



Informe de Acceso a la **JUSTICIA**

Elaborado por mujeres de
la Ventana Ciudadana de
San Julián, Depto. de
Sonsonate

(Marzo-Mayo 2021)



Agència Catalana
de Cooperació
al Desenvolupament



| CONTENIDO | PÁG. |
|--|------|
| I- INTRODUCCIÓN | 1 |
| II- DESCRIPCIÓN CONCEPTUAL Y METODOLÓGICA DEL MONITOREO DE ACCESO A LA JUSTICIA DE LAS MUJERES | 2 |
| III. Resultados del monitoreo | 4 |
| N.º de mujeres entrevistadas | 4 |
| SECCIÓN A: DATOS DE CLASIFICACIÓN | 4 |
| Edades de las mujeres entrevistadas | |
| Estado Civil de las mujeres entrevistadas | 5 |
| Religión de las mujeres entrevistadas | 6 |
| Nivel educativo de mujeres entrevistadas | 7 |
| Ocupación o actividad laboral de las mujeres entrevistadas | 8 |
| Ingresos de las mujeres entrevistados | 9 |
| SECCIÓN B: EVALUACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN | 10 |
| Evaluación de servicios brindados por las instituciones | |
| ¿Es primera vez que usted solicita los servicios de esta institución? | |
| ¿Cuál fue la razón de su anterior visita a la institución? | 11 |
| ¿Cuánto tiempo aproximadamente tuvo que esperar para ser atendida por su caso? | 12 |
| ¿Cómo ha sido la atención que recibió por parte del personal de la institución? | 13 |
| ¿Tuvo privacidad? | 14 |
| ¿Cuál ha sido el resultado de su denuncia? | 15 |
| ¿Cómo calificaría los servicios brindados por la institución? | 16 |
| ¿Por qué califica usted los servicios brindados por la institución de esta forma? | 17 |
| ¿Qué recomendaciones daría usted para que se mejore el servicio de la institución? | 18 |
| Hallazgos encontrados en las entrevistas pasadas a las instancias aplicadores de justicia. | 19 |
| IV- CONCLUSIÓN GENERAL | 23 |
| V -RECOMENDACIONES | 24 |

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 sobre el mecanismo, prevención de 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 San Julián en el departamento de Sonsonate.

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.

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 humano¹, 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 religión². 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 otros³.

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 eficaces⁴.

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 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.

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

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

3. Art. 2° de la CEDAW.

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

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

III. Resultados del monitoreo

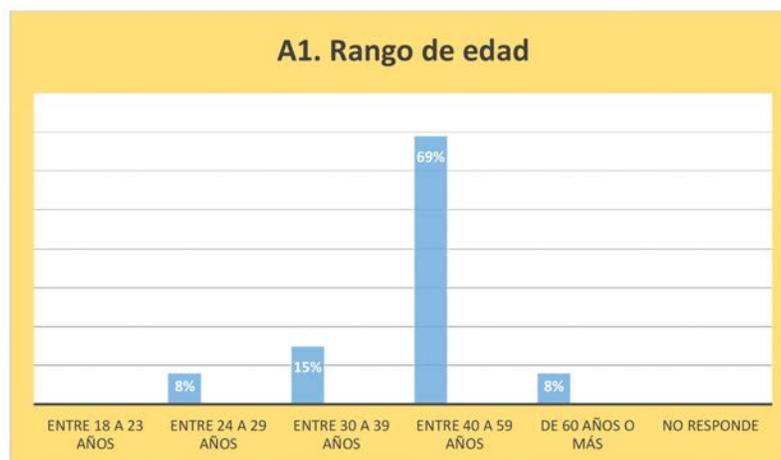
Nº de mujeres entrevistadas

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 13, 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 SECCIÓN A: DATOS DE CLASIFICACIÓN

A1. ¿Cuál es su edad?

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|-------------|
| Entre 18 a 23 años | 0 | 0% |
| Entre 24 a 29 años | 1 | 8% |
| Entre 30 a 39 años | 2 | 15% |
| Entre 40 a 59 años | 9 | 69% |
| De 60 años o más | 1 | 8% |
| No responde | 0 | 0% |
| TOTALES | 13 | 100% |

