

# REPORTE DE VIGILANCIA DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE  
EMERGENCIA MUJER, COMISARIÁS Y DEPENDENCIAS DEL  
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL



# **REPORTE DE VIGILANCIA DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES**

**PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE  
EMERGENCIA MUJER, COMISARÍAS Y DEPENDENCIAS DEL  
INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL**



**TÍTULO: REPORTE DE VIGILANCIA DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES  
PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DE LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER, COMISARÍAS Y DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL**

Autor (es): Esta es una obra colectiva

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 201703139

**EDITADO POR**

**CENTRO DE LA MUJER PERUANA "FLORA TRISTÁN"**

Parque Hernán Velarde # 42, Lima, 1, Perú  
Teléfono 51 1 433 2765 / 433 2000  
postmast@flora.org.pe  
www.flora.org.pe

**CONTENIDO DEL INFORME**

Presentación, capítulos 1 y 2: CEPEMA "Lulay"  
Introducción, capítulos 3, 4, 5 y 6: CMP FLORA TRISTÁN

**DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN**

Ymagino Publicidad S.A.C.

**SE TERMINÓ DE IMPRIMIR EN MARZO 2017 EN:**

Ymagino Publicidad S.A.C.  
Mz. E Lt. 8, Urb. Santa Elisa II Etapa. - Los Olivos  
Telf. (51 1) 528-5843  
juan.kanashiro@ymagino.com  
www.ymagino.com

**HECHO EN PERÚ EN MARZO DE 2017**

"Esta publicación ha sido realizada con el apoyo financiero de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), con cargo al Convenio "Contribuir a la vigencia plena y efectiva de los derechos y libertades fundamentales de las mujeres, pueblos indígenas y defensores/as de derechos humanos desde el fortalecimiento de la sociedad civil". El contenido de dicha publicación es responsabilidad exclusiva de CMP FLORA

## PRESENTACIÓN

La región Junín, de acuerdo a los datos reportados por el Observatorio a la Implementación del Plan Nacional de Violencia contra las Mujeres 2009-2015 (hoy denominado Plan Nacional Contra la Violencia de Género 2016-2021), administrado por el CMP FLORA TRISTÁN, es una de las primeras regiones del país que mantiene una alta incidencia de violencia contra las mujeres.

- ✓ Ocupa el cuarto lugar a nivel nacional en cuanto a casos de feminicidio y tentativas del 2016
- ✓ Los 12 Centros de Emergencia Mujer de la región Junín reportaron en 2016, la atención de 3303 casos de violencia familiar y 543 de violencia sexual con víctimas mujeres.
- ✓ Ocupó en 2015, el séptimo lugar en denuncias por violencia familiar. De acuerdo a la Policía Nacional del Perú, se registraron 4415 denuncias de las cuales el 92% tuvieron como víctimas a mujeres.
- ✓ Tiene el quinto lugar (2015) en delitos contra la libertad sexual. Durante ese año, las comisarías recabaron 255 denuncias, las que tuvieron como principales víctimas a mujeres adolescentes.
- ✓ Se ubica en el sexto lugar (2015) en denuncias sobre trata de personas, conforme a los registros de la Policía Nacional del Perú. 18 denuncias, de las cuales 15 correspondían a mujeres (1 menor de 13 años y 14 entre 14 a 17 años), mientras el Ministerio Público reportó en el 2014, 27 mujeres y 5 hombres presuntas víctimas de este delito en la región.
- ✓ Durante el año 2015, las Fiscalías Provinciales de Familia y Mixtas de Junín ingresaron 5102 denuncias por violencia familiar, de las cuales 2806 tienen proceso judicial, 1501 en archivo, 8 en archivo provisional y las demás en trámite.

Estas cifras evidencian la preocupante situación de violencia contra las mujeres en la región, razón porque el Consejo Regional de la Mujer-Junín (CRMJ) como ente rector en la formulación de políticas regionales de equidad e igualdad de género, se propuso activar el Observatorio Regional de Violencia contra las Mujeres, con la finalidad de observar, analizar, dar seguimiento e informar sobre el nivel de cumplimiento del Estado con las políticas públicas que existen para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres. Esta iniciativa la asume en base a un acuerdo colaborativo con la Oficina Defensorial de Junín de la Defensoría del Pueblo y con conocimiento de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional Junín.

Siendo la activación del Observatorio Regional un proceso de mediano plazo y complejo, el CRMJ ha decidido en un primer momento, centrarse en la elaboración de diagnósticos situacionales a nivel regional tomado como base la percepción de las usuarias sobre los servicios de atención a la violencia contra las mujeres. Esta iniciativa busca crear una base de datos que facilite la formulación y realización de acciones de vigilancia y seguimiento del efecto e impacto de la aplicación de las políticas públicas referentes a la prevención y erradicación de la violencia contra las mujeres en la región Junín.

En este marco, el CRMJ a través de las instancias de la sociedad civil que lo integran (Mesas de Diálogo de la Mujer Provinciales y ONG especializadas en derechos humanos de las mujeres y género que conforman la Secretaría Técnica del CRMJ) asumen este compromiso como una oportunidad de fortalecer las capacidades de sus integrantes para monitorear la acción del Estado en materia de violencia hacia las mujeres. Se comprometen, a través de la recolección, producción, sistematización de datos, elabo-



ración de informes periódicos y estudios sobre esta problemática en la región, contar con un sistema de información actualizado en la materia que contribuya al seguimiento y propuesta de políticas públicas regionales y nacionales y demande rendición de cuentas desde la sociedad civil a los operadores de la ruta de atención en casos de violencia hacia la mujer.

## INTRODUCCIÓN

El presente documento es un primer reporte del Observatorio Regional de la mujer de Junín elaborado en base a las encuestas realizadas por voluntarias e integrantes de las Mesas de Diálogo de la Mujer de siete provincias de las Región Junín.

El capítulo uno da cuenta del proceso de re activación del Observatorio Regional, la organización previa, elaboración de las encuestas, selección y capacitación de las voluntarias, recojo de encuestas, sistematización, análisis y elaboración del presente informe.

El segundo capítulo muestra los resultados de las encuestas al servicio de los Centros de Emergencia Mujer, presentes en las capitales de 07 provincias. Se da información sobre las características generales de las usuarias, acceso al servicio y percepción sobre el servicio recibido.

El tercer y cuarto capítulo da cuenta del resultado de las encuestas realizadas en las Comisarías y dependencias del Instituto de Medicina Legal que se encuentran ubicadas en las capitales de las provincias. Se visibilizan los resultados, a través de los datos de las usuarias, acceso al servicio y percepciones de las usuarias en relación al servicio recibido.

El quinto capítulo está referido a los resultados de 05 comisarías distritales y 02 CEM ubicados en distritos de la zona de selva.



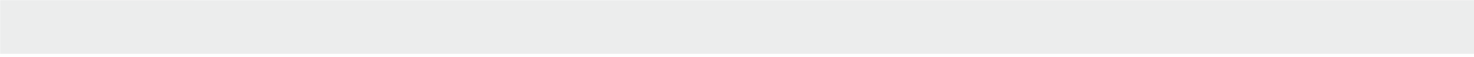
Luego vienen las conclusiones por cada uno de los servicios encuestados, los agradecimientos a todas las personas involucradas en este primer proceso de vigilancia y los anexos.

Este documento es una primera aproximación para conocer el funcionamiento de los servicios de atención del a violencia contra las mujeres en la región, y busca ser una herramienta para el diálogo e incidencia en pos de la mejora de los servicios.



# ÍNDICE

---

Presentación	3
INTRODUCCIÓN	5
Capítulo 1. Proceso de Activación del Observatorio Regional de Violencia contra las Mujeres	9
Capítulo 2. Percepción de las usuarias sobre los servicios brindados por los Centro Emergencia Mujer de siete provincias en la Región Junín	16
Capítulo 3. Percepción de las usuarias sobre el servicio en las Comisarías de la Región Junín	32
Capítulo 4. Percepción de las usuarias sobre el Servicio del Instituto de Medicina Legal para la atención de situaciones de violencia contra las mujeres en la Región Junín	42
Capítulo 5. Percepción de las usuarias de los servicios del Centro de Emergencia Mujer en los distritos de Pichanaki y Pangoa	52
Capítulo 6. Percepción de las usuarias en 05 Comisarías Distritales de la Región Junín	68
Conclusiones	78
Agradecimientos	85
Anexo 1	87
Anexo 2	89
Anexo 3	91



# **CAPÍTULO 1. PROCESO DE ACTIVACIÓN DEL OBSERVATORIO REGIONAL DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES<sup>1</sup>**



A continuación se enumera los pasos que han permitido la elaboración de este primer reporte de vigilancia a los servicios de atención de la violencia contra las mujeres en la región Junín.

<sup>1</sup> Capítulo sistematizado por CEPEMA “Lulay”



## I. ORGANIZACIÓN Y RECOJO DE INFORMACIÓN

1. Constitución de una instancia coordinadora del recojo y procesamiento de la información, el 6 de setiembre del 2016, se instaló la Secretaría Técnica del Observatorio Regional de Violencia contra las Mujeres, integrada por las ONG integrantes de la Secretaría Técnica del CRMJ con especialidad en derechos humanos y género.
2. Reuniones de Trabajo con asesoría y acompañamiento de la Oficina Defensorial de Junín de la Defensoría del Pueblo. Estas reuniones contribuyeron a definir:
  - ✓ La naturaleza del diagnóstico situacional de la violencia contra las mujeres a nivel regional desde la perspectiva de las usuarias de los servicios de atención de violencia hacia las mujeres, considerando fundamental identificar a los operadores (Comisaría, Centro Emergencia Mujer, Instituto de Medicina Legal, Centros de Salud, Fiscalías de Familia, Juzgados de Familia, Jueces de Paz) y definir los criterios del registro de información.

OPERADOR	CRITERIOS	CRITERIO A RECOGER MEDIANTE ENCUESTAS	CRITERIOS A RECOGER MEDIANTE LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (LEY 27806)
<b>COMISARÍAS DE FAMILIA</b>	Cobertura, calidad, celeridad	Calidad, celeridad	Cobertura
<b>CENTRO EMERGENCIA MUJER-CEM</b>	Cobertura, calidad	Calidad, celeridad	Cobertura
<b>MINISTERIO PÚBLICO: FISCALÍA</b>	Celeridad	-	Celeridad
<b>PODER JUDICIAL: JUZGADOS DE FAMILIA</b>	Celeridad	-	Celeridad
<b>JUZGADOS DE PAZ (ÁREAS RURALES)</b>	Celeridad		Celeridad
<b>INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL</b>	Calidad, celeridad	Calidad, celeridad	Celeridad
<b>CENTROS DE SALUD</b>	Cobertura, calidad	Calidad	Cobertura

- ✓ Focalizar el recojo de la información, en esta primera intervención, en tres instancias (Comisaría, Centros de Emergencia Mujer e Instituto o Divisiones de Medicina Legal), considerando tres criterios de información: calidad, celeridad y cobertura de los servicios en mención.
- ✓ Establecer responsabilidades y compromisos de las Instituciones integrantes del Observatorio Regional de Violencia contra las Mujeres.

## RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DE LAS INSTITUCIONES INTEGRANTES DEL OBSERVATORIO REGIONAL

INSTANCIA	INSTITUCIONES RESPONSABLES	ACTIVIDADES	COMPROMISO
<b>CRMJ</b>	Junta Directiva	Participar reuniones de trabajo Monitorear Mesas de Diálogo de la Mujer (MDM). Tramitar oficios. Recoger información.	Proceso de formulación y aplicación de encuestas.
<b>MESAS DE DIÁLOGO DE LA MUJER PROVINCIAL</b>	Huancayo Chupaca Concepción Jauja Yauli-La Oroya Chanchamayo Satipo	Identificar voluntarias para el recojo de información. Capacitar voluntarias. Recabar información. Monitorear recojo de información.	Aplicación de encuestas.
<b>SECRETARÍA TÉCNICA</b>	CEPEMA "Lulay"	Recabar y revisar información. Definir criterios de información.	Todo el proceso.
	CMP FLORA TRISTÁN	Hacer los pedidos de información.	Todo el proceso.
	Acción y Desarrollo	Formular encuestas. Capacitar voluntarias. Sistematizar la información.	Monitoreo encuestas Jauja.
	Filomena Tomaira	Elaborar y presentar Informe.	Monitoreo encuestas Yauli-La Oroya.
	CAPS		Participación hasta Noviembre 2016.
<b>DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>	Oficina Defensorial Junín	Asesoría jurídica y técnica.	Organización del Observatorio y formulación de encuestas.
<b>VOLUNTARIAS</b>	FENMUCARINAP Junín (Rosa Ojeda) Presidentas e integrantes de las Mesas de Diálogo de la Mujer de Huancayo, Chupaca, Concepción, Jauja, Yauli-La Oroya, Chanchamayo, Satipo.	Aplicación de encuestas a nivel de 7 provincias.	Aplicación encuestas.

La Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional Junín y el CEM Jauja, integrantes CRMJ, no son parte de la Secretaría Técnica del Observatorio Regional porque son las instancias públicas a quienes se vigilará.

3. Identificar voluntarias en cada una de las 7 Mesas de Diálogo de la Mujer (Huancayo, Chupaca, Concepción, Jauja, Yauli-La Oroya, Chanchamayo, Satipo) que expresaron su voluntad en Asamblea del CRMJ de ser parte del proceso de implementación de esta iniciativa.





4. Elaborar y validar los formatos de las encuestas a tres operadores (Comisaría, Centro Emergencia Mujer e Instituto o División de Medicina Legal) para su aplicación así como organizar e implementar talleres de capacitación a las voluntarias encargadas de aplicar las encuestas a nivel de provincias.

### CRONOGRAMA DE TALLERES DE CAPACITACIÓN

FECHAS	ZONAS	LUGAR REALIZACIÓN	HORA	RESPONSABLES
11 Noviembre	Huancayo-Chupaca	Huancayo: CEPEMA Lulay	9:00 am-12m	Defensoría Pueblo CEPEMA Lulay
	Jauja-Concepción	Jauja: Acción y Desarrollo	3:00 pm-6pm	Defensoría Pueblo Acción y Desarrollo
15 Noviembre	Chanchamayo	Chanchamayo: CMP FLORA TRISTÁN	9:00 am-12m	Defensoría Pueblo CMP FLORA TRISTÁN
16 Noviembre	Satipo	Satipo: CMP FLORA TRISTÁN	9:00 am-12m	Defensoría Pueblo CMP FLORA TRISTÁN
21 Noviembre	Yauli-La Oroya	La Oroya: Filomena Tomaira Pacsi	9:00 am-12m	Defensoría Pueblo Filomena Tomaira Pacsi

5. Establecer un cronograma de trabajo y de responsabilidades para la aplicación de las encuestas; elaboración de solicitudes de información en concordancia a la **Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 27806)** al Ministerio Público, Poder Judicial y Policía Nacional del Perú para complementar el diagnóstico situacional; procesamiento y sistematización de la información registrada.

### CRONOGRAMA DE TRABAJO Y RESPONSABILIDADES INSTITUCIONALES

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
01	Organización Observatorio Regional	CRMJ, MDMs, Secretaría Técnica CRMJ y Defensoría del Pueblo	6 Setiembre 2016
02	Elaboración Encuestas	Secretaría Técnica Observatorio: CEPEMA "Lulay" y Defensoría del Pueblo	4 Octubre 2016
03	Consulta y recomendaciones a formato de encuestas	Secretaría Técnica Observatorio: Acción y Desarrollo y CMP FLORA TRISTÁN.	10-15 Octubre 2016
04	Presentación propuesta Observatorio a la Asamblea del CRMJ, compromisos MDMs.	Junta Directiva CRMJ Defensoría del Pueblo	18 Octubre 2016
05	Validación de encuestas Asamblea del CRMJ	Junta Directiva CRMJ Defensoría del Pueblo	18 Octubre 2016
06	Revisión Encuestas con aportes del CRMJ	Secretaría Técnica Observatorio: CEPEMA "Lulay" y Defensoría del Pueblo	24 Octubre 2016

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
07	Elaboración cronograma de Talleres de Capacitación	Secretaría Técnica Observatorio Defensoría del Pueblo	03 Noviembre 2016
08	Revisión de formato de encuestas e incorporación de recomendaciones finales	Secretaría Técnica Observatorio Defensoría del Pueblo	9 Noviembre 2016
09	Metodología de Taller de Capacitación Voluntarias	Secretaría Técnica Observatorio: CEPEMA "Lulay" Defensoría del Pueblo	9 Noviembre 2016
10	Talleres de Capacitación Voluntarias	MDM Satipo-Chanchamayo, Secretaría Técnica Observatorio Defensoría del Pueblo	11-21 Noviembre 2016
11	Aplicación de encuestas	Mesas de Diálogo de la Mujer Provinciales	21 Nov – 30 Dic 2016
12	Seguimiento y monitoreo de aplicación de encuestas	Junta CRMJ y ST Observatorio	21 Nov – 30 Dic 2016
13	Presentación Solicitud Oficios	Junta Directiva CRMJ	20 Febrero 2017
14	Recojo información oficios	Junta Directiva CRMJ	1-3 Marzo 2017
15	Procesamiento de datos	Secretaría Técnica Observatorio: CMP FLORA TRISTÁN	6-17 Feb. 2017
16	Sistematización Informe	Secretaría Técnica Observatorio: CEPEMA "Lulay" y CMP FLORA TRISTÁN	20-26 Febrero 2017
17	Presentación Informe	CRMJ, MDMs y ST Observatorio	8 Marzo 2017

El cronograma de trabajo fue aprobado en Asamblea del Consejo Regional de la Mujer-Junín, realizado en la ciudad de Satipo, el 18 de octubre del 2016.

