia intrafamiliar y que se les capacite en género al personal que atiende las denuncias.

Que sean mujeres las que atiendan las denuncias porque los hombres en ocasiones piden que se reconcilien con el agresor cuando es la pareja y ya no se hace la denuncia por que las hacen sentir mal.

Como ventana ciudadana recomendamos y pedimos que se tenga un espacio digno para las mujeres cuando presentan sus denuncias, pues hasta el momento se les trata como a cualquier ciudadano dejándolas a la vista y oído de los presentes como el personal y personas ajenas al problema. Se le pide al señor Juez que no se preste al soborno ni mucho menos que tenga preferencias solo porque son personas adineradas o amistades.

<p>3. ¿Qué recomendaríamos a la UMM?</p>	<p>4. ¿Qué haremos como ventana ciudadana?</p>
<p>Como VC le recomendamos que trabaje en proyectos que beneficien a la mayoría de las mujeres del municipio sin importar color político o religión, que los casos de violencia sean atendidos en un lugar adecuado donde las víctimas sientan confianza y no sientan temor a ser discriminadas cuando se conozca sus casos de violencia, que se capacite en las leyes que protegen a la mujer, que siempre este abierta al dialogo, que se muestre empática para que las mujeres le tengan confianza, que sea solidaria y que no divulgue lo que le expresan las usuarias.</p>	<p>Estar atentas de los casos de violencia que se dan en nuestras comunidades y coordinar con la UMM.</p> <p>Pedir que se nos tome en cuenta en espacios de toma de decisión para que podamos ser parte del trabajo que se realiza en beneficio de las mujeres del municipio.</p> <p>Monitorear el trabajo realizado por las instituciones aplicadores de justicia para que las víctimas de violencia reciban un servicio de calidad y con calides.</p>
<p>5. ¿Qué recomendaríamos a la Unidad de Salud?</p>	<p>6. ¿Qué recomendaríamos a la Alcaldía?</p>
<p>Al personal que trabaja en la unidad de salud se le recomienda que mantenga la confidencialidad de los casos que atienden.</p>	<p>Como mujeres pedimos proyectos que beneficien a las mujeres, que se nos brinde espacios apropiados para ser atendidas que no seamos discriminadas, que se creen oportunidades de empleo en todas las áreas, que como ventana ciudadana seamos tomadas en cuenta en reuniones importantes las mujeres lideresas.</p> <p>Que el alcalde del municipio cuando se le invite o convoque a una reunión asista y nos escuche que no ponga excusas para no participar.</p>

IV- CONCLUSION GENERAL

Entre las conclusiones que realizaron las mujeres entrevistadas y entrevistadoras se aborda que l@s aplicadores de justicias así como el personal que labora en las instituciones se deben capacitar en programas de género, desconstrucción de las masculinidades, 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, también se considera que se debe llevar un mayor control por parte de las Ventanas Ciudadanas a l@s aplicadores de justicia para verificar las mejoras en la atención que las víctimas reciben; algo muy importante es capacitar a más mujeres sobre sus derechos, género, empoderamiento, liderazgo y la importancia de conocer la ruta de acceso a la justicia para interponer una denuncia ante cualquier tipo de violencia de género.

El acceso a la justicia es un derecho humano y, es fundamental la existencia de facilidades para que todas las mujeres sin discriminación alguna puedan gozar de todos los recursos y servicios judiciales idóneos y efectivos, para que, como resultado inmediato contribuya a la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres. Sin embargo, el monitoreo realizado por la Ventana Ciudadana en el municipio de Santa Isabel Ishuatán revela que si bien hay instituciones que brindan un buen servicio a las usuarias aún existen brechas que superar y hay necesidad de capacitar y sensibilizar a los miembros de las instituciones aplicadores de justicia en el tema de género para que se les brinde a las mujeres víctimas de violencia una atención digna y que se sientan seguras al momento de presentar sus denuncias, para que, así mismo más mujeres no duden en poner sus denuncias y crean en las instituciones.

Es importante destacar que el estado salvadoreño, cuenta con un marco jurídico nacional de la violencia contra las mujeres, con normativas de carácter administrativo y judicial coherentes a la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales y Regionales de DDHH de las Mujeres, pero que aún persiste, grandes brechas de desigualdad, entre los altos índices de violencia y criminalidad contra las mujeres y la calidad de la respuesta judicial y administrativa.