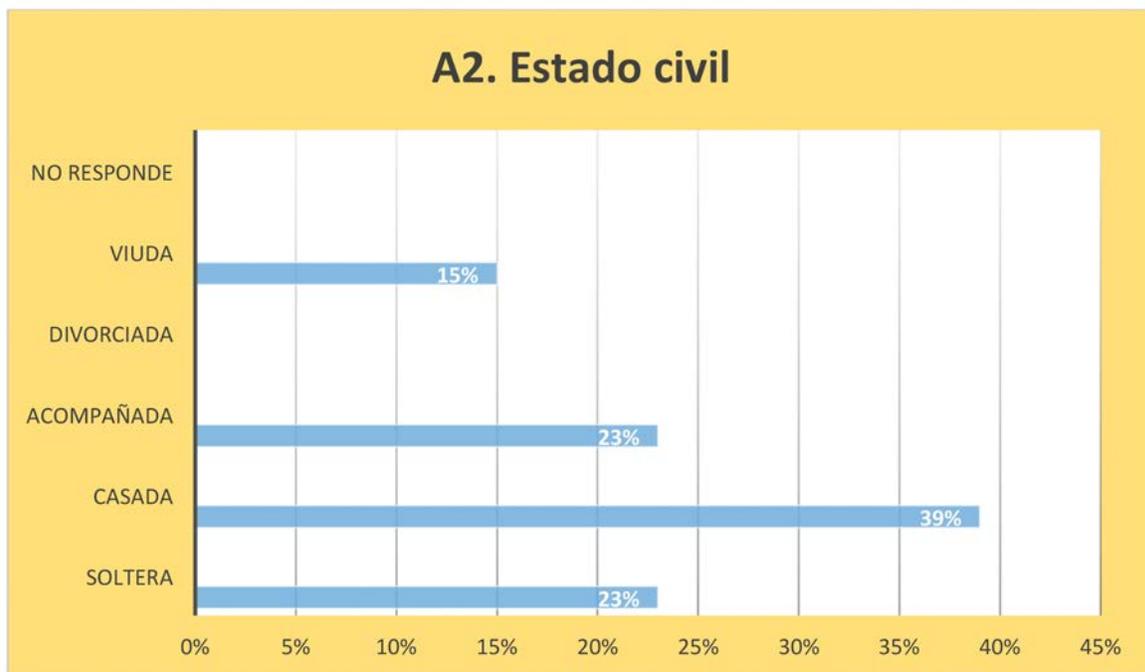


Análisis:

En base a la información obtenida y recopilada en las encuestas administradas a las usuarias, el rango de edades con mayor porcentaje es de los 40 a 59 años de edad, se encontró disponibilidad de parte de las mujeres a la hora responder cada una de las preguntas, además de poseer conocimientos de sus derechos lo que les permitió empoderarse y presentar sus denuncias.

A2. ¿Cuál es su estado civil?

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Soltera | 3 | 23% |
| Casada | 5 | 39% |
| Acompañada | 3 | 23% |
| Divorciada | 0 | 0% |
| Viuda | 2 | 15% |
| No responde | 0 | 0% |
| TOTALES | 13 | 100% |



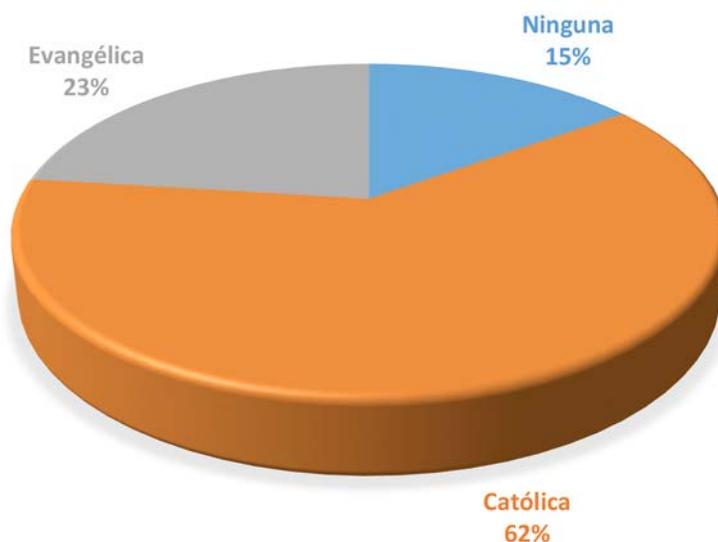
Análisis:

En el rango de estado familiar de las mujeres encuestadas se obtuvo que el 39% poseen un estado civil de casadas, se encuentran en una relación social que induce a las mujeres a seguir patrones culturales patriarcales que las sujetan como servidoras y reproductoras, en el caso de las mujeres acompañadas y solteras asumen el doble de responsabilidad de la familia.

A3. ¿Cuál es su religión?

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------|------------|--------------|
| Ninguna | 2 | 15 % |
| Católica | 8 | 62% |
| Evangélica | 3 | 23% |
| Cristiana | 0 | 0% |
| Testigo de Jehová | 0 | 0% |
| Otra | 0 | 0% |
| No responde | 0 | 0% |
| TOTALES | 13 | 100 % |

A3. Religión que profesa



Análisis:

En la información recopilada se pudo constatar que predominan tres opciones de profesión de fe encontrando que el 62% de las mujeres practican el catolicismo, un 23% evangelismo y el 15% no practica ninguna fe religiosa. Donde es preciso y necesario crear conciencia social para erradicar acciones de sumisión que no permitan crear acciones favorables para las mujeres.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| No sabe leer, ni escribir | 2 | 15 % |
| Sabe leer o/y escribir | 4 | 31% |
| Educación básica incompleta (1° a 9°) | 6 | 46% |
| Educación básica completa (1° a 9°) | 0 | 0% |
| Educación media incompleta (bachillerato) | 0 | 0% |
| Educación media completa (bachillerato) | 0 | 0% |
| Técnico/a | 0 | 0% |
| Universidad incompleta | 0 | 0% |
| Universidad completa | 0 | 0% |
| Otro | 0 | 0% |
| No responde | 1 | 8% |
| TOTALES | 13 | 100% |