6. Asignar responsabilidades de seguimiento y monitoreo de la aplicación de encuestas de acuerdo al ámbito de trabajo de cada una de las instituciones integrantes de la Secretaría Técnica del Observatorio.

INTEGRANTE SECRETARÍA TÉCNICA OBSERVATORIO	PROVINCIA A MONITOREAR
CEPEMA "Lulay"	Huancayo, Chupaca
Acción y Desarrollo	Jauja
CMP FLORA TRISTÁN	Satipo, Chanchamayo y Concepción
Filomena Tomaira Pacsi	Yauli-La Oroya





## II. APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Las encuestas fueron aplicadas entre el 21 de noviembre al 30 de diciembre del 2016. En el caso de la MDM Concepción, las encuestas se aplicaron en la primera quincena de enero del 2017.

A cada Mesa de Diálogo de la Mujer Provincial, se les entregó un juego de 45 encuestas que contenían tres formatos diferentes para ser aplicados a: 15 usuarias las Comisarías, 15 usuarias del Centro Emergencia Mujer y 15 usuarias del Instituto/División de Medicina Legal, incluyendo una guía para el recojo de información y una constancia de presentación.

No se estableció una muestra, porque se priorizó la calidad y no cantidad de encuestas, por tanto el número de encuestas aplicadas estuvo en relación a la disponibilidad de tiempo de la voluntaria encuestadora y a la disposición de la usuaria.

A fines de enero del 2017, luego de la recepción de las encuestas aplicadas por las 7 Mesas de Diálogo de la Mujer y de FENMUCARINAP Junín en el caso de Concepción, se hizo un balance. El total de encuestas aplicadas en las siete provincias fue de 293, de ellas 89 fueron aplicadas a usuarias de Comisarías, 122 aplicadas a usuarias del CEM y 87 aplicadas a usuarias del Instituto/División de Medicina Legal.

### NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL PROVINCIAL

APLICACIÓN DE ENCUESTAS POR PROVINCIAS	COMISARÍA	CEM	INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL	INSTITUCIÓN MONITORA
CHUPACA-MDM CHUPACA	12	10	0	CEPEMA "Lulay"
HUANCAYO-MDM HUANCAYO	15	10	15	
CONCEPCIÓN-MDM CONCEPCIÓN	10	15	10	CMP FLORA TRISTÁN
CONCEPCIÓN-FENMUCARINAP	15	15	0	CEPEMA "Lulay"
HUANCAYO- FENMUCARINAP	0	0	15	CEPEMA "Lulay"
JAUIJA-MDM JAUIJA	12	15	16	Acción y Desarrollo
YAULI-LA OROYA- MDM LA OROYA	0	15	0	Filomena Tomaira
LA MERCED-MDM CHANCHAMAYO	5	15	11	CMP FLORA TRISTÁN
SATIPO-MDM SATIPO	15	27	20	
<b>TOTAL</b>	<b>84</b>	<b>122</b>	<b>87</b>	

A nivel distrital, las encuestas aplicadas principalmente en distritos de la zona Selva (Pangoa y Mazamari en Satipo y Pichanaki y San Ramón en Chanchamayo), totalizaron 136, siendo 84 aplicadas a usuarias de Comisaría y 52 a usuarias del CEM. En Jauja, a nivel distrital, se aplicaron 3 encuestas a usuarias de Comisaría.

### NÚMERO DE ENCUESTAS APLICADAS A NIVEL DISTRITAL

APLICACIÓN DE ENCUESTAS POR DISTRITO	COMISARÍA	CEM	INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL	INSTITUCIÓN MONITORA
JAUIJA-ACOLLA	3	-	-	Acción y Desarrollo
CHANCHAMAYO-PICHANAKI	24	22	-	CMP FLORA TRISTÁN
CHANCHAMAYO-SAN RAMÓN	6	-	-	
SATIPO-PANGOA	35	30	-	
SATIPO-MAZAMARI	16	-	-	
<b>TOTAL A LA FECHA</b>	<b>84</b>	<b>52</b>	<b>-</b>	

## III. PROCESAMIENTO Y SISTEMATIZACIÓN DEL INFORME

El procesamiento de las 429 encuestas aplicadas fue asumido por el CMP FLORA TRISTÁN, en una base de Excel.

La sistematización consistente en la interpretación y análisis de los datos procesados fue asumida por el CMP FLORA TRISTÁN y CEPEMA "Lulay".

La sistematización abarca una mirada regional de cómo las usuarias evalúan la atención de los servicios a la violencia contra la mujer, datos que nos permitirán a las instituciones integrantes del Consejo Regional de la Mujer-Junín realizar acciones de incidencia y vigilancia para que las mujeres afectadas por violencia sean atendidas oportunamente con calidez y calidad.

## CAPÍTULO 2. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE LOS SERVICIOS BRINDADOS POR LOS CENTRO EMERGENCIA MUJER DE SIETE PROVINCIAS EN LA REGIÓN JUNÍN<sup>1</sup>

Los Centros Emergencia Mujer – CEM, son servicios públicos gratuitos de atención y prevención de la violencia familiar y sexual, creados por el Programa Nacional contra la Violencia Familiar y Sexual – PNCVFS en 1999, órgano encargado dentro del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables de diseñar y ejecutar acciones y políticas de prevención, atención a las personas involucradas en hechos de violencia familiar y sexual, e investigación de la problemática de violencia contra la mujer.

Los CEM brindan atención integral a las víctimas de violencia familiar y sexual a través del soporte psicológico, social y el patrocinio legal en forma gratuita.

En la región Junín, existen 12 CEM, ubicados en las provincias de Huancayo (2), Concepción (1), Chanchamayo (2), Jauja (1), Junín (1), Satipo (2), Tarma (1), Yauli (1) y Chupaca (1).

A fin de conocer, cómo perciben las usuarias la calidad de los servicios brindados por los CEM en la región Junín, se aplicó una encuesta a las usuarias de 7 CEM a nivel de provincia y de 2 CEM a nivel de distrito. Los CEM evaluados son los constituidos en las capitales de las provincias de Satipo, Chanchamayo-La Merced, Yauli-La Oroya, Jauja, Concepción, Huancayo y Chupaca; y a nivel de distrito, los CEM de Pangoa (Satipo) y Pichanaki (Chanchamayo).

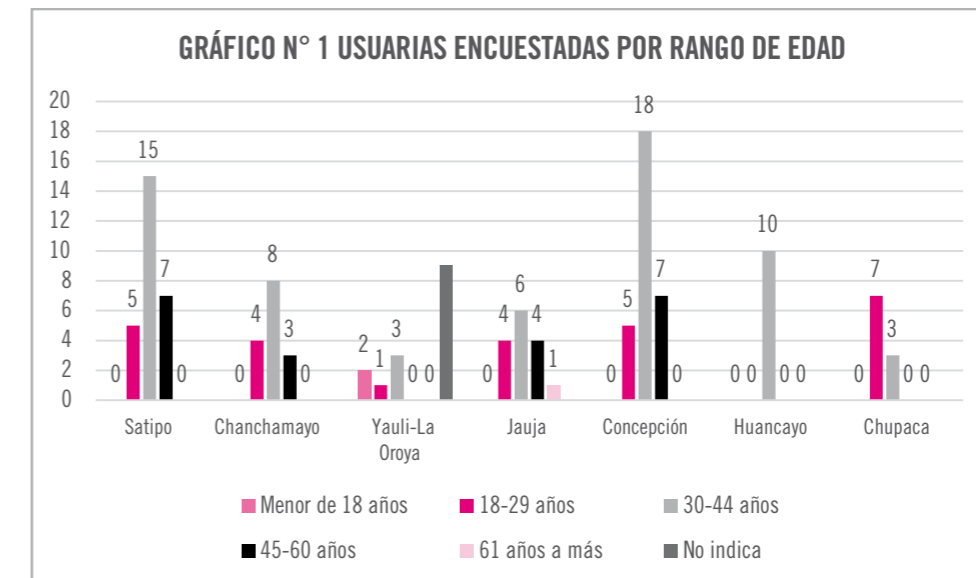
En este capítulo presentamos los resultados de las encuestas aplicadas sólo a nivel provincial:

<sup>1</sup> Capítulo sistematizado por CEPEMA "Lulay".

### I. DATOS DE LAS USUARIAS ENCUESTADAS

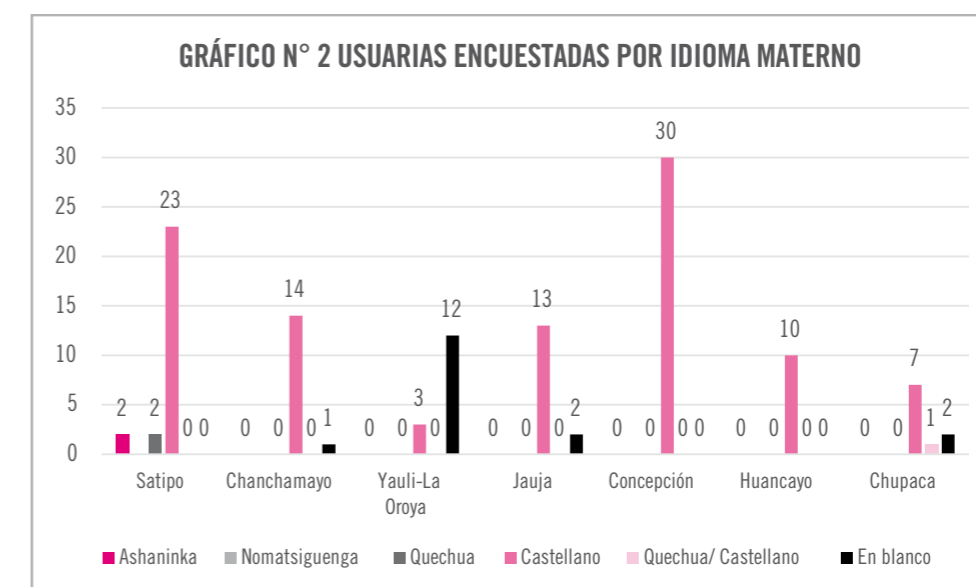
#### Edad de la usuaria

Las encuestas fueron aplicadas a 122 usuarias de los servicios de 7 CEM de la región Junín, 52% de las cuales estaban comprendidas entre los 30-44 años, seguida de un 21% que se ubicaban en el rango de 18-29 años y un 17% entre los 45- 61 años como se aprecia en el Gráfico 1.



#### Idioma materno de la usuaria

A nivel regional, el 82% (100) de las usuarias encuestadas, reconoció como su idioma materno el castellano; solamente en Satipo, 4 de las 27 usuarias encuestadas reconocieron como su idioma materno: el ashaninka (02) y el quechua (02); en Chupaca, solo una reconoció como su idioma materno el quechua y el castellano (ver Gráfico 2).





Con referencia al origen étnico de las usuarias, en la provincia de Satipo solo 1 de las 27 encuestadas se reconoció como asháninka, mientras las otras 26 no brindaron información. Igualmente, en Chanchamayo (La Merced), 3 de las 27 encuestadas, señalan como origen étnico su lugar de origen y 12 de ellas no lo indican. Ello podría plantearnos que a pesar que algunas tienen otro idioma materno distinto al castellano, no reconocen su origen étnico.

Esta pregunta, no se incluyó en las encuestas para las usuarias de las 5 provincias restantes, pertenecientes a la zona alto-andina y valle de la región Junín.

### Lugar de procedencia

En relación a la procedencia de las usuarias encuestadas, por provincias:

PROVINCIA	PROCEDENCIA
<b>SATIPO</b>	De un total de 27 usuarias encuestadas, 13 provienen de Satipo, 4 de Río Negro, 2 de Sancuvanshari, 2 de Huancayo y una de los siguientes lugares: Bellavista, Coviriali, Pangoa, Paratushaly, Río Chari, Río Venado.
<b>CHANCHAMAYO</b>	De un total de 15 usuarias encuestadas, 13 provienen de La Merced, una de San Carlos y otra de Perené
<b>YAULI-LA OROYA</b>	De las 15 usuarias encuestadas, 4 provienen Huayhuay, 2 de Alto Marcavalle y una de los siguientes lugares: Huayna Capac, Paccha, Porvenir, Sacco, Tambo, Tupac Amaru, Villa Sol. Solo en un caso no indicó su procedencia.
<b>JAUIJA</b>	Un total de 15 usuarias encuestadas, 2 de ellas, provienen de Jauja y El Mantaro respectivamente, mientras una de los siguientes lugares: Acolla, Apata, San Lorenzo, Tunamarca, Masma, Paucar-Apata, Sincos, Yauyos y Huancayo. En dos casos no respondieron la pregunta.
<b>CONCEPCIÓN</b>	Un total de 30 usuarias encuestadas, 20 provienen de Concepción, 5 de Ingenio, 2 de San Jerónimo de Tunán y una de los siguientes lugares: Hualhuas, Quichuay y San Pedro de Saño.
<b>HUANCAYO</b>	De las 10 usuarias encuestadas, 4 proceden de El Tambo, 4 del Cercado de Huancayo, una de La Florida y otra de Puzo.
<b>CHUPACA</b>	De las 10 usuarias encuestadas, 4 proceden de Chupaca y 1 una de los siguientes lugares: Ahuac, Bellavista, Huachac, San Juan de Jarpa, Julcán, Yanacancha.

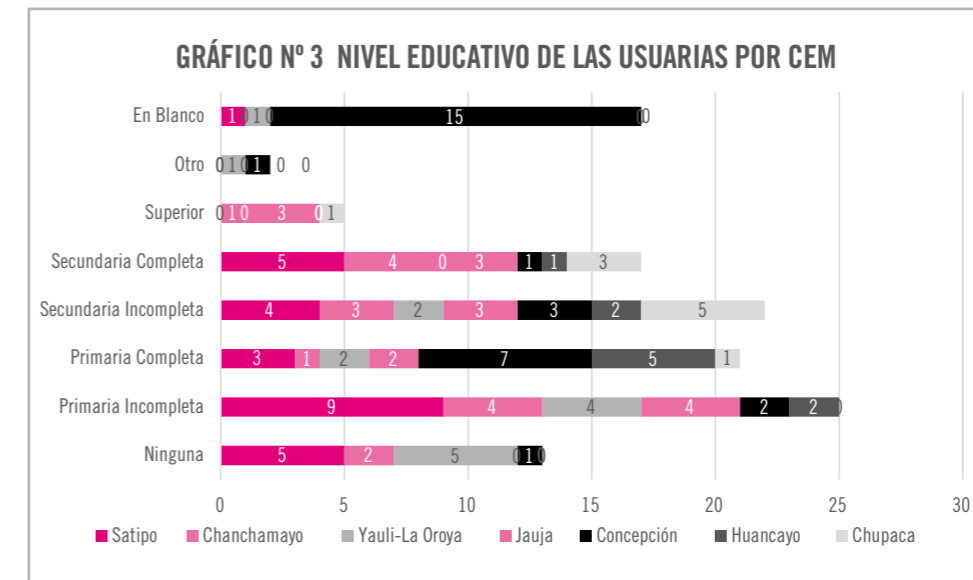
La información registrada y procesada, nos da un panorama de la diversidad de procedencia de las usuarias de los servicios de los CEM y de su cobertura. De la residencia de mujeres andinas en zona amazónica, de mujeres de una provincia con residencia en otra, es decir, nos muestra la dinámica de la movilidad de las mujeres en la región y el por qué su lugar de procedencia no coincide con su lugar de residencia.