La contraloría social ejercida a través del monitoreo, revela que la gran debilidad del Estado no es la carencia de leyes para las mujeres, para abordar la violencia de género, 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, cultural, patriarcal, costos económicos de los procesos judiciales o administrativos, falta de información de las víctimas para acceder a la justicia. El ISDEMU, la PNC, la PGR y la FGR, las organizaciones de mujeres o de la sociedad civil pueden remitir un informe o diligencias sobre una situación constitutiva de Violencia Contra la Mujer, que debe ventilarse a través del procedimiento de Violencia Intrafamiliar.

El juez o la jueza deberán decretar las medidas de protección y/o cautelares si fuere pertinente. Además, deberá remitir una copia a la delegación policial del domicilio de la mujer que ha enfrentado violencia, ordenará los peritajes que correspondan y citará a la mujer para ampliar y ratificar los hechos.

V- RECOMENDACIONES

Se recomienda trabajar en mejorar los procesos de denuncias tanto en el tiempo como en la forma en que se recibe a las usuarias ya que esto mejorara la confianza que las usuarias tienen en las instituciones aplicadores de justicia, debido a que, aun en algunas mujeres persiste el temor y miedo a denunciar, por la desconfianza en el sistema de justicia debido a que los procesos son lentos o no se les atiende con la privacidad necesaria.

Como mujeres sensibilizadas y empoderadas se busca garantizar los derechos al acceso a la justicia y su debida aplicación, ya que aún está la insatisfacción de las víctimas en su derecho a la justicia. Teniendo en cuenta las expectativas de justicia de las víctimas son integrales y van más allá de lo que el proceso judicial puede responder, además son diferentes para cada víctima. Por tal razón el instrumento elaborado permitió medir los servicios que prestan las instituciones garantes de justicia y evaluar el tiempo, la atención, privacidad y resolución de casos al momento de interponer una denuncia.

Nosotras como mujeres conocedoras de nuestros derechos y participantes de la ventana ciudadana solicitamos que se nos tome en cuenta en sus decisiones para la defensa de los derechos de las mujeres, así también pedimos a la municipalidad que no nos ignore cuando hacemos una petición de empleo para trabajar en el campo de los derechos de las mujeres y que no seamos discriminadas solamente por no contar con un nivel académico.

A los aplicadores de justicia que nos presten la atención debida cuando se denuncia in maltrato hacia las niñas, adolescentes y mujeres, en general pedimos que seamos escuchadas sin importan nuestra raza, religión, orientación sexual o condición económica que seamos tratadas con igualdad y objetividad.

Aunque el reconocimiento de los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género ha avanzado, aún hace falta mejorar los servicios de las instituciones en cuanto a los procedimientos a seguir, sensibilizar al personal y sobre todo no re victimizar a las mujeres, ya que la complejidad del sistema judicial y la falta de claridad de las victimas sobre sus procedimientos hacen que estas se sientan que el sistema es indiferente. Es necesario decir también, que, muchas mujeres víctimas de violencia, no denuncian porque no creen en el sistema judicial, ya que muchos delitos quedan en impunidad. Es por ello que se recomienda realizar un monitoreo constante a las instituciones aplicadores de justicia para evaluar la calidad y calidez de la atención que brindan a las mujeres víctimas de violencia de género, proporcionándoles asesoría y acompañamiento a las mujeres para la verificación de la ruta de la justicia, con el fin de obtener una pronta respuesta a los casos denunciados.

MISIÓN

Somos una organización feminista, con una base organizada, trabajamos con mujeres, juventudes y niñez en el ámbito municipal y nacional, promoviendo la gestión del conocimiento y reivindicación de sus derechos políticos, sociales, culturales, ambientales y económicos, para potenciar la eliminación de las brechas de desigualdad y un desarrollo humanos integral.

VISIÓN

La Asociación Movimiento Salvadoreño de Mujeres -MSM- ha contribuido al empoderamiento de las asociaciones de mujeres y la organización de la juventud para la incidencia y contraloría social en la implementación de las políticas públicas a nivel municipal y nacional, para el cumplimiento y satisfacción de sus derechos desarrollando procesos de pensamiento críticos y posicionamiento político.

DIRECCIÓN:

27 Calle Poniente y 15 Avenida Norte, Número 915 Colonia Layco, San Salvador
Teléfono: (503) 2226-5702 Telefax: (503) 2235-3756
e-mail: msmmujeres@gmail.com / Web: www.mujeresmsm.org