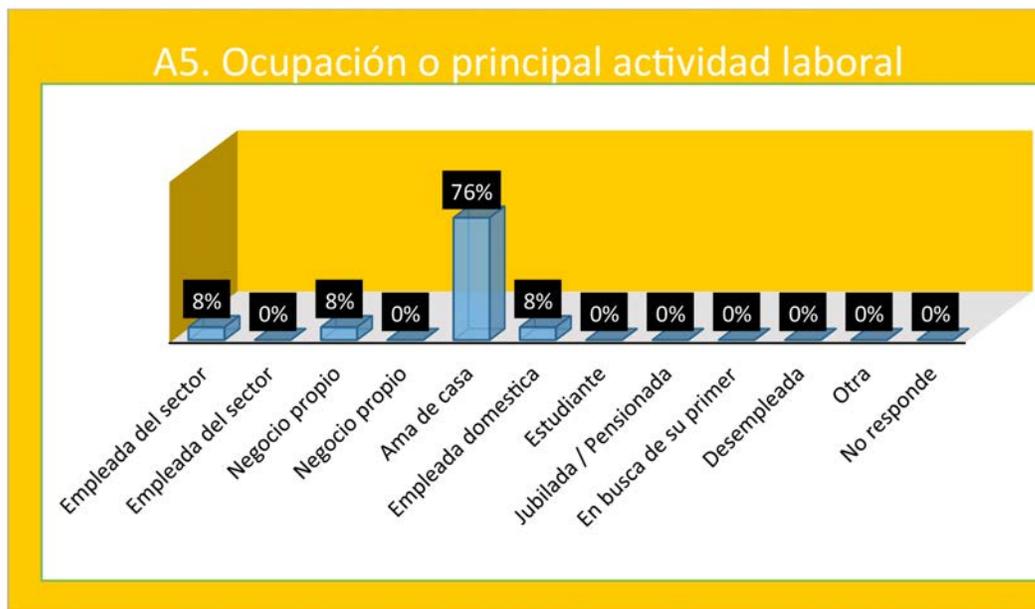


Análisis:

Según los datos recogidos en las encuestas administradas a las mujeres se ha obtenido el porcentaje mayor en cuanto al nivel de estudios en la opción de educación básica incompleta con un 46%, seguido de las mujeres que saben leer y escribir que oscilan por el 31%, mientras que un 15% no sabe leer, ni escribir, esto no permite a las mujeres tener un mejor desarrollo de conocimientos político, social y cultural, limitando sus oportunidades de acceso al crecimiento académico.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--|------------|-------------|
| Empleada del sector público | 1 | 8% |
| Empleada del sector privado | 0 | 0% |
| Negocio propio (comerciante o vendedora) | 1 | 8% |
| Negocio propio | 0 | 0% |
| Ama de casa | 10 | 76% |
| Empleada domestica | 1 | 8% |
| 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 | 13 | 100% |

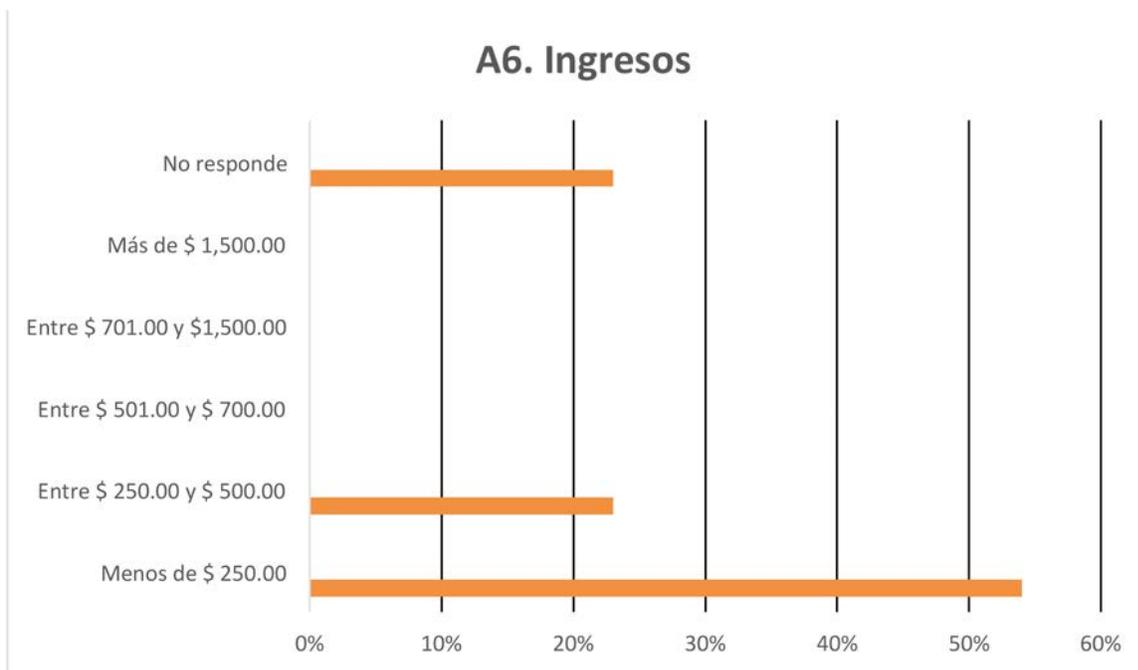


Análisis:

En la ocupación de las actividades laborales de las mujeres se encontró estancamiento en la autonomía económica de las mujeres y en las actividades laborales se obtuvo que el 76% son amas de casa donde no perciben ninguna remuneración económica y las actividades laborales que cuentan con un porcentaje del 8% son empleadas del sector público, negocios propios y empleadas domésticas estas últimas no poseen prestaciones de ley (seguro social y AFP) por parte de sus empleadores, generando que vivan violencia económica y todo lo que conlleva a no tener recursos que garanticen una vida libre de violencia.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------------------|------------|-------------|
| Menos de \$ 250.00 | 7 | 54% |
| Entre \$ 250.00 y \$ 500.00 | 3 | 23% |
| 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 | 3 | 23% |
| TOTALES | 13 | 100% |



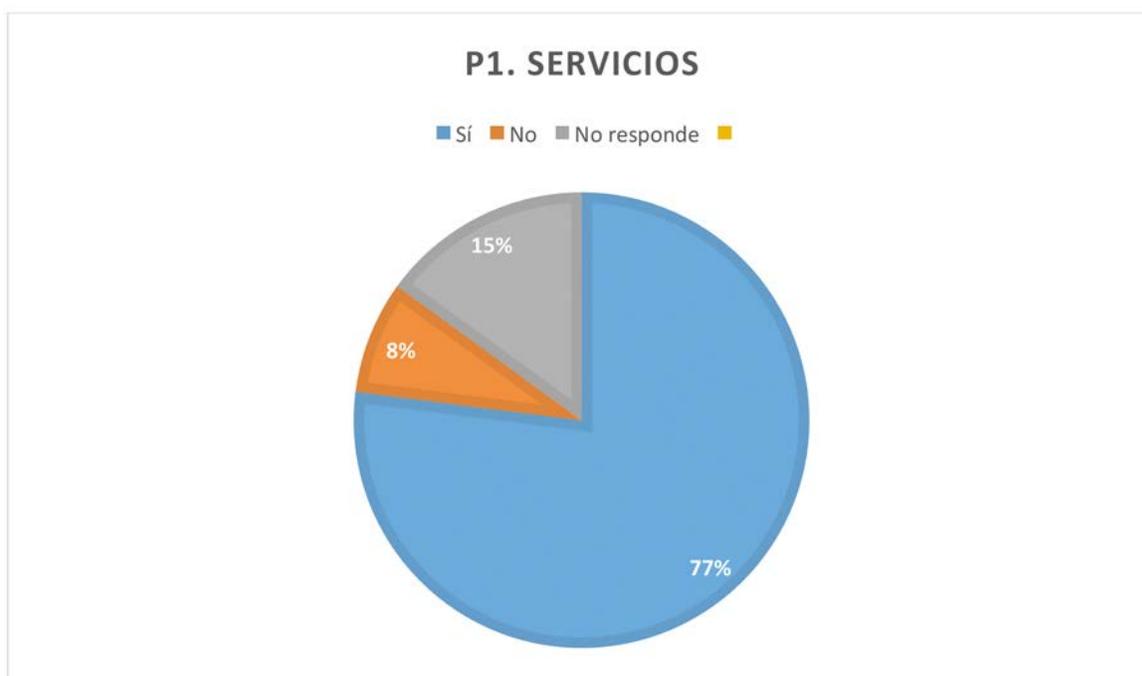
Análisis:

Según datos obtenidos a través de las encuestas se obtuvo que el ingreso con mayor porcentaje es la opción de menos de \$250.00 con un 54%, lo que impide a las mujeres a tener una alimentación equilibrada donde el costo de la canasta básica es sumamente elevado, otra población de las mujeres encuestadas el 23% goza de ingresos de \$250.00 a \$500.00, además un 23% decidió no responder la pregunta esta población no cuentan con un empleo o manejan negocios propios, posiblemente por temor a la delincuencia no reflejaron sus ingresos económicos.

SECCIÓN B: EVALUACIÓN DE SERVICIOS BRINDADOS POR LA INSTITUCIÓN

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Sí | 10 | 77 % |
| No | 1 | 8% |
| No responde | 2 | 15% |
| TOTALES | 13 | 100% |



Análisis:

En cuanto a la solicitud de los servicios de las instituciones aplicadores de justicia (PNC, MINSAL, PGR y UMM) las usuarias en un 77% manifestaron ser la primera vez que los solicitan, el 15% no respondió la pregunta y un 8% no lo había hecho por una u otra razón, cabe mencionar que algunas instituciones no son atendidas por no aplicar los protocolos de seguridad.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---|------------|-------------|
| Poner una denuncia | 10 | 77% |
| Seguimiento del caso | 1 | 8% |
| Visita para verificar status de su caso | 2 | 15% |
| Otra | 0 | 0% |
| No responde | 0 | 0% |
| TOTALES | 13 | 100% |