### Nivel Educativo

De las 122 usuarias encuestadas (Gráfico 3), a nivel regional, 20% tiene primaria incompleta, 18% secundaria incompleta, 17% primaria completa, 14% secundaria completa y 4% superior. Sin embargo, hay 11% entre las usuarias encuestadas que no tienen ningún grado de instrucción y un 14% que no respondieron a la pregunta.

Ello nos muestra que el acceso a los servicios de los CEM, son de usuarias mayoritariamente (48%) sin ningún grado de instrucción y primario incompleto o completo, que para efectos de información y gestión

de los casos de violencia puede tener limitación en su seguimiento. Entre los CEM con esta característica destaca Satipo y Yauli-La Oroya.

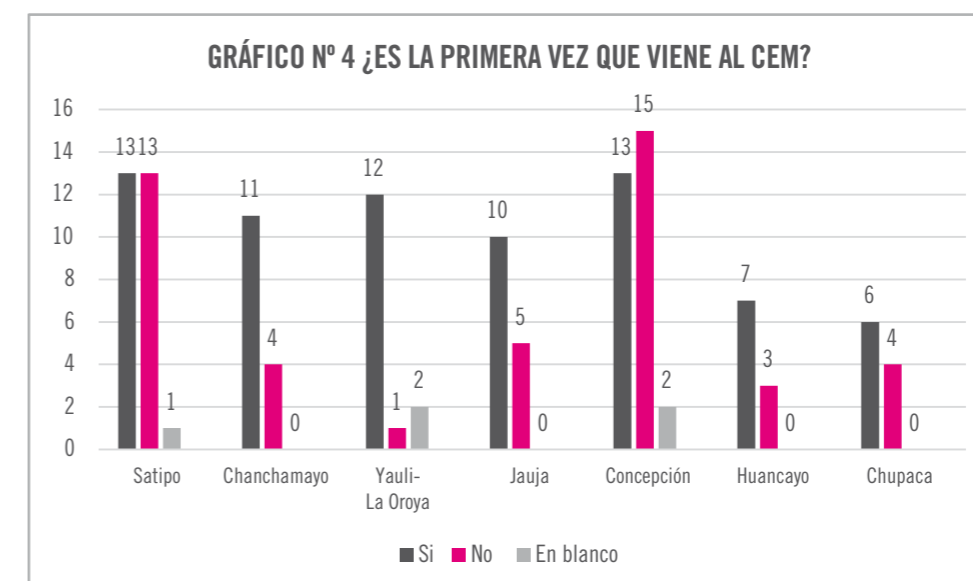


Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: CEPEMA "Lulay"

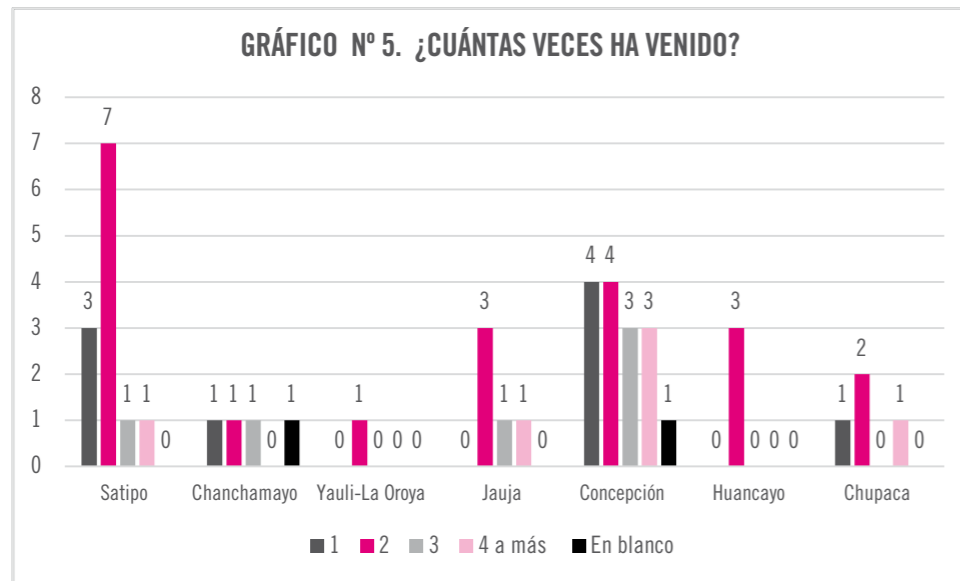
## II. ACCESO A LOS SERVICIOS DE LOS CEM

De las 122 usuarias encuestadas a nivel regional, 59% (72) acudieron por primera vez a los servicios de los CEM, mientras que el 37% (45) manifestaron que no era la primera vez. Este patrón se replica en los CEM de Yauli-La Oroya, Jauja, Huancayo y Chupaca. Situación distinta para las usuarias del CEM Satipo, el 48% manifiesta que no era la primera vez que acudían al CEM, al igual que las usuarias del CEM Concepción en un 50% (ver Gráfico 4).

De otro lado, de las 44 respuestas a la pregunta de ¿cuántas veces ha venido?, el 48% afirma que dos veces (Gráfico 5), lo que coincide con lo señalado por las usuarias del CEM Satipo y del CEM Concepción, quienes manifiestan en su mayoría haber acudido en dos oportunidades a los CEM.

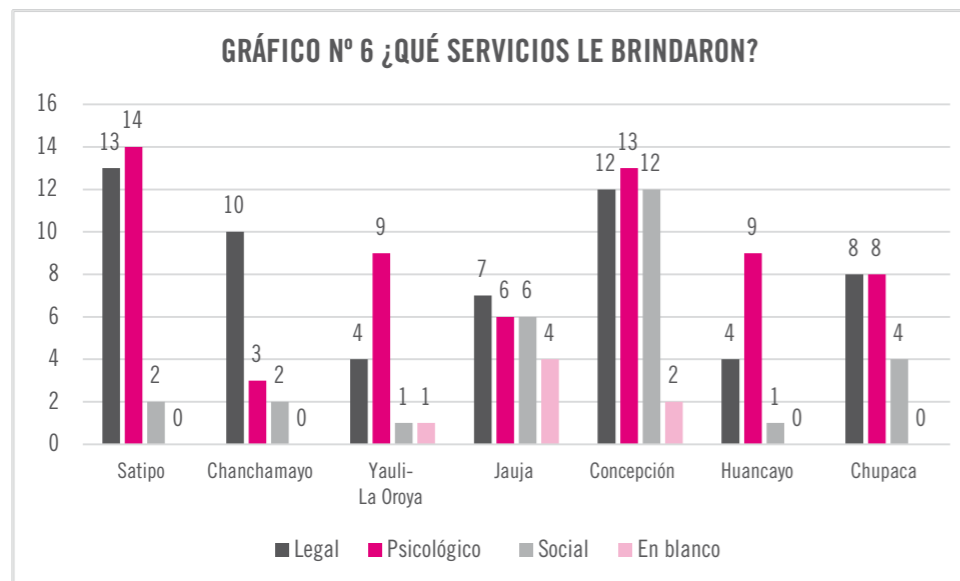


Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: CEPEMA "Lulay"

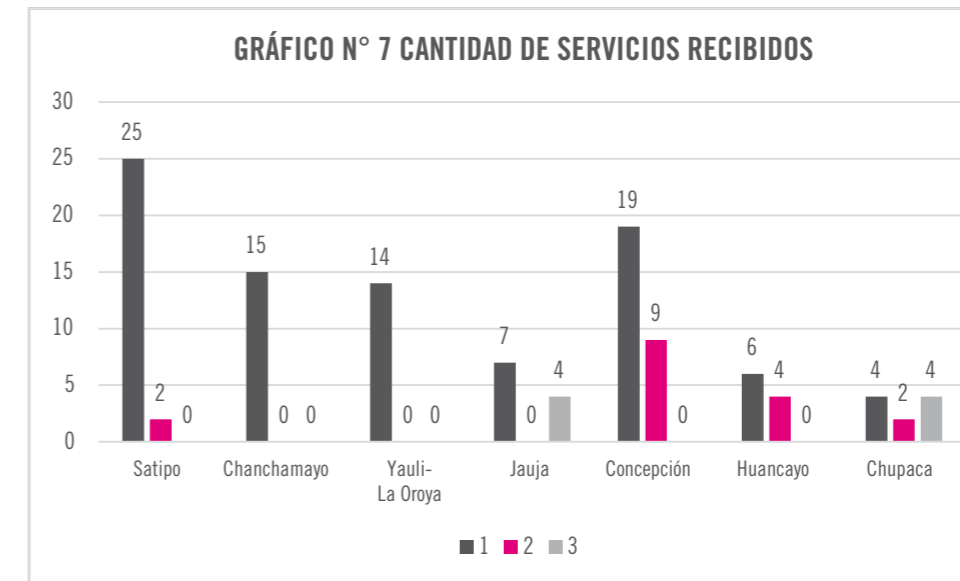


**Servicio recibido**

Con referencia al tipo de servicio que las usuarias encuestadas acceden, en el Gráfico 6 se aprecia que de un total de 155 atenciones brindadas por los 7 CEM a nivel regional, el 44% de los registrados eran del servicio psicológico, legal (37%) y social (18%). A nivel de provincias, en el caso del CEM Satipo los servicios registrados fueron el psicológico (48%) y el servicio legal (45%); mientras en el CEM Concepción, los servicios registrados fueron el psicológico (33%), legal (31%) y social (31%). En el caso del CEM La Merced (Chanchamayo), los servicios brindados fueron principalmente legal (73%), al igual que el CEM Yauli-La Oroya, (80%), el CEM Jauja (67%), el CEM Huancayo (64%), y el CEM Chupaca (60%). Ello, nos indica que los servicios de mayor demanda de parte de las usuarias son el psicológico y legal.



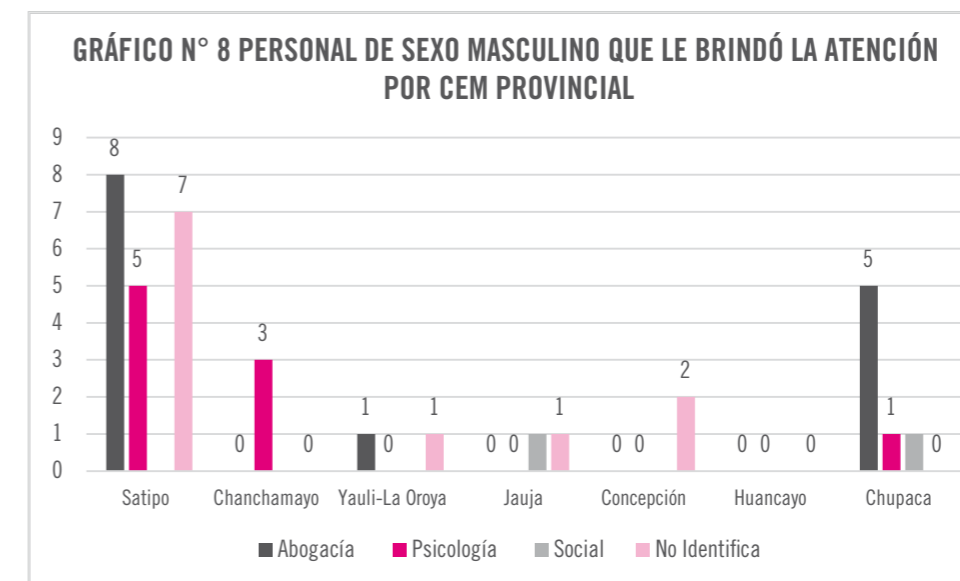
Considerando las atenciones recibidos por las usuarias de los CEM (Gráfico 7), de las 115 reportadas, el 64 % está relacionado a un solo servicio, y solo un 15% correspondía a dos servicios.

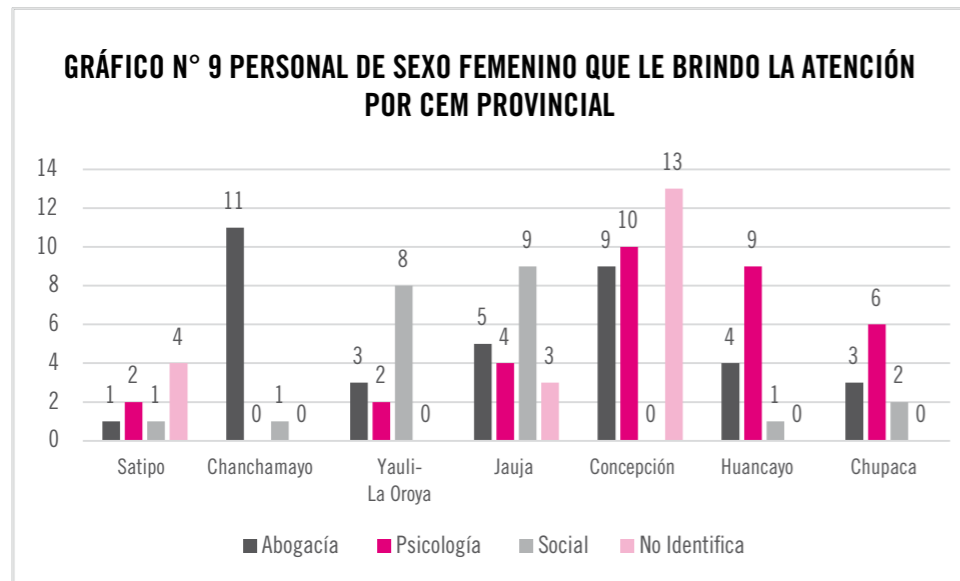


**Profesionales que brindaron el servicio**

En cuanto al personal que atendieron a las usuarias encuestadas, como muestran los Gráficos 8 y 9, de las 147 atenciones que se brindaron, un 17% señala que fueron atendidas por profesionales varones en servicios legal y psicológico; y un 62% por profesionales mujeres, y 1% en social. Hubo un 21% (31 atenciones), en que las usuarias encuestadas no respondieron a la pregunta o se omitió el registro.

A nivel provincial, se evidencia que en el CEM Satipo, el 48% de las atenciones legal y psicológica brindaron profesionales varones, mientras el 14% de los otros servicios del CEM (legal, psicológico y social) fueron atendidos por profesionales mujeres, sin embargo, hay un 35% de las atenciones brindadas que no identifica el sexo del personal. En el CEM Chupaca, 39% de las atenciones (legal, psicológica y social) son brindadas por profesionales varones y el 61% por profesionales mujeres. En los otros cinco CEM (Chanchamayo-La Merced, Yauli-La Oroya, Jauja, Concepción, Huancayo), el mayor porcentaje de atenciones las brindan profesionales mujeres.





### Motivos para acudir al servicio

Sobre los motivos o razones porque las usuarias acudieron a los servicios de los CEM, a nivel regional (Cuadro 1), fueron las siguientes: violencia de pareja que incluye la familiar, física, psicológica, física-psicológica que alcanza un 66% de las usuarias encuestadas, y en menor proporción violencia sexual (propia y a terceros), acoso sexual, abuso (bulling), abuso sexual y tentativa de feminicidio que evidencia la multidimensionalidad de la violencia contra la mujer que se da a nivel de la región Junín.

Es importante destacar la necesidad de las usuarias encuestadas de acudir a los CEM a buscar orientación, apoyo, ayuda para conocer qué hacer cuando son maltratadas por sus parejas o por terceros, o deciden separarse de sus parejas.

A nivel de provincias, los motivos porque las usuarias acuden a los CEM en Satipo, Chanchamayo, Concepción y Huancayo son mayoritariamente violencia familiar, violencia de pareja, violencia física y psicológica; mientras en 5 de los 7 CEM (Satipo, Chanchamayo, Yauli-La Oroya, Jauja, Chupaca) se evidencia una demanda significativa de orientación, apoyo, ayuda por parte de las usuarias afectadas por la violencia (Ver Anexo 1: Cuadros 1 al 7)

**CUADRO 1. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON A LOS CEM**

ZONA/PROVINCIA	MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON A LOS CEM													
	VIOLENCIA FAMILIAR	VIOLENCIA DE PAREJA	VIOLENCIA DE PAREJA Y TERCEROS	VIOLENCIA FÍSICA	VIOLENCIA PSICOLÓGICA	VIOLENCIA FÍSICA Y PSICOLÓGICA	VIOLENCIA SEXUAL, (A SÍ MISMA Y/O TERCEROS)	VIOLACIÓN	ACOSO SEXUAL	ABUSO, / ABUSO SEXUAL	TENTATIVA FEMINICIDIO	INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN APOYO	INTERVENCIÓN LEGAL	DERIVACIÓN DE CASO POR COMISARÍA
<b>SELVA</b>														
<b>SATIPO</b>	17	-	-	-	-	-	3	-	-	-	-	4	-	-
<b>CHANCHAMAYO</b>	7	-	-	-	2	-	4	-	-	-	-	2	-	-
<b>ALTO-ANDINA</b>														
<b>YAULI-LA OROYA</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	2	4	-	6	-	-
<b>VALLE</b>														
<b>JAUIJA</b>	6	-	-	-	1	-	-	1	-	-	2	4	1	-
<b>CONCEPCIÓN</b>	16	-	-	3	4	4	-	-	-	-	-	-	-	1
<b>HUANCAYO</b>	-	9	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>CHUPACA</b>	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-
<b>TOTAL</b>	48	12	1	3	7	4	7	1	2	4	2	21	1	1

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: CEPEMA "Lulay"

### III. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO DE ADMISIÓN EN LOS CEM

La atención a las usuarias/os del servicio de los CEM, comprende cuatro etapas: (i) admisión, (ii) atención básica, (iii) atención especializada y (iv) seguimiento.

La admisión consiste en la identificación de la situación de violencia de la usuaria/o y el ingreso de la persona al servicio. Se determina el motivo de la consulta, si la persona es afectada por hechos de violencia familiar o sexual, registrándose sus datos en la Ficha de Registro de Casos de Violencia Familiar y Sexual.

Sobre el servicio de admisión, la preguntas en las encuesta estuvieron orientadas a conocer el tiempo de espera para la atención de las usuarias, el tipo de ambiente donde fueron atendidas, si les realizaron o no un cobro, si la información compartida fue comprensible, si recibieron un buen trato y si el personal fue claro y comprensible en su explicación.

Con referencia al tiempo de espera, el Gráfico 10 muestra, que a nivel regional, de las 122 usuarias encuestadas: el 54% espero en admisión entre 0-10 minutos, mientras el 24% esperó entre 11-20 minutos y el 18% más de 20 minutos, habiendo un 4% que reportó no haber sido atendida.

En cuanto al ambiente de atención (Gráfico 11), el 74% de las usuarias encuestadas señalaron que





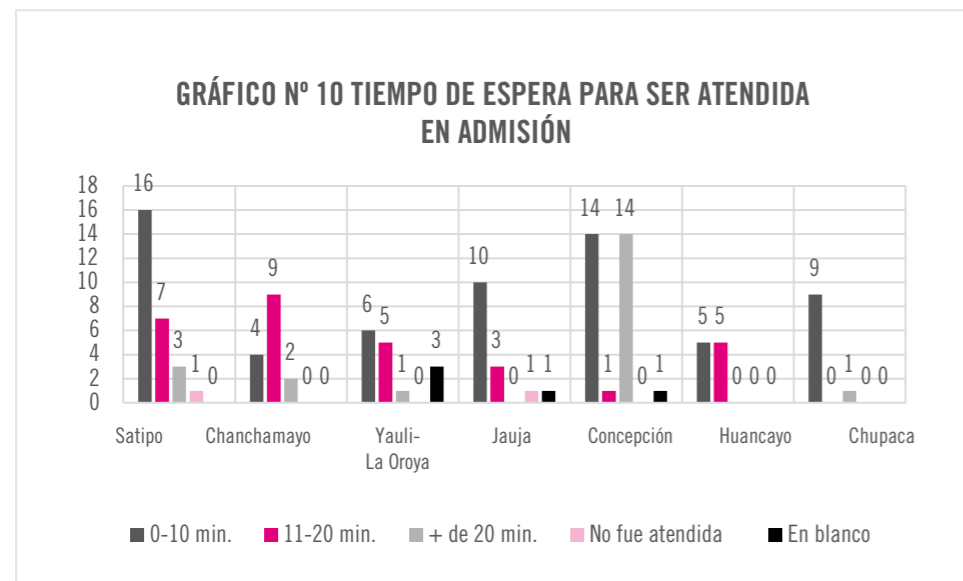
fueron atendidas en una oficina privada, 20,5% en una oficina de alto tránsito y 3% en un pasadizo. Observando a nivel provincial los datos, se evidencia que en el CEM Satipo, el 81,5% (22) de las usuarias fue atendida en una oficina con alto tránsito y 2 en el pasadizo, lo cual, refleja una carencia de ambientes independientes en este CEM.

Sobre el cobro del servicio (Gráfico 12), las usuarias encuestadas afirmaron en un 88,5% que no hicieron ningún pago por el servicio, mientras el 11,5% respondió si haber hecho un pago: 3 usuarias en el CEM Satipo y 2 usuarias en el CEM Chupaca.

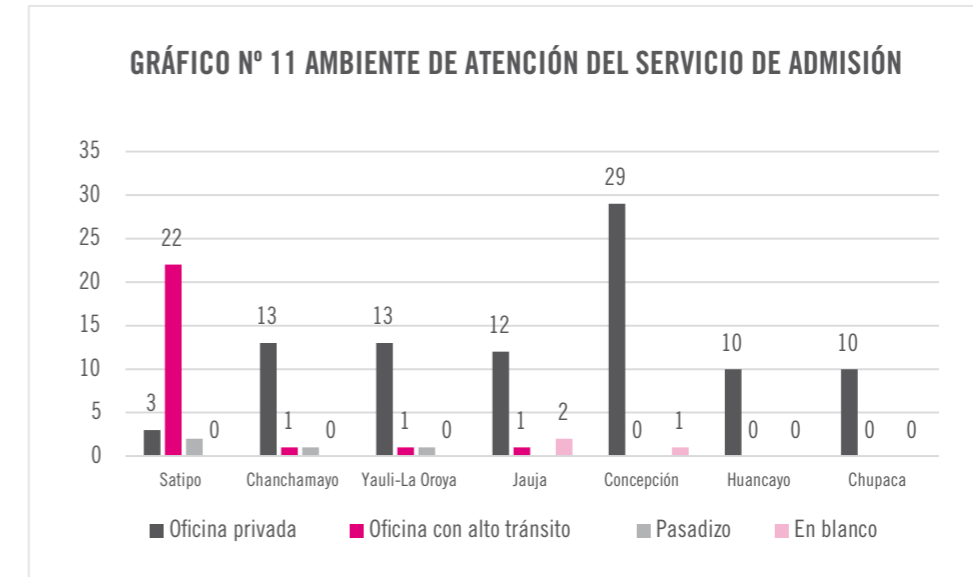
En cuanto a la comprensión de la información brindada (Gráfico13), el 65,5% de las usuarias encuestadas señaló que si entendió la información recibida mientras el 6,5% respondió que no. Sin embargo, se registra un porcentaje significativo (28%) de usuarias encuestadas que no respondieron o se registró en blanco su respuesta.

Sobre el trato recibido (Gráfico 14) el 79,5% de las usuarias encuestadas responde que recibió un buen trato, mientras un 5% de las usuarias responde que no. Sin embargo se percibe un 15,5% de usuarias encuestadas que no responde o su respuesta está en blanco.

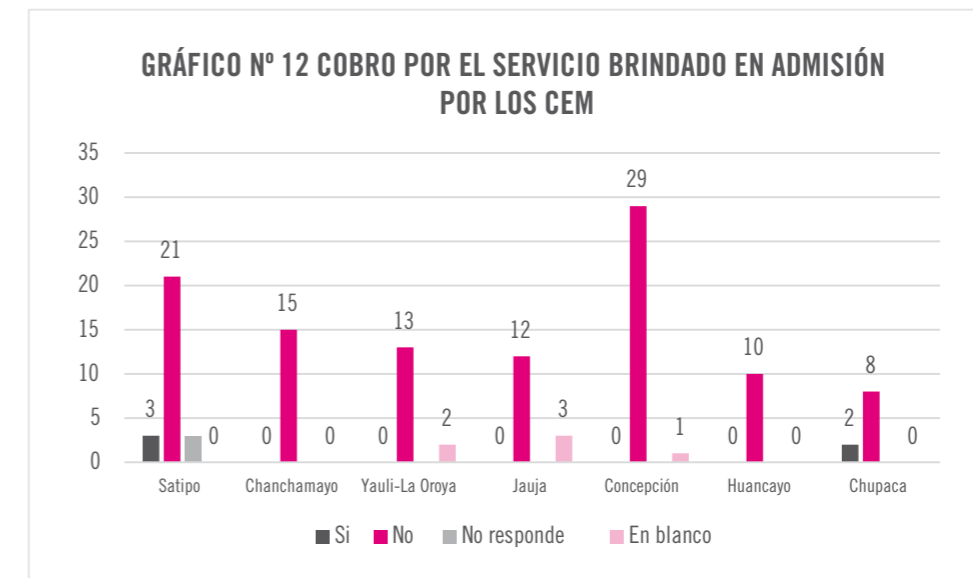
En cuanto, a la claridad de la información por parte del personal de los CEM, el 68% de las usuarias encuestadas respondieron que fueron claras/os y comprensibles en la información brindada, mientras un 9% señala que no lo fueron, habiendo un 23% que no respondió a la pregunta o dejó en blanco su respuesta (Gráfico 15).



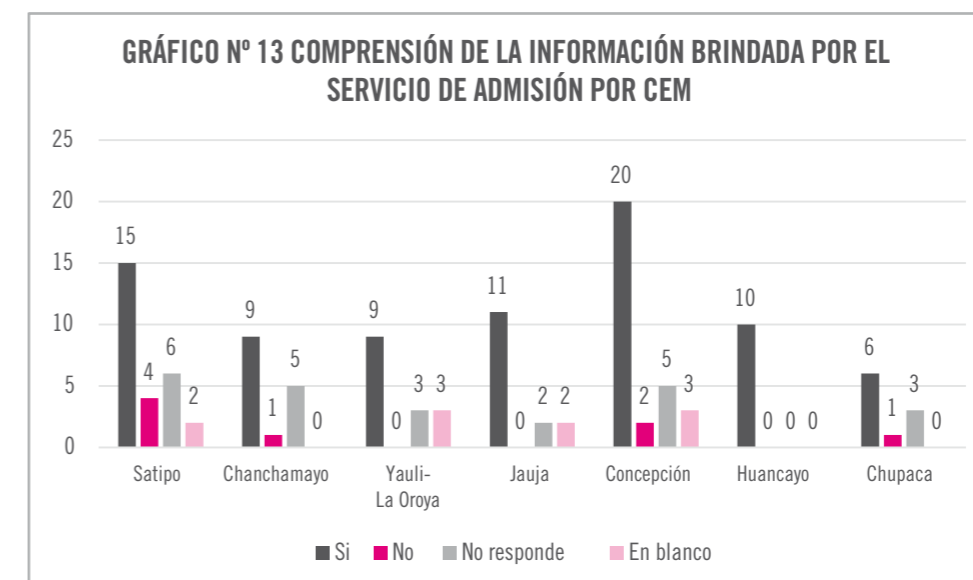
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



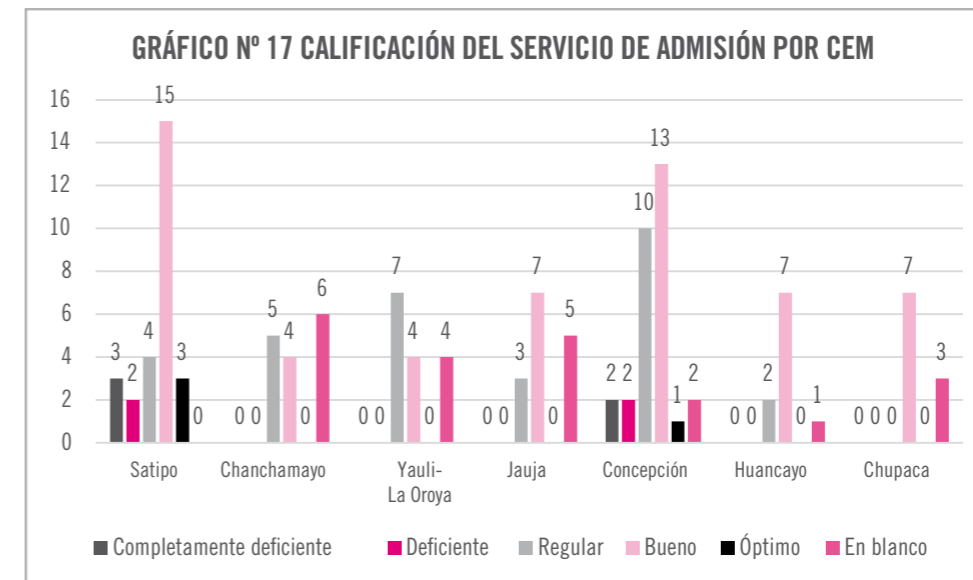
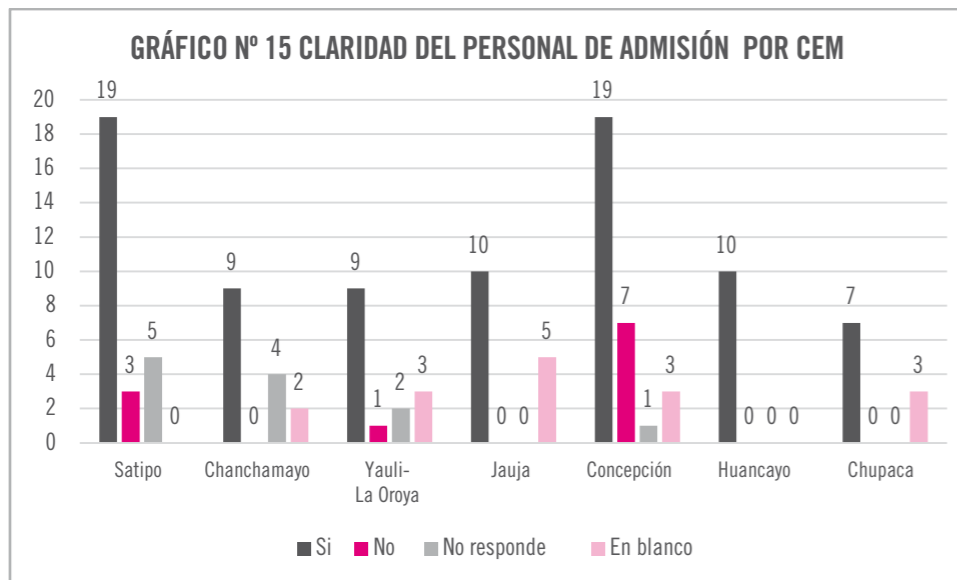
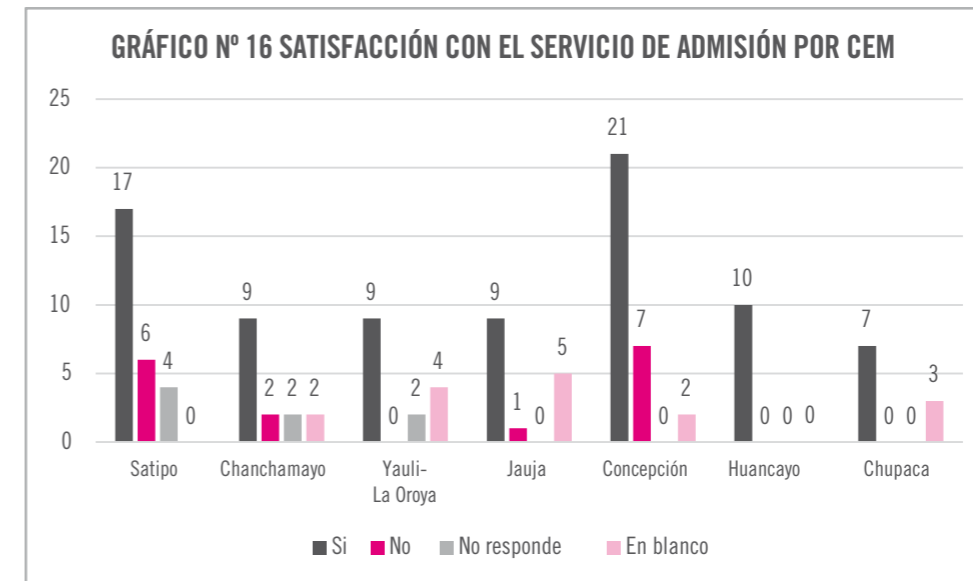
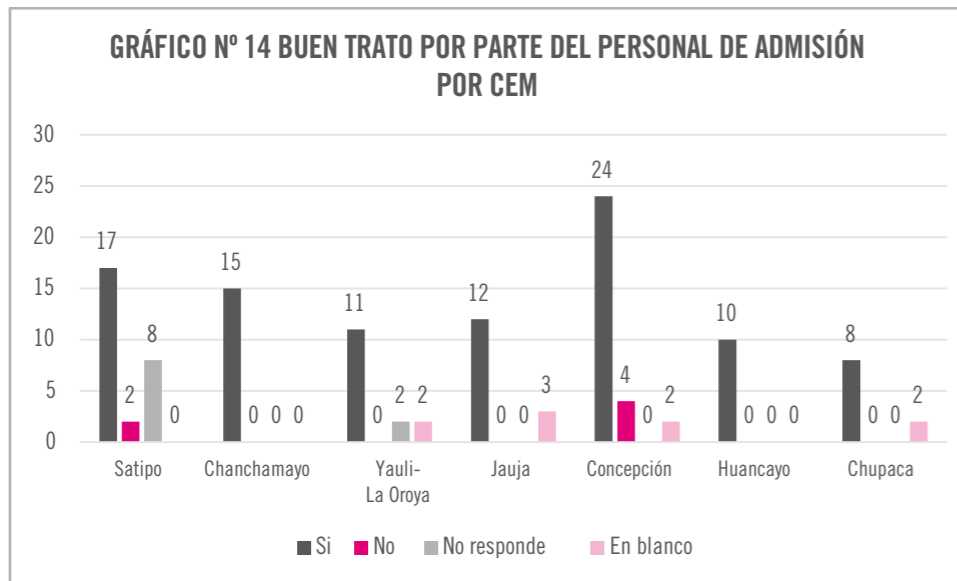
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



Si comparamos estos datos (Gráfico 15) con las respuestas a la pregunta sobre si comprendieron la información brindada (Gráfico 13), podemos indicar que los resultados son bastante similares deduciendo que hay entre un 6,5% - 9% de usuarias encuestadas que no entendieron la información brindada.