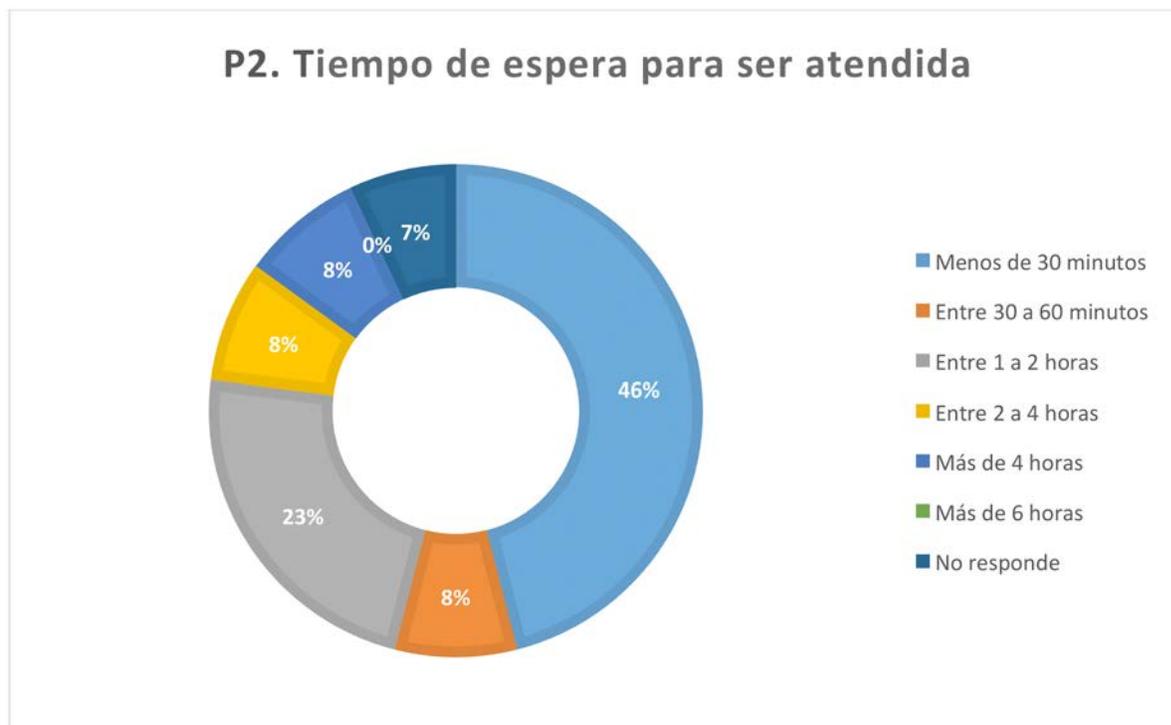


Análisis:

La razón por la que las mujeres han visitado las instituciones aplicadores de justicia son por denunciar los diferentes tipos de violencia un 77%, un 15% fue a verificar el estatus de sus casos y un 8% a darle seguimiento, los procesos pueden llegar a ser muy engorrosos y las mujeres muchas veces no cuentan con los recursos económicos para dar seguimiento a sus casos por lo que el cumplimiento de los mismos se puede ver afectado y no llegar a satisfacer sus necesidades.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|------------------------------|------------|-------------|
| Menos de 30 minutos | 6 | 46% |
| Entre 30 a 60 minutos | 1 | 8% |
| Entre 1 a 2 horas | 3 | 23% |
| Entre 2 a 4 horas | 1 | 8% |
| Más de 4 horas | 1 | 8% |
| Más de 6 horas | 0 | 0% |
| No responde | 1 | 7% |
| TOTALES | 13 | 100% |



Análisis:

En los tiempos de espera para que las mujeres fueran atendidas en la mayoría de los casos el 46% tuvieron que esperar menos de 30 minutos, seguido por un 23% que su tiempo de espera fue de 1 a 2 horas y las que tuvieron que esperar de 30 a 60 minutos fueron el 8%, al igual que las que esperaron de 2 a 4 horas y más de 4 horas obtuvieron un porcentaje del 8% y quienes decidieron mejor no responder con el 7%, las mujeres manifestaron que no les dieron la debida importancia y el cumplimiento de la ley donde manifiesta que los tiempo de espera deben de ser favorables para las mujeres.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| Atención cordial y profesional | 8 | 61% |
| Atención no cordial, pero profesional | 1 | 8% |
| Atención indiferente | 3 | 23% |
| Atención no cordial, ni profesional | 0 | 0% |
| Atención hostil | 0 | 0% |
| Otra | 0 | 0% |
| No responde | 1 | 8% |
| TOTALES | 13 | 100% |



Análisis:

La mayoría de las mujeres manifestó haber recibido de parte de las instituciones un atención cordial y profesional obteniendo un porcentaje del 61% del total de la población encuestada, mientras que el 23% manifiesta que la atención recibida fue indiferente el 8% recibieron una atención no cordial pero profesional y otro 8% no respondió a la pregunta por qué no confían en el personal de las instituciones.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------|------------|-------------|
| Sí | 12 | 92% |
| No | 1 | 8% |
| No responde | 0 | 0% |
| TOTALES | 13 | 100% |



Análisis:

Según las encuestas realizadas en las instituciones en base a las denuncias, se obtuvo que el 92% contó con privacidad al momento de solicitar el servicio de las instituciones aplicadoras de justicia, pero el 8% manifestó que no contó con la privacidad necesaria al presentar sus denuncias se considera necesario que las instituciones mejoren sus servicios y la atención a las usuarias.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|----------------------------|------------|-------------|
| Resolvieron el problema | 4 | 31% |
| Está en proceso | 7 | 54% |
| No le dieron importancia | 2 | 15% |
| No resolvieron el problema | 0 | 0% |
| Otra | 0 | 0% |
| No responde | 0 | 0% |
| TOTALES | 13 | 100% |



Análisis:

El 54% de las denuncias están en proceso según los datos obtenidos en las encuestas, un 31% se les fue resuelto su problema y al 15% no se le dio importancia a su caso, por lo que las mujeres demandan una resolución justa, igualitaria y equitativa para mejorar su salud mental.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| Excelente | 3 | 23% |
| Muy bueno | 4 | 30% |
| Bueno | 3 | 23% |
| Ni bueno, ni malo | 1 | 8% |
| Malo | 1 | 8% |
| Muy malo | 0 | 0% |
| No responde | 1 | 8% |
| TOTALES | 13 | 100% |

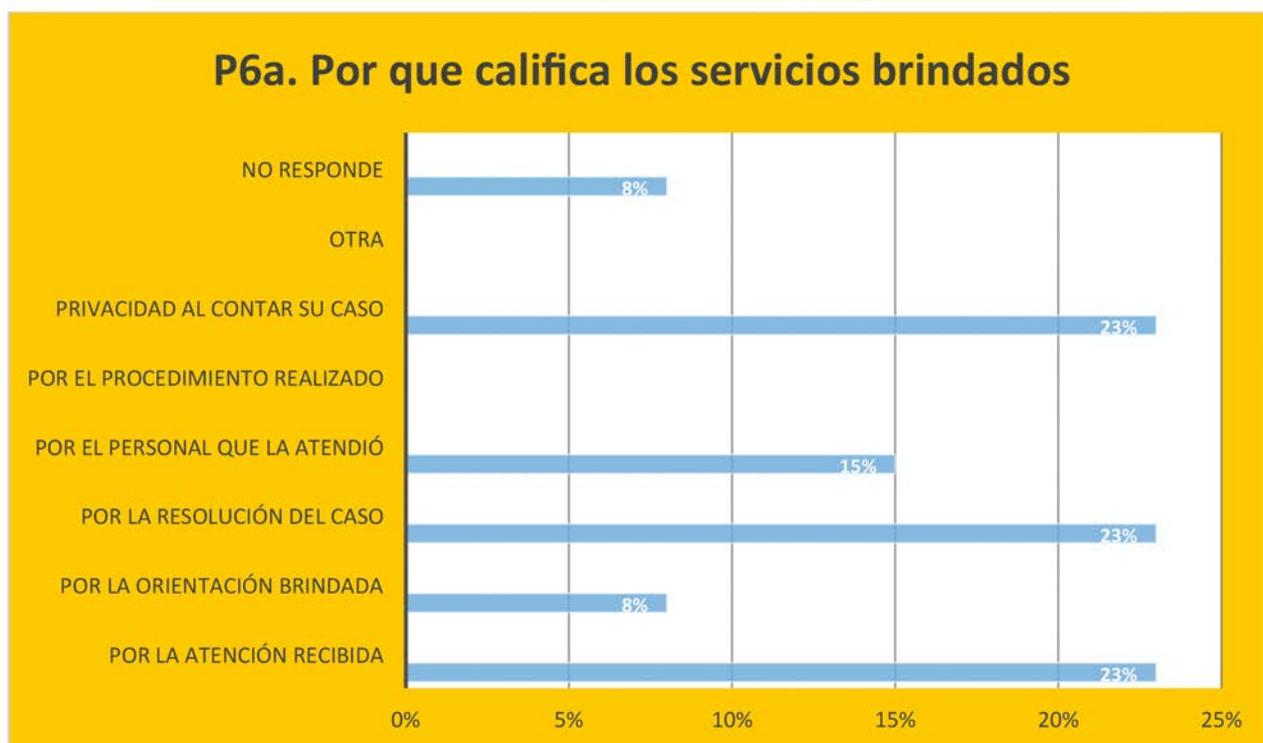


Análisis:

En base al servicio recibido de las instituciones aplicadores de justicia el 30% de las usuarias los califican como muy bueno, seguido de excelente y bueno ambas calificaciones obtuvieron un 23%, mientras que ni bueno ni malo y malo obtuvieron el 8% cada una y otro 8% prefirió no responder la pregunta, las mujeres consideran que es necesario cambiar o mejorar los métodos de atención que se utilizan al momento de recibir a las usuarias y brindarles el servicio y en la aplicación de las leyes sin juicios o valoraciones negativa.