Sobre la satisfacción del servicio de admisión (Gráficos 16 y 17), a nivel regional, el 67% de las 122 usuarias encuestadas afirman estar satisfechas con el servicio brindado, mientras 13% señala que no, registrándose un 20% de usuarias que no responden o se registra en blanco su respuesta.

En cuanto a la calificación, el 47% de las 122 usuarias encuestas, califican como buena la atención recibida, mientras un 25% la califica de regular y un 3% de deficiente, habiendo al otro extremo un 3% que califica el servicio de óptimo.

#### IV. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO DE LOS CEM

Como se refiere líneas arriba, la atención de los servicios de los CEM, tienen cuatro etapas. La segunda corresponde a lo que denominan "atención básica" que comprende la primera entrevista, valoración del riesgo y brindar información especializada. La tercera etapa que es la atención especializada, consiste en recibir acompañamiento psicológico para el proceso legal, asistencia legal gratuita desde la etapa policial hasta la conclusión del proceso y atención social orientada a fortalecer sus redes sociales.

Sobre el servicio básico, al igual que el servicio de admisión, las preguntas en las encuestas estuvieron orientadas a conocer el tiempo de espera para la atención, el tipo de ambiente donde fueron atendidas, si les realizaron o no un cobro, si la información compartida fue comprensible, si recibieron un buen trato y si el personal fue claro y comprensible en su explicación.

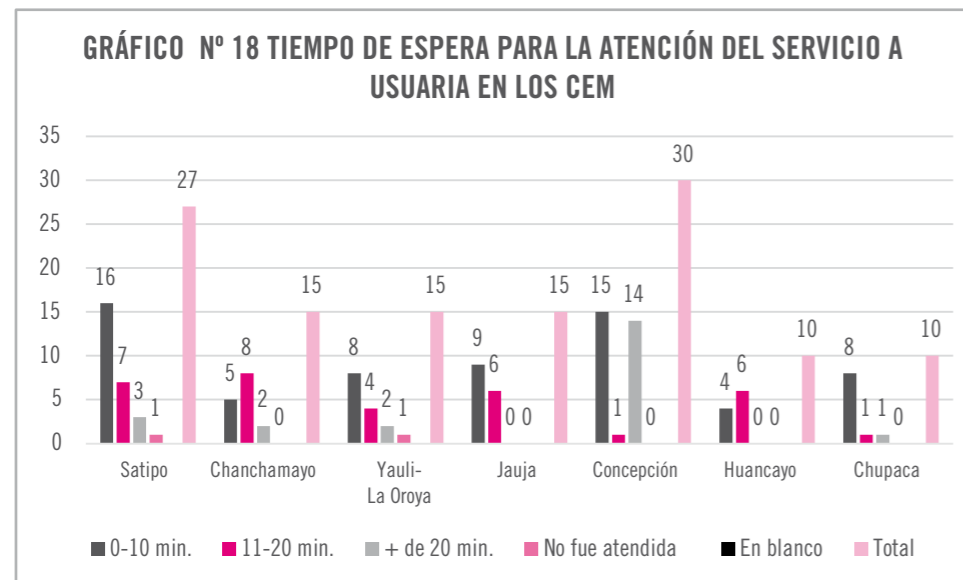




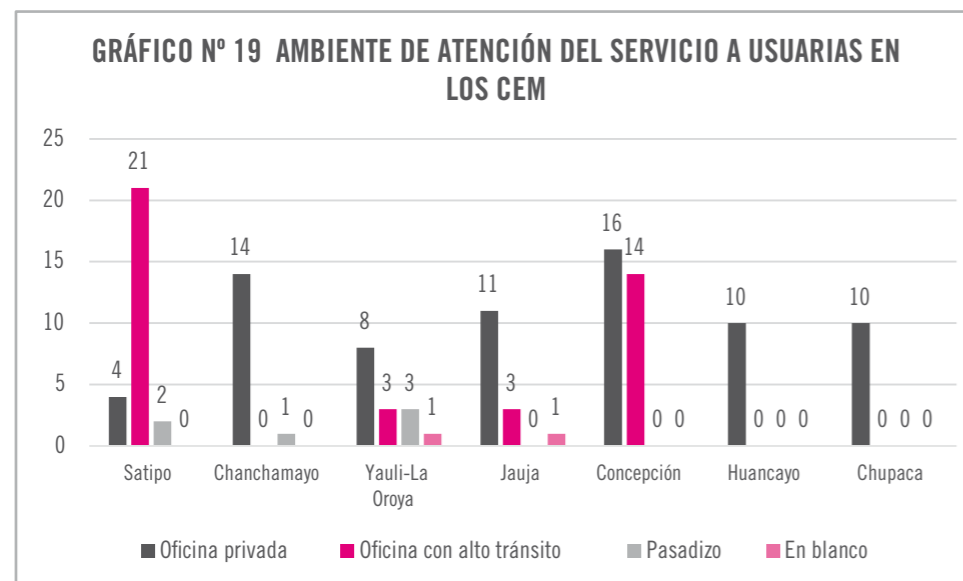
Con referencia al tiempo de espera (Gráfico 18) a nivel regional, de las 122 usuarias encuestadas: el 53% esperó por el servicio entre 0-10 minutos, mientras el 27% esperó entre 11-20 minutos y el 18% más de 20 minutos, habiendo un 2% que reportó no haber sido atendida.

En cuanto al ambiente de atención (Gráfico 19), el 60% de las 122 usuarias encuestadas señalan que fueron atendidas en una oficina privada, 34% en una oficina de alto tránsito y 5% en un pasadizo. Observando los datos registrados a nivel de provincia, se evidencia que en el CEM Satipo, el 78% (21) de las usuarias fue atendida en una oficina con alto tránsito al igual, que en el CEM Concepción donde 47% (14) de las usuarias encuestadas fue atendida en similar ambiente, reflejando una carencia de ambiente independientes que protejan la privacidad de las usuarias.

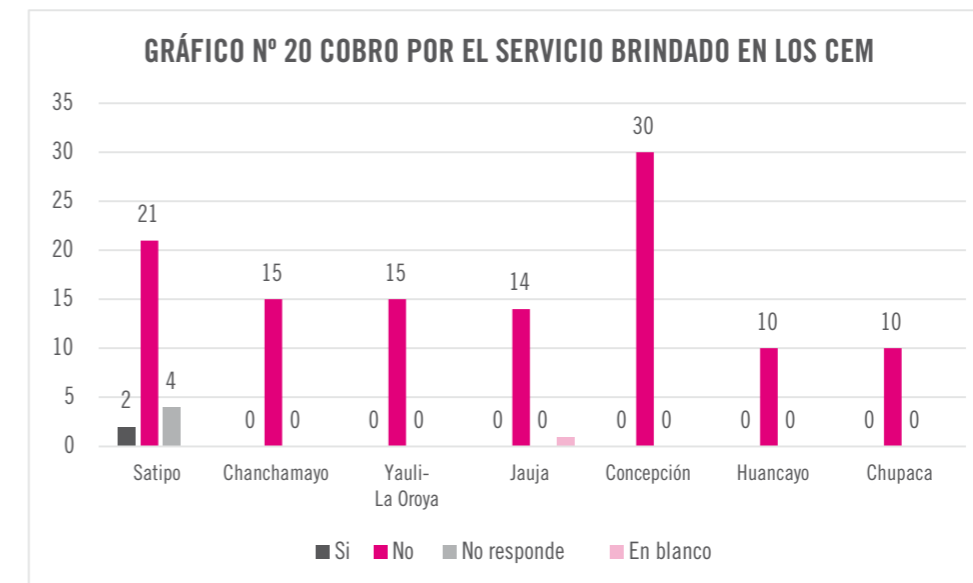
Sobre el cobro del servicio (Gráfico 20), las usuarias encuestadas afirmaron en un 94% que no hicieron ningún pago por el servicio, mientras el 2% respondió si haber hecho un pago y 4% no respondió a la pregunta.



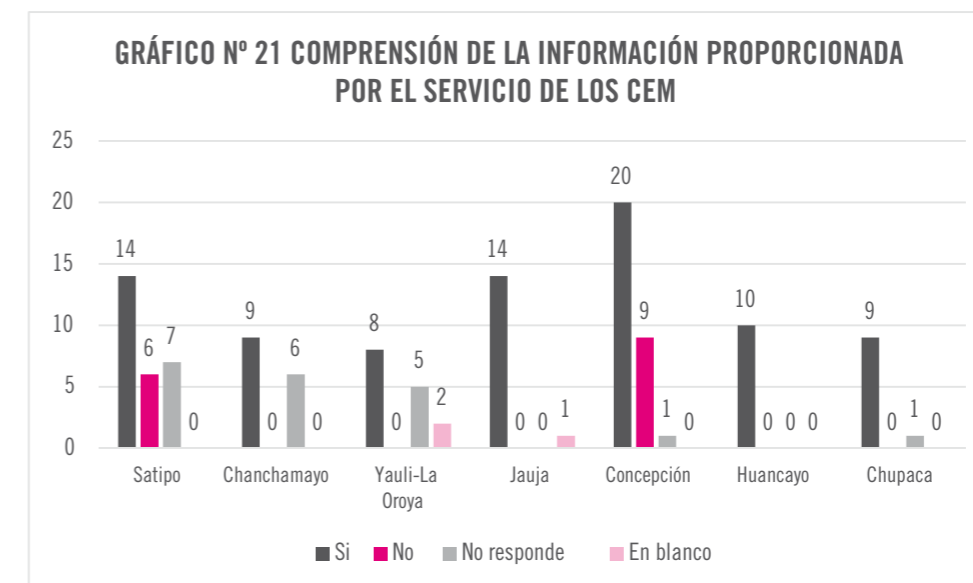
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA "Lulay"

En cuanto a la comprensión de la información brindada (Gráfico 21), el 69% de las usuarias encuestadas señaló que entendió la información recibida mientras el 12% respondió que no. Sin embargo, se registra un porcentaje significativo (19%) de usuarias encuestadas que no respondió o se registró en blanco su respuesta.

Sobre el trato recibido (Gráfico 22) el 79% de las usuarias encuestadas afirmó que recibió un buen trato, mientras un 6% de las usuarias respondió que no. Sin embargo se percibe un 15% de usuarias encuestadas que no responde o su respuesta está en blanco.

En cuanto, a la claridad de la información por parte del personal del servicio de los CEM (Gráfico 23), el 59% de las usuarias encuestadas respondió que fueron claras/os y comprensibles en la información brindada, mientras un 12% dice que no lo fueron, habiendo un 29% que no respondió a la pregunta o dejó en blanco su respuesta, que es un porcentaje significativo a considerar.

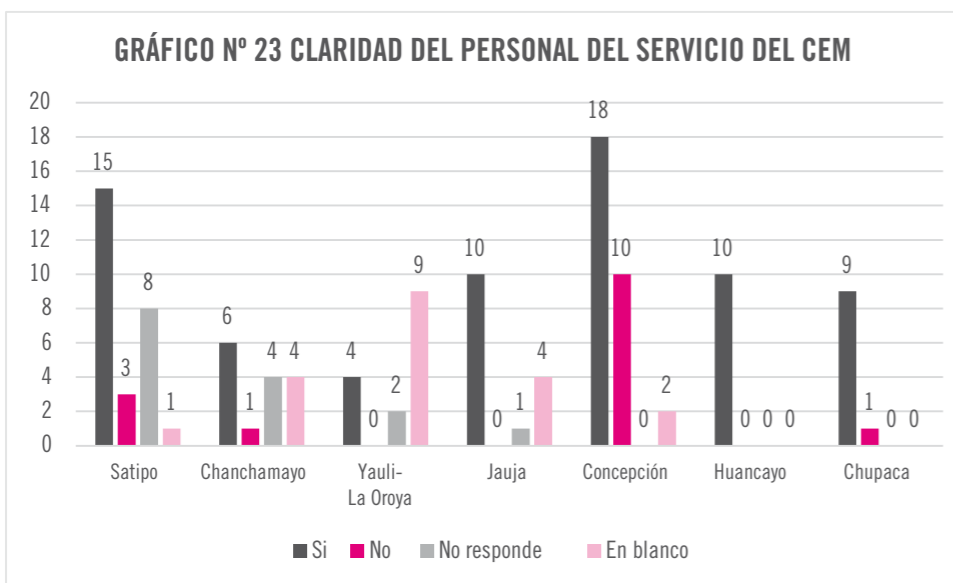
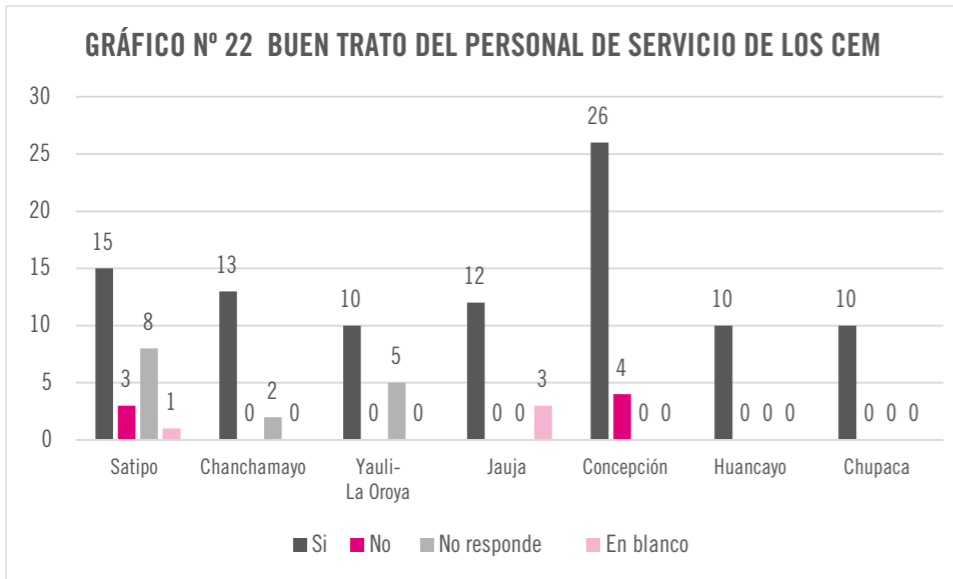
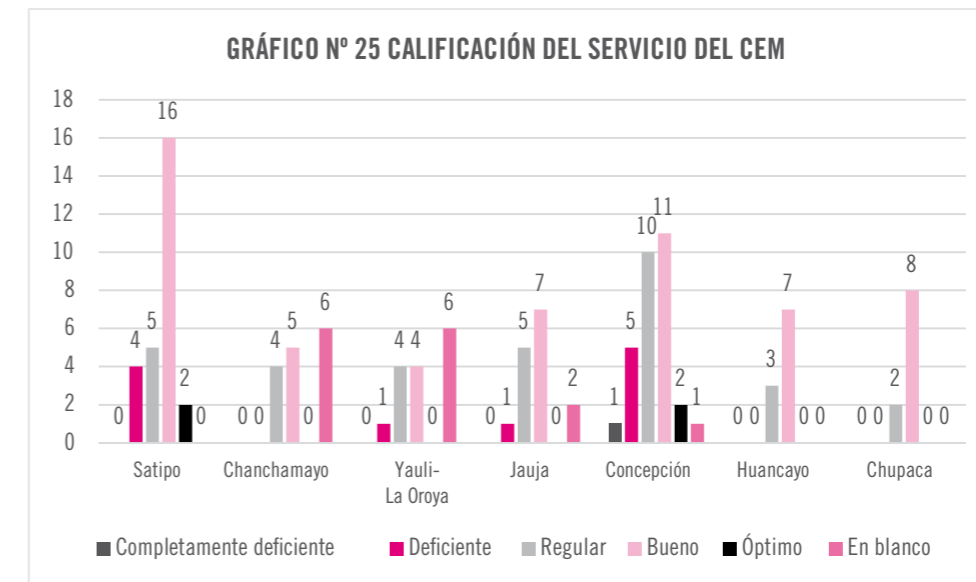
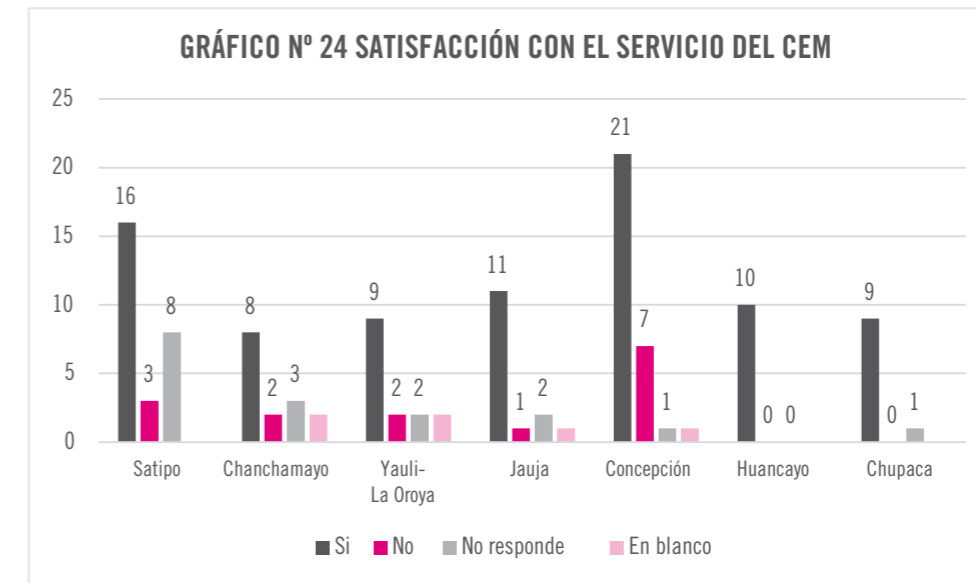