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

| CATEGORIA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------------------|------------|------------|
| Por la atención recibida | 3 | 23% |
| Por la orientación brindada | 1 | 8% |
| Por la resolución del caso | 3 | 23% |
| Por el personal que la atendió | 2 | 15% |
| Por el procedimiento realizado | 0 | 0% |
| Privacidad al contar su caso | 3 | 23% |
| Otra | 0 | 0% |
| No responde | 1 | 8% |
| TOTALES | 13 | 100% |

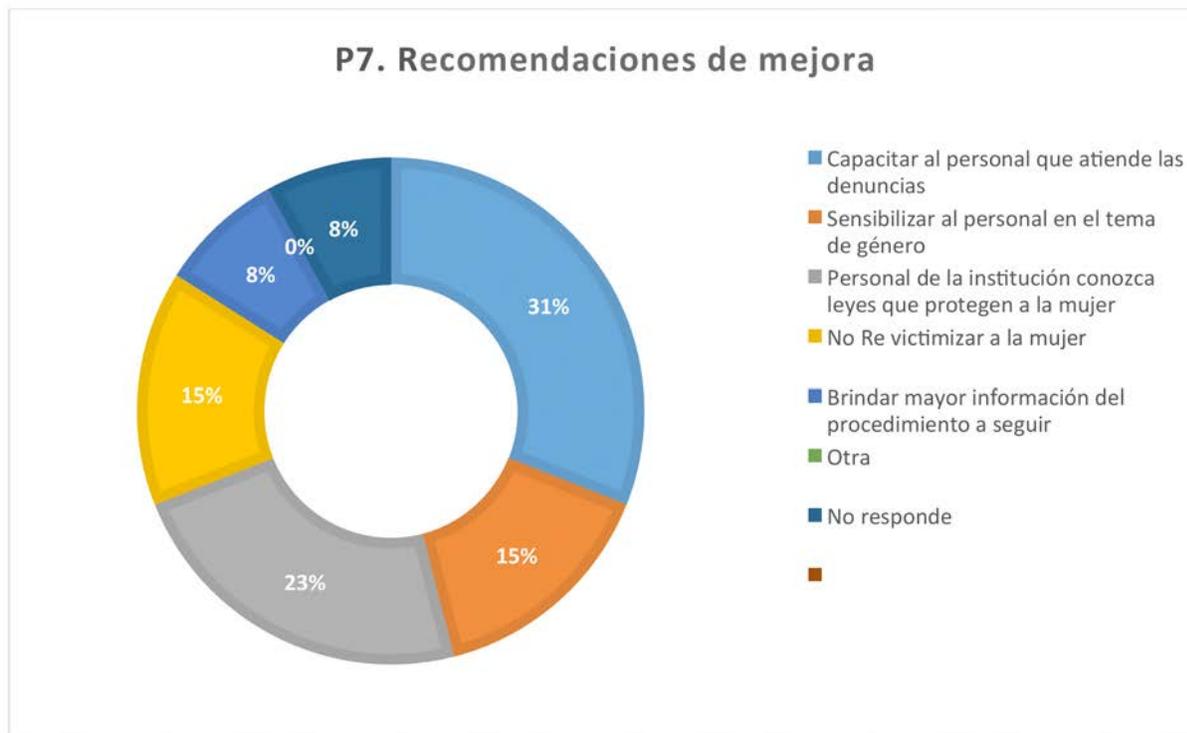


Análisis:

Los resultados obtenidos en esta pregunta sobre la orientación brindada a las mujeres no han sido afectiva por no contar con una atención personalizada que les permita conocer las garantías de sus derechos de igual forma las mujeres en un 8% prefirieron no responder la pregunta negándose a dar una valoración o calificación por no sentirse atendidas en lo que requerían, en las opciones por la atención recibida, por la resolución del caso y por la privacidad al contar su caso en todas se obtuvo un porcentaje del 23%, mientras que en por el personal que la atendió obtuvo el 16% y por la orientación brindada el 8%.

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 | 31% |
| Sensibilizar al personal en el tema de género | 2 | 15% |
| Personal de la institución conozca leyes que protegen a la mujer | 3 | 23% |
| No Re victimizar a la mujer | 2 | 15% |
| Brindar mayor información del procedimiento a seguir | 1 | 8% |
| Otra | 0 | 0% |
| No responde | 1 | 8% |
| TOTALES | 13 | 100% |



Análisis:

Entre las recomendaciones para las instituciones aplicadores de justicia el 31% de las usuarias recomiendan capacitar al personal que atiende las denuncias, un 23% que conozcan las leyes que protegen los derechos de las mujeres, el 15% que no se re victimice a las mujeres y un 8% que se brinde mayor información del procedimiento a seguir, además un 8% prefirió no responder la pregunta por resguardar su integridad personal, es necesario crear las condiciones físicas, pedagógicas y de conocimiento personal que aseguren un buen servicio, ya que si no hay voluntad de atender esta problemática que afecta a las mujeres será necesario aplicar una normativa que exija voluntad política, conocimientos de las leyes y aplicación de recursos.

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

| PREGUNTA | INSTITUCION | RESPUESTAS DE LAS INSTITUCIONES |
|--|--|--|
| ¿Cómo funcionario-a considera usted que los procesos de denuncias se han logrado resolver en menos tiempo? | Policía Nacional Civil | No ¿Por qué? A pesar del esfuerzo que se hace para poder sacar el trabajo en tiempo, siempre más de alguna espera para poder ser atendida. |
| | Juzgado de Paz | Si ¿Por qué? Antes las mujeres tenían temor de acercarse a un juzgado, hoy en día ese miedo lo han ido venciendo y cada vez son más las mujeres que se acercan a denunciar situaciones de violencia. |
| | Unidad de Salud | No ¿Por qué? Por la falta de investigación a los casos de violencia que sufren las mujeres. |
| | Unidad Municipal de la Mujer- UMM | Sí ¿Por qué? Las mujeres cuando llegan a la unidad de la mujer en busca de ayuda se refieren de inmediato con las organizaciones correspondientes y se busca cubrir sus necesidades. |
| ¿Por qué cree que las mujeres no denuncian los casos de violencia de Género? | Policía Nacional Civil | Por la falta de credibilidad en las autoridades ya que no confían en ellas, la presión que la sociedad ejerce sobre las mujer y por qué no se resuelven los casos que son denunciados por las mujeres. |
| | Juzgado de Paz | Por la presión de la sociedad hacia la mujer. |
| | Unidad de Salud | Por falta de credibilidad en las autoridades, la presión de la sociedad hacia la mujer y por la no resolución de los casos de violencia que denuncian las mujeres. |
| | Unidad Municipal de la Mujer- UMM | Por qué las mujeres no creen en las autoridades y por temor. |
| ¿Qué recomendación daría usted, para que los servicios de la institución mejoren? | Policía Nacional Civil | Que se les brinde a las usuarias mayor información sobre el procedimiento a seguir. |
| | Juzgado de Paz | Que no se re victimice a las víctimas de violencia, que se les brinde mayor información sobre los procedimientos a seguir, capacitar al personal que atiende los casos y que los aplicadores de justicia sean sensibilizados en el tema de género. |

| | | |
|--|--|--|
| | Unidad de Salud | Que se evite re victimizar a las mujeres cuando denuncien los casos de violencia, que se les brinde mayor información sobre los procedimientos a seguir, capacitar al personal que atiende los casos y que los aplicadores de justicia sean sensibilizados en el tema de género. |
| | Unidad Municipal de la Mujer- UMM | Que no se re victimice a las víctimas de violencia, que se les brinde mayor información sobre los procedimientos a seguir, capacitar al personal que atiende los casos y que los aplicadores de justicia sean sensibilizados en el tema de género. |
| ¿Cómo aplicadores de Justicia, que leyes aplican en casos de Violencia contra las mujeres? | Policía Nacional Civil | En los casos de violencia contra la mujer se aplica la Ley Especial Integral Para una Vida libre de Violencia para las Mujeres- LEIV. |
| | Juzgado de Paz | Las leyes que se aplican en casos de violencia son 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 | Para atender casos de violencia contra la mujer se aplica la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres. |
| | Unidad Municipal de la Mujer- UMM | Se aplica la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las mujeres, Ley contra l Violencia Intrafamiliar y la 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 a 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 recomendaríamos a los Juzgados? |
| <p>Para mejorar los servicios de la institución es necesario brindar conocimientos sobre género. Contar con el protocolo de procedimiento igualitario con calidad y calidez.</p> | <p>Es necesario no re victimizar a la mujer que ha sido agredida y brindarle la información suficiente de todos los pasos a seguir en su denuncia, así también capacitar al personal del tema de género para que brinde una buena atención a las víctimas y apliquen la justicia de forma sensibilizada en el tema.</p> |
| 3. ¿Qué recomendaríamos a la UMM? | 4. ¿Qué haremos como ventana ciudadana? |
| <p>Dotar de información para seguir la ruta de denuncia.</p> <p>Capacitar en el tema de género al personal que está asignado a la recepción de denuncias en la alcaldía en coordinación con la unidad municipal de la mujer.</p> <p>Fortalecer el comité rector y capacitarlo con los aplicadores de justicia del municipio.</p> <p>Promover una casa de acogida municipal para las mujeres que son víctimas de violencia.</p> | <p>Buscar coordinar con la UMM para la realización de actividades en beneficios de las mujeres de nuestro municipio.</p> <p>Orientar a las mujeres de las comunidades en sus derechos y las leyes que las protegen.</p> <p>Realizar contraloría a las instituciones aplicadores de justicia para monitorear como es el servicio brindado a las víctimas de violencia.</p> |
| 5. ¿Qué recomendaríamos a la Unidad de Salud? | |
| <p>Que allá un espacio adecuado para atender a las mujeres víctimas de violencia, que el personal no divulgue los casos de violencia que reciben porque a veces se filtra la información de las víctimas, que todo el personal de salud sea capacitado en la LEI y LEIV para que no sean revictimizadas las usuarias al momento que brindan la información y también se recomienda que se les brinde suficiente información sobre el procedimiento a seguir.</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 una 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 San Julián 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 miembr@s 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 mejorará la confianza que las usuarias tienen en las instituciones aplicadores de justicia, debido a que, 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.

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, personal sensibilizado y sobre todo no re victimizar a las mujeres, ya que la complejidad del sistema judicial y la falta de claridad de las víctimas sobre sus procedimientos hacen que estas se sientan que el sistema es indiferente.

Debido a estas circunstancias que se visualizan al interponer una denuncia, el mecanismo de la ventana ciudadana que están conformadas por mujeres lideresas de las comunidades, apoya a las víctimas y les brindan asesoría y acompañamiento para tener acceso a la justicia ejerciendo la sororidad entre las mujeres.

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 aplicadoras 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 humano 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