Si comparamos estos datos (Gráfico 23) con las respuestas a la pregunta sobre si comprendieron la información brindada (Gráfico 21), podemos indicar que los resultados son bastantes semejantes deduciendo que hay un 12% de usuarias encuestadas que no entendieron la información brindada.

Sobre la satisfacción y calificación del servicio (Gráfico 24), a nivel regional, el 69% de las 122 usuarias encuestadas afirman estar satisfechas con el servicio brindado, mientras 12% dice que no, registrándose un 19% de usuarias que no responden o se registra en blanco su respuesta.

En cuanto a la calificación, el 48% de las 122 usuarias encuestas, califican como buena la atención recibida, mientras un 27% la califica de regular, un 9% de deficiente y 1% de completamente deficiente, habiendo al otro extremo un 3% que califica el servicio de óptimo; evidenciándose un 12% de usuarias que no respondieron o se registró en blanco su respuesta.

Si comparamos los resultados de satisfacción y calificación del servicio brindado, podemos observar que el 69% de usuarias que están satisfechas con el servicio, no necesariamente todas califican que sea bueno; hay una diferencia porcentual de 21% que posiblemente la califican regular, deficiente, completamente deficiente u óptimo.



## CAPÍTULO 3. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO EN LAS COMISARÍAS DE LA REGIÓN JUNÍN<sup>3</sup>

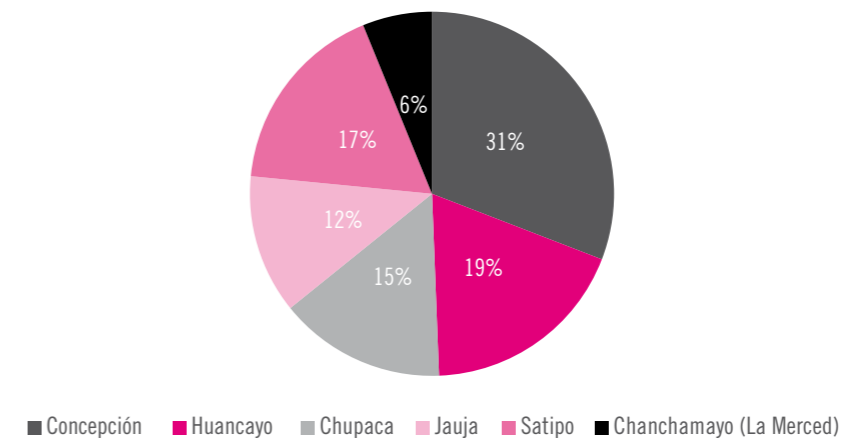
Las Comisarías son el servicio al que acuden principalmente las mujeres que viven una situación de violencia, la Encuesta Nacional Demográfica y de salud – ENDES 2015 da cuenta que el 76% de las mujeres violentadas que acuden a una instancia estatal, se dirige a las Comisarías. Es bajo esta premisa que este servicio fue priorizado por el Observatorio Regional.

Se han realizado en total de 89 encuestas, sin embargo nueve estaban referidas a delitos de contra el patrimonio y/o accidentes de tránsito por lo cual fueron retiradas y el presente informe se refiere a las 80 encuestas de situaciones de violencia de género o situaciones conexas.

Las comisarías donde se realizaron las encuestas fueron las 06 Comisarías ubicadas en la capital de las provincias de Huancayo, Chupaca, Jauja, Concepción, Chanchamayo y Satipo.

<sup>3</sup> Capítulo sistematizado por el CMP FLORA TRISTÁN

GRÁFICO N° 26 DISTRIBUCIÓN DE ENCUESTAS POR COMISARÍA POR PROVINCIA



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

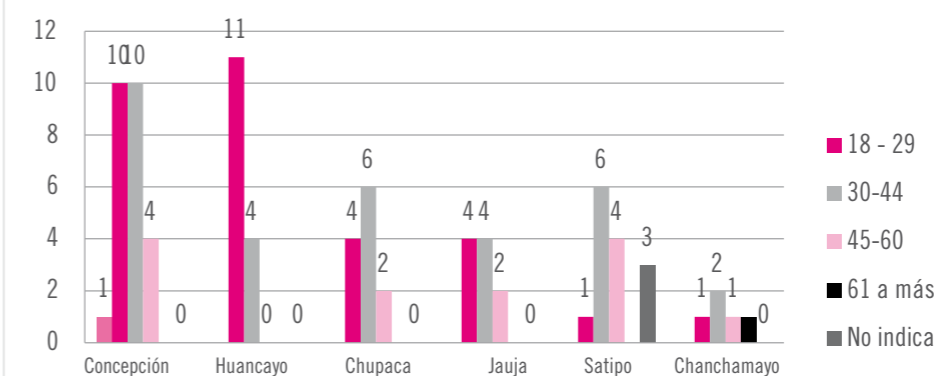
### I. DATOS DE LAS USUARIAS ENCUESTADAS

#### Edad de la usuaria

La distribución por la edad de las mujeres encuestadas muestra que el 41% (33) se encuentran entre los 30 a 44 años de edad, 38% (30) entre 18 a 29 años, 16% (13) por mujeres de 45 a 60 años, 4% (03) no indicó su edad y sólo el 1% (01) por mujeres mayores de 61 años.

A nivel de las provincias la distribución de las encuestas por la edad de la usuaria es conforme al siguiente gráfico:

GRÁFICO N° 27 EDAD DE LAS USUARIAS DE LAS COMISARÍAS POR PROVINCIA



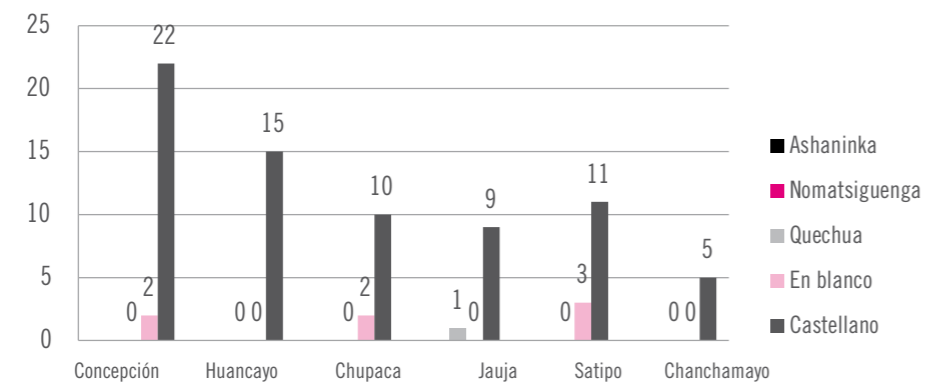
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN



### Idioma materno

El 90% (72) de las encuestadas señaló como idioma materno el castellano, 1% al quechua (01) y 9% (07) no indicó su idioma materno; es de resaltar que ninguna de las encuestadas señaló al Asháninka o al Nomatsiguenga como idioma materno a pesar de ser una región con hablantes de dichos idiomas amazónicos.

**GRÁFICO Nº 28 IDIOMA MATERNO DE LAS USUARIAS DE COMISARÍA POR PROVINCIA**



**Fuente:** Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
**Elaboración:** Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

### Origen étnico

La pregunta sobre el origen étnico se realizó sólo en las dos provincias de Selva (Chanchamayo y Satipo). Del sub total de encuestas (19) ninguna de las mujeres encuestadas señaló un origen étnico en particular.

### Lugar de procedencia

En relación al lugar de procedencia de la usuaria, se identifican diversos lugares:

<b>CHANCHAMAYO</b>	La Merced (01), Tarma (01), Perené (01), Kimiri (01), Pampa del Carmen (01)
<b>SATIPO</b>	Satipo (02), Rio Negro (01), En blanco (11)
<b>JAUIJA</b>	Huancavelica (01), Jauja (04), Masma (01), Paccha Miraflores (01), Tambo (01), Yauyos (01), En blanco (01)
<b>CHUPACA</b>	Chupaca (05), Azana – Chupaca (01), Malvinas – Chupaca (01), Yanacancha (01), Buenos Aires (01), Acac – Bellavista (01), Huachac (01), Shicuy (01)
<b>HUANCAYO</b>	Cajas (01), El Tambo (01), Huancavelica (03), Huancayo (07), Junín (01), San Jerónimo (01), Tarma (01),
<b>CONCEPCIÓN</b>	Cerro de Pasco (01), Cochabamba (01), Comas (01), Concepción (12), Huancavelica (01), Ingenio (03), Matahuasi (01), Quichuay (03), Quilcas (01),

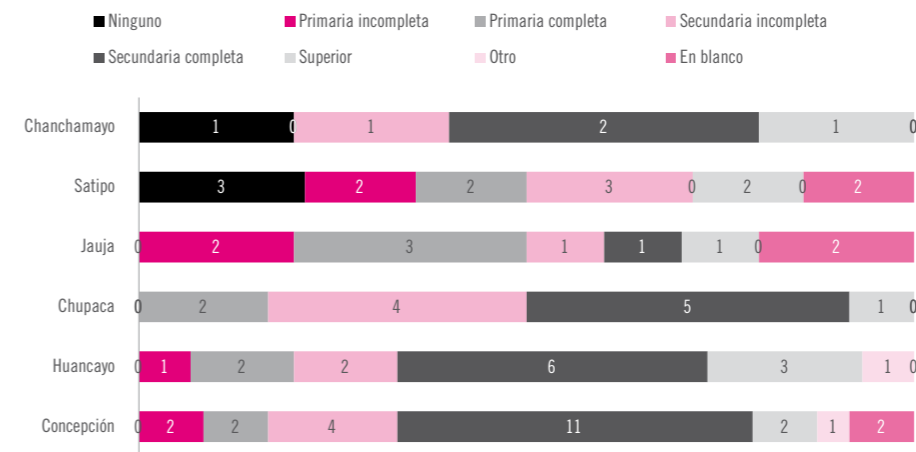
Se aprecia movilidad y migración de las mujeres de la zona Valle.

### Nivel educativo

Según el grado de instrucción de las encuestadas el 32% (25) señaló tener secundaria completa, 19% (15) secundaria incompleta, 14% (11) primaria completa, 12% (10) estudios superiores, 9% (07) primaria incompleta, 7% (06) no dieron respuesta, 5% (04) ningún nivel de instrucción y 2% (02) señalaron “otro” como su nivel de instrucción.

La provincia con el mayor número de mujeres encuestadas que poseen mayor grado educativo es Concepción (11 mujeres con secundaria completa) y aquella provincia con el mayor número de mujeres con el menor nivel de instrucción es Satipo (03 mujeres con ningún nivel de instrucción formal).

**GRÁFICO Nº 29 NIVEL EDUCATIVO DE USUARIAS DE COMISARÍA POR PROVINCIA**



**Fuente:** Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
**Elaboración:** Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

## II. ACCESO AL SERVICIO DE LA COMISARÍA

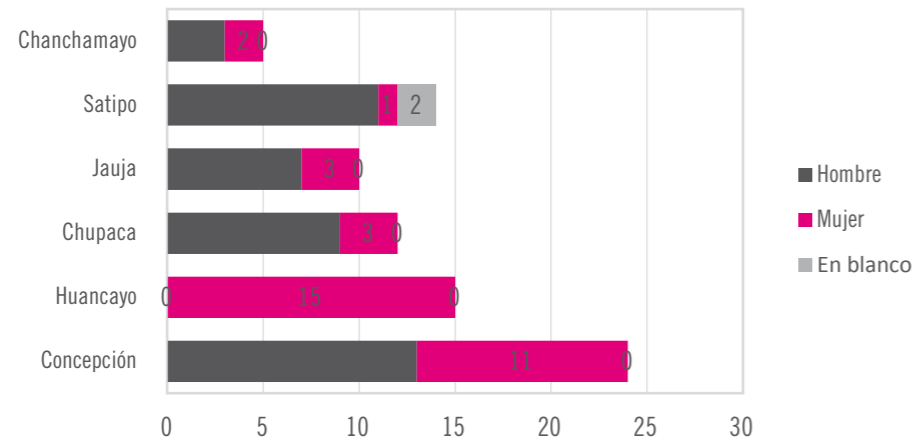
### Personal que brindo el servicio

En relación al sexo del personal que atendió a la usuaria, el 54% (43) reportó que fue atendida por un hombre, 43% (35) señaló que fue una mujer y 3% (02) no indicó el sexo del personal.

En relación a la situación en las provincias, aquella con mayor presencia de personal femenino en comparación con el personal masculino fue Huancayo; en esta provincia todas las mujeres encuestadas reportaron haber sido atendidas por mujeres.



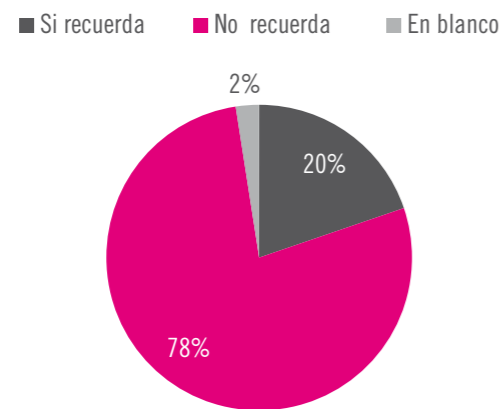
**GRÁFICO N° 30 SEXO DEL PERSONAL QUE LA ATENDIÓ EN LA COMISARÍA POR PROVINCIA**



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

Del total de atenciones la mayoría de las usuarias no recordaba el nombre del personal que la atendió. Así en la provincia de Jauja, ninguna de las encuestadas recordaba el nombre del personal que la atendió.

**GRÁFICO N° 31 CONOCIMIENTO DEL NOMBRE DEL PERSONAL QUE LA ATENDIÓ**



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

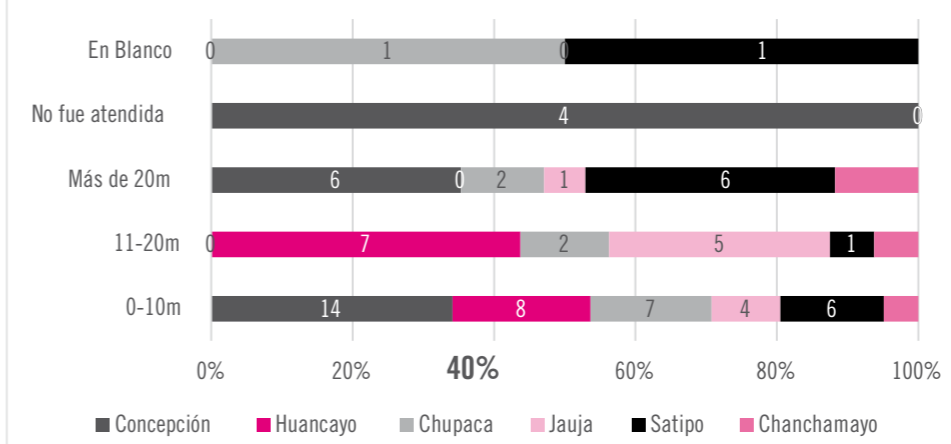
### III. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO

#### Tiempo de espera

Del total de encuestas el 51% (41) señalaron que esperaron entre 0 a 10 minutos, 21% (16) entre 11 a 20 minutos, 21% (17) más de 20 minutos, 5% (04) señalaron no haber sido atendidas y 2% (02) no respondieron a la pregunta.

A nivel de las provincias es importante destacar que en Concepción se reportan 04 encuestas en las que las mujeres señalan no haber sido atendidas, asimismo en Satipo y Concepción se encuentran el mayor número de encuestadas que reportan haber esperado más de 20 minutos (6 encuestas cada una).

**GRÁFICO N° 32 TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDA EN LA COMISARÍA POR PROVINCIA**



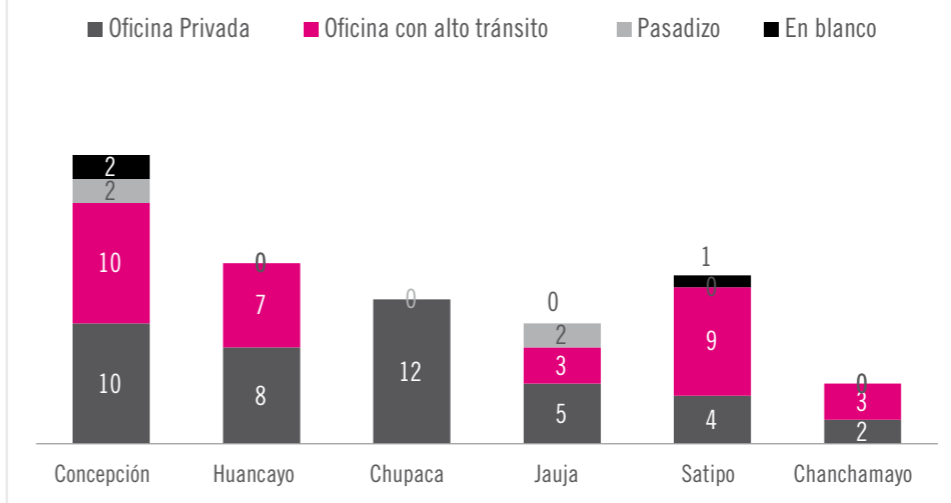
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

#### Ambiente en el que fue atendida

En relación a esta consulta, el 51% de las usuarias reportó haber sido atendida en una oficina privada, 40% (32) en una oficina con alto tránsito, 5% (04) en un pasadizo y 4% (03) no dio respuesta a la misma.

En relación a las provincias, cabe destacar de Chupaca en la que todas las encuestadas reportaron haber sido atendidas en una oficina privada, asimismo resulta preocupante que en las provincias de Satipo y Chanchamayo, el lugar de atención señalado principalmente fue una oficina con alto tránsito o un pasadizo.

**GRÁFICO N° 33 LUGAR DE ATENCIÓN DE LA USUARIA POR PROVINCIA**



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN



### Cobro por el servicio

En relación al cobro por el servicio prestado el 96% (77) señala no haber realizado ningún pago, 01 no dio respuesta y sólo 02 encuestas reportaron que si se realizó un pago; ambas fueron en la provincia de Satipo y explicaron que el motivo fue “el derecho a denuncia”, no indicaron el monto pagado.

### Motivos por los que acudió

Se realizaron dos preguntas en relación a la motivación de las usuarias para acudir al servicio, una al inicio de la sección relacionada al servicio ¿por qué servicio se acercó a la Comisaría? y otra al final de la encuesta ¿Por qué acudió a esta Comisaría?

Las respuestas en algunas encuestas han variado, así ante la primera interrogante señalaban “para denunciar” y en la segunda pregunta respondían con mayor detalle el tema de denuncia o trámite a realizar en la dependencia. El detalle de las respuestas por provincia en el Anexo 2.

La manera de expresar los motivos relacionados a la violencia de género es diversa, los hemos agrupado y así, el 36.5% acude por violencia física, 36.5% acude por problemas familiares o de pareja, 15.5% acude por otros problemas familiares (sustracción de menor, alimentos, separación, etc.), 5% por violencia psicológica y 2.5% por situaciones de violencia sexual.

**CUADRO 2. MOTIVOS DE LAS USUARIAS PARA ACUDIR AL SERVICIO DE LAS COMISARÍAS. RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?**

	Violencia física	Violencia psicológica	Violencia sexual	Problemas familiares / problemas de pareja	Otros (sustracción de menor, información por alimentos)	Blanco
<b>CONCEPCIÓN</b>	8	2		11	3	
<b>HUANCAYO</b>	3	1		10		1
<b>CHUPACA</b>	4	1		5	1	1
<b>JAUIJA</b>	5			1	4	
<b>SATIPO</b>	7		1	4		3
<b>CHANCHAMAYO</b>				4		
<b>TOTAL</b>	27	4	1	35	8	5

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

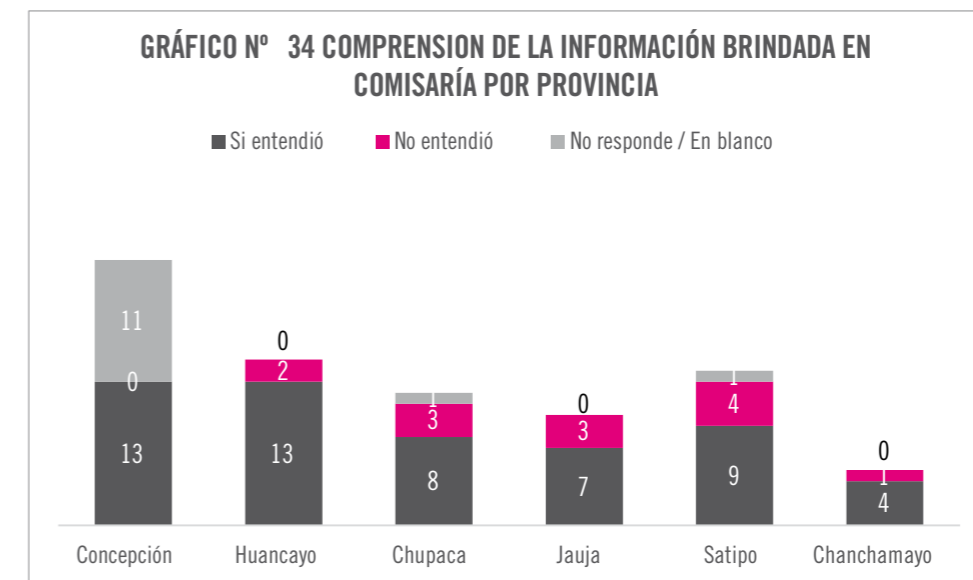
**CUADRO 3. MOTIVOS DE LAS USUARIAS PARA ACUDIR AL SERVICIO DE LAS COMISARÍAS. RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?**

	Violencia física	Violencia psicológica	Violencia sexual	Problemas familiares / problemas de pareja	Otros (sustracción de menor, información por alimentos)	En blanco
<b>CONCEPCIÓN</b>	13	1		4	6	
<b>HUANCAYO</b>	1	1	2	7	4	
<b>CHUPACA</b>	5			2	4	1
<b>JAUIJA</b>	6			2	2	
<b>SATIPO</b>	6		1	7		1
<b>CHANCHAMAYO</b>		2		1	1	
<b>TOTAL</b>	31	4	3	23	17	2

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

### Comprensión de la información brindada

El 68 % de las encuestadas (54) indicaron que si entendieron la información brindada, 16% (13) que no la entendieron y 16% (13) no respondieron.



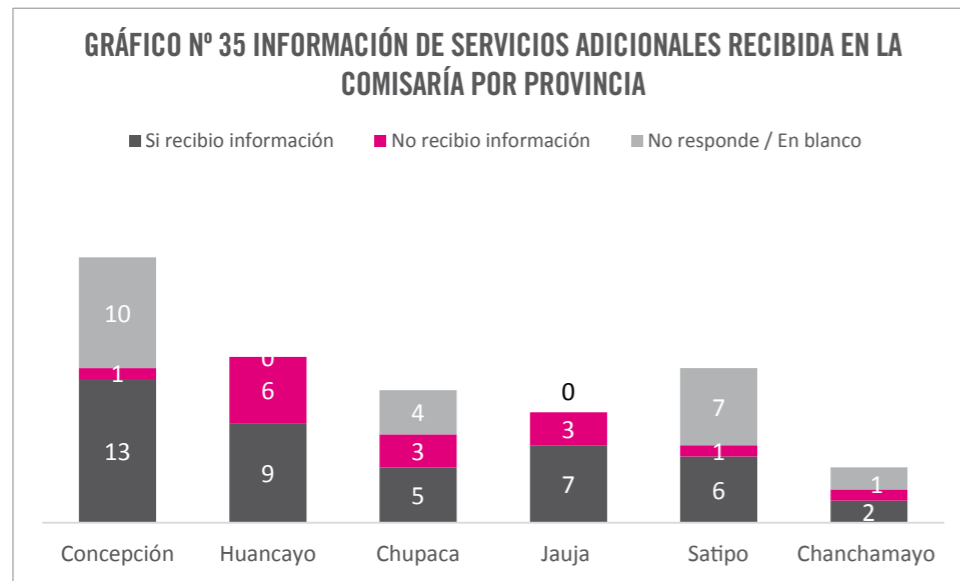
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

### Información sobre servicios adicionales

Al 52% (42) si le informaron de los servicios existentes, 29% (23) no respondió y 19% (15) reporta que no le brindaron información sobre los servicios de atención de la violencia.

Es de resaltar que en el caso de Huancayo el 40% de las encuestadas reporto no haber sido informada de los servicios.





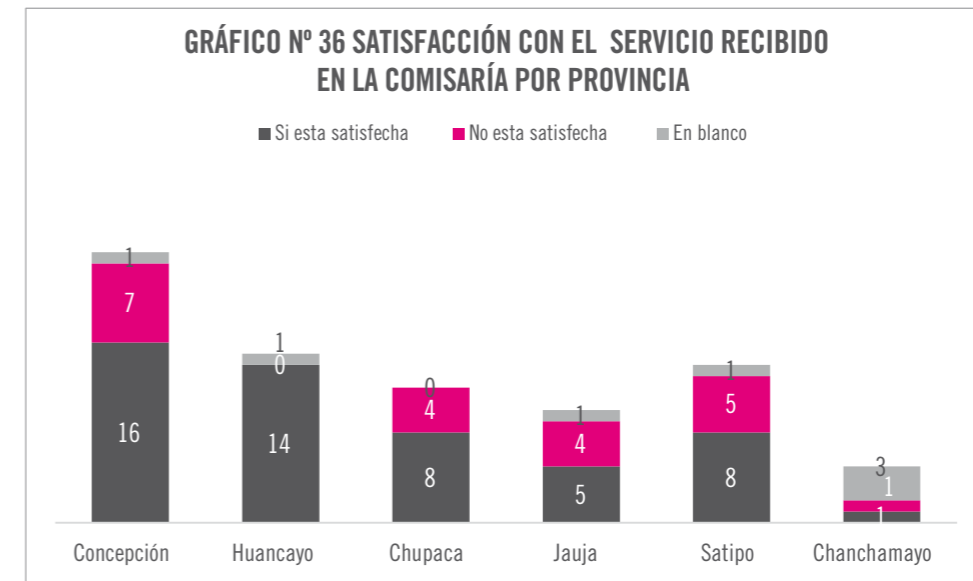
### Trámites posteriores a realizar

Se consultó sobre los trámites que deberá de realizar o los pasos que seguirán sus casos, ante ello las encuestadas dieron diversas respuestas, entre las que puede destacarse una masiva derivación al Instituto de Medicina Legal para la realización de los exámenes correspondientes (17). Otras instituciones a las que se realizaron derivaciones son a los Juzgados (05), Fiscalías (02) y Centro de Emergencia Mujer (01). Asimismo, a 03 mujeres les indicaron que “busquen un abogado” y a 09 “no les brindaron información” o “no les quedo clara la información proporcionada”; así: “No informaron bien, no entiende que es Medicina Legal” “No entendió bien, tiene que traer abogado y hacerse exámenes”.

Algunas respuestas preocupantes en relación a los próximos trámites fueron: que en 06 ocasiones les señalaron que deberán de volver para iniciar el trámite, o en situaciones de violencia familiar le informaran “Que si vuelven a molestar vaya a denunciar” o ante un caso de agresión por parte del hermano menor de una mujer de 43 años señalen “Que cuando el agresor regrese [debe] retirarse”.

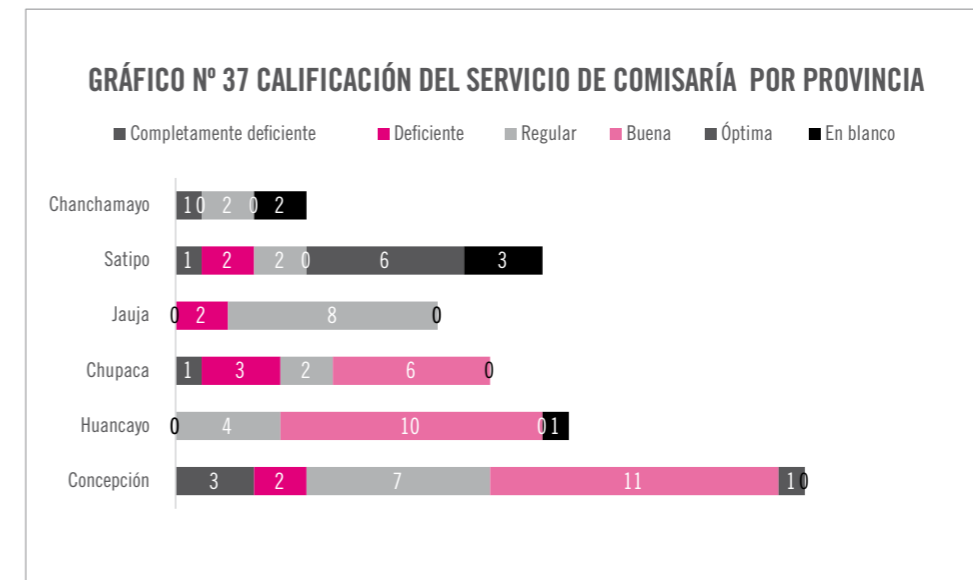
### Satisfacción y calificación del servicio

El 65% (52) de las encuestadas reporto estar satisfecha con la información recibida, 26% (21) reportaron no estarlo y 9% (07) no respondieron. A nivel de las provincias las respuestas se distribuyeron de acuerdo al siguiente gráfico



El grado de satisfacción de las encuestadas es positivo a nivel regional, así el 33% (27) calificó la atención como buena, 32% (26) de regular y 9% (07) como óptima, sólo el 11% (09) la calificó como deficiente y el 8% (06) de completamente deficiente.

A nivel de las provincias las que reportan el mayor número de encuestas con la calificación de buena u óptima son Satipo (06 óptimas), Concepción (11 buena y 1 óptima) y Huancayo (10 buena).





## CAPÍTULO 4. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL PARA LA ATENCIÓN DE SITUACIONES DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN LA REGIÓN JUNÍN<sup>4</sup>

El Instituto de Medicina Legal (IML) es un órgano desconcentrado del Ministerio Público encargada de brindar asesoría técnica forense que requiera la función fiscal, judicial y otros que colaboren en la administración de justicia.

En la Región Junín existen 06 dependencias médico legales: la Sede Regional en Huancayo y 05 Unidades médico legal. El presente reporte da cuenta de las encuestas realizadas en cinco de ellas: Satipo, Chanchamayo, Jauja, Concepción y Huancayo. Es importante señalar que para el caso de Yauli – La Oroya se acudió en 09 ocasiones<sup>5</sup> y no se logró identificar a ninguna usuaria del servicio, el responsable de la institución señaló que no hay usuarias(os) por el despoblamiento de La Oroya, en otros casos las usuarias se cansan de esperar en las Comisarías y todo se queda en la denuncia.

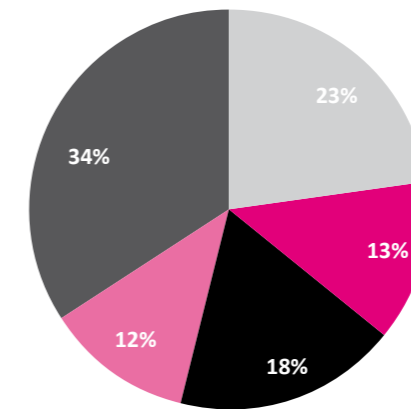
Se han realizado en total 87 encuestas que se distribuyen en las 05 dependencias de conformidad al gráfico 38:

<sup>4</sup> Capítulo sistematizado por el CMP FLORA TRISTÁN

<sup>5</sup> Se han registrado visitas los días 1, 5, 6, 9, 12, 16, 19, 21 y 27 de diciembre de 2016

GRÁFICO N° 38 ENCUESTAS REALIZADAS POR PROVINCIA

■ Satipo ■ Chanchamayo ■ Jauja ■ Concepción ■ Huancayo



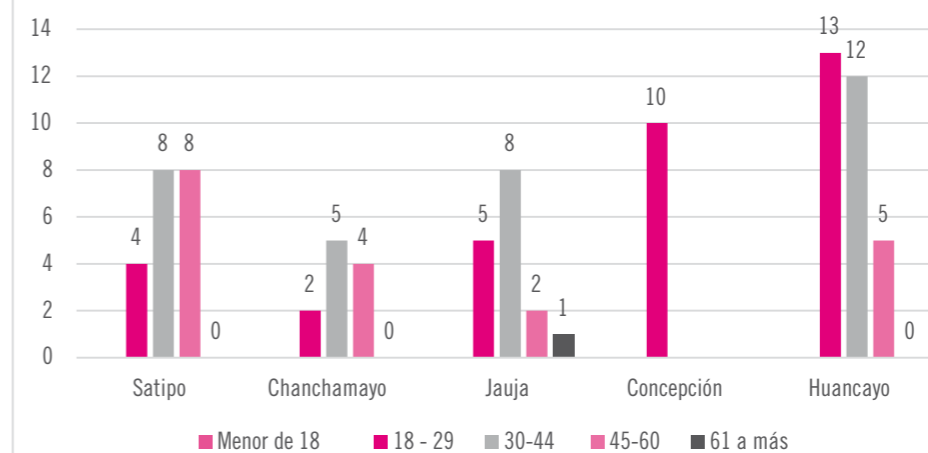
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

### I. DATOS DE LAS USUARIAS ENCUESTADAS

#### Edad de las usuarias

Las encuestas fueron realizadas a mujeres que se encontraban en los servicios de atención médico legal, cabe resaltar que el 39,0% de usuarias se encuentra entre los 18-29 años de edad y el 37,9% entre los 30-44 años.

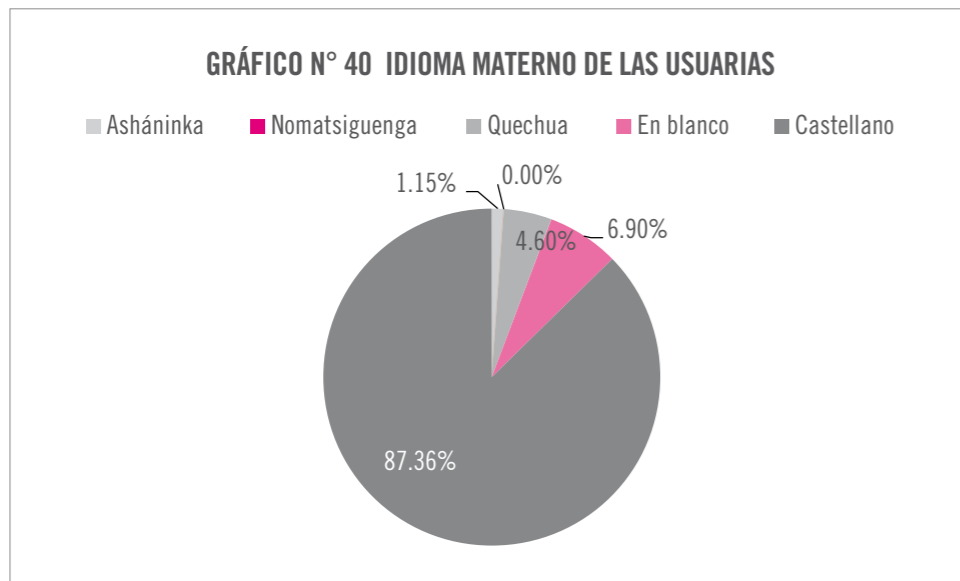
GRÁFICO N° 39 EDAD DE LAS USUARIAS ENCUESTADAS EN DEPENDENCIA DEL IML POR PROVINCIA



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

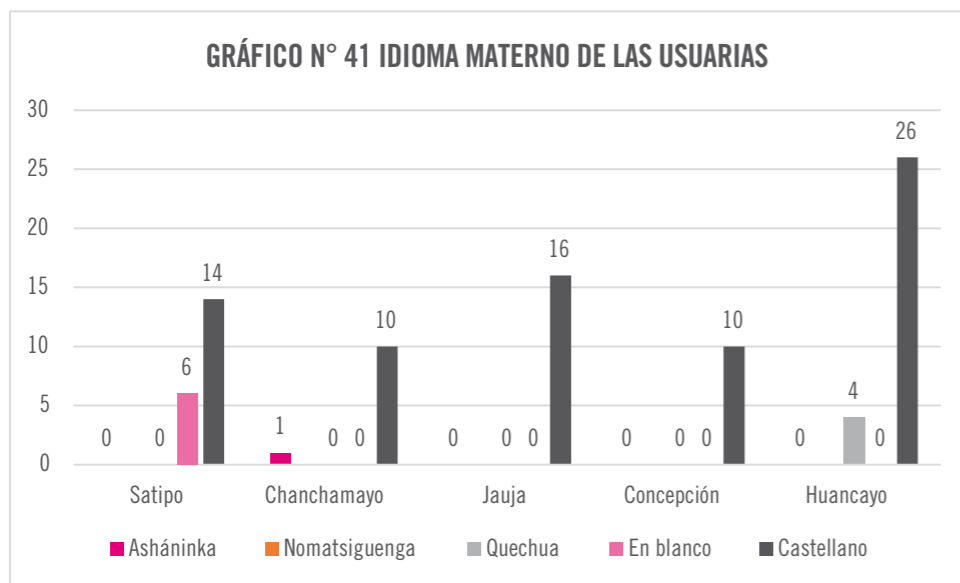


### Idioma materno



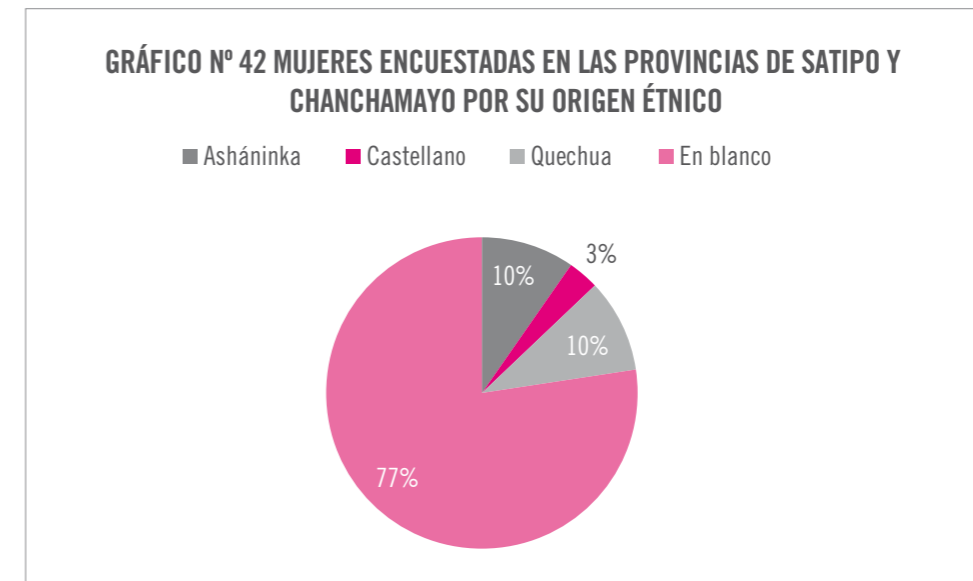
El 87,4% de las mujeres encuestadas (76) han señalado como idioma materno el castellano, seguido de aquellas que no consignaron datos para esta pregunta (06).

A nivel de las provincias es importante destacar que sólo en Huancayo 04 usuarias señalaron al quechua como idioma materno y 01 usuaria en Chanchamayo reporto al Asháninka como idioma materno, de conformidad al siguiente cuadro.



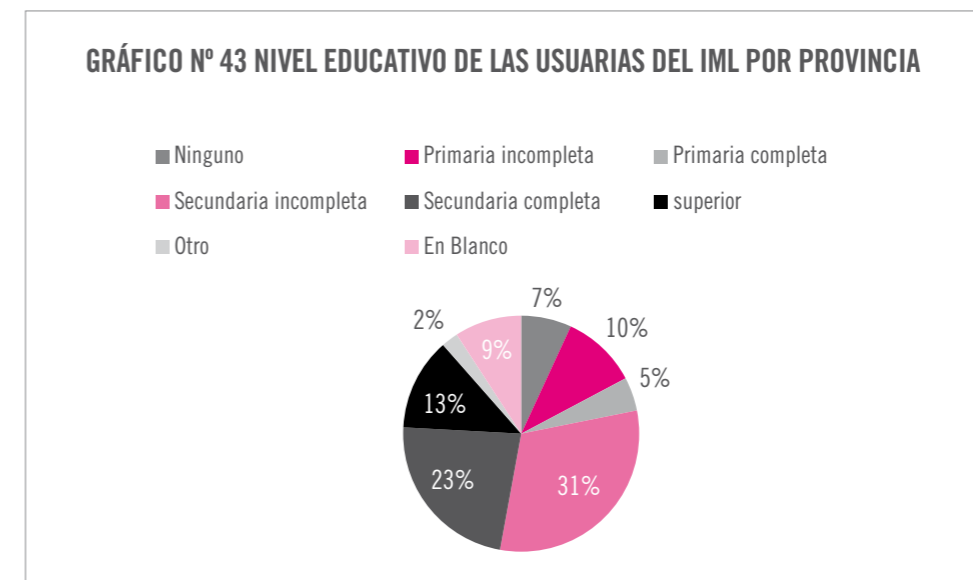
### Origen étnico

En todos los servicios monitoreados se ha buscado conocer el origen étnico de las usuarias de las provincias de Selva (Chanchamayo y Satipo), así de un total de 31 encuestas sólo el 10% (03) de las encuestadas reconocieron como su origen étnico el Asháninka y otro 10% (03) de las encuestadas señaló el Quechua como su origen étnico.

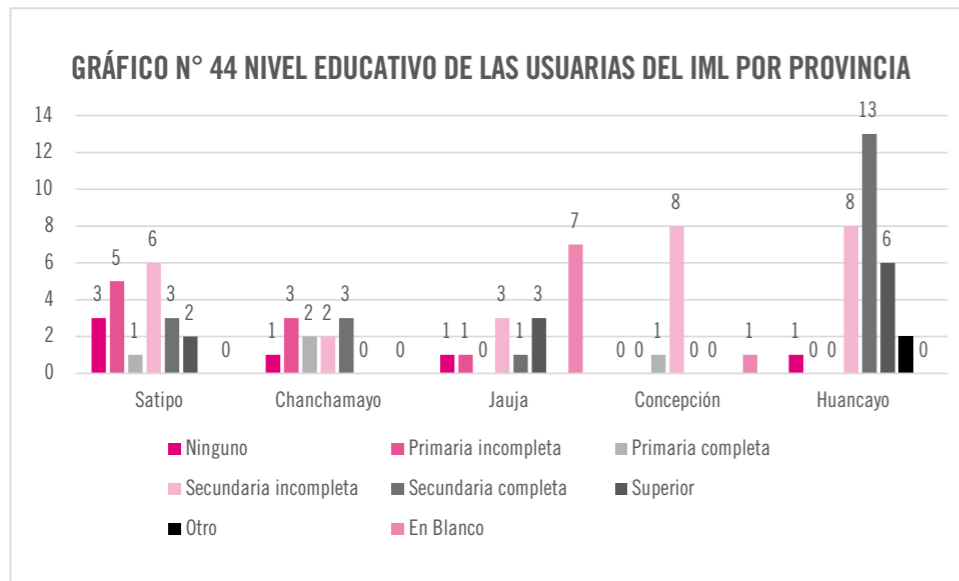


### Nivel educativo

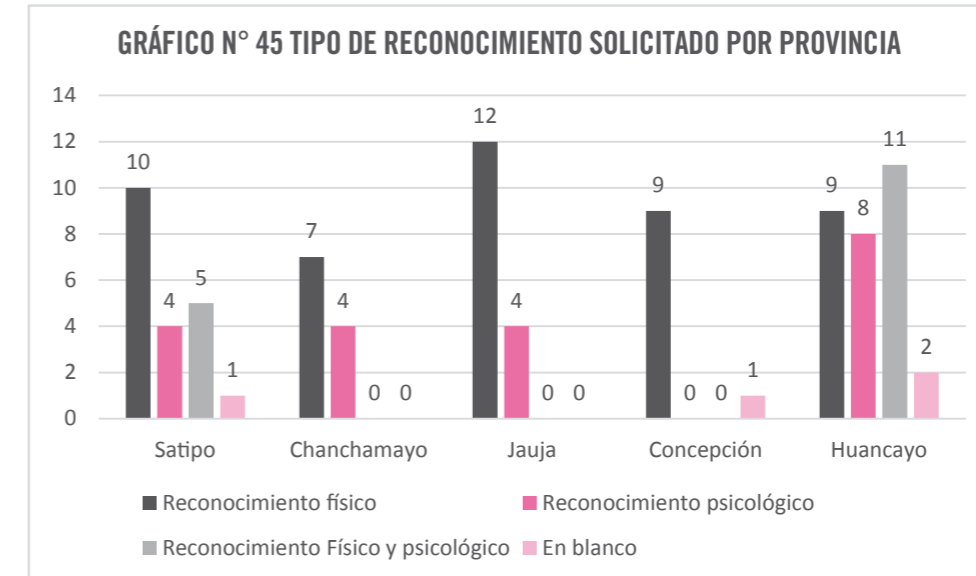
Según el grado de instrucción de las mujeres encuestadas la mayoría (54%) tiene estudios secundarios, ya sea completos o incompletos, 15% estudios primarios y 7% ningún grado de instrucción.



Adicionalmente a nivel de las provincias se aprecia que en Huancayo se encuentran a las mujeres con mayor nivel de escolaridad.



A nivel de las provincias, la dependencia que registra el mayor número de reconocimientos físicos es Jauja, en el caso de los reconocimientos psicológicos se encuentran concentrados en Huancayo.



## Lugar de procedencia

Los lugares de procedencia de las mujeres encuestadas son diversos:

ZONA/PROVINCIA	LOCALIDADES DE PROCEDENCIA DE LAS USUARIAS
<b>SELVA</b>	
<b>SATIPO</b>	Mazamari (06), Pangoa (03), Rio Negro (03), Rio Tambo (02), Coviriali (01), San Pedro (01), San Ramón (01), Santa Rosita (01), Satipo (01), Villa Sol (01)
<b>CHANCHAMAYO</b>	La Merced (04), Perené (03), Bajo aldea (01), Pto Yurinaki (01), San Ramon (01), Santa Ana (01)
<b>VALLE</b>	
<b>JAUIJA</b>	Jauja (05), Paucar Apata (02), Ataura (02), Acollo (01), Huamaly (01), Huancayo (01), Paca (01), Parco (01), En blanco (01)
<b>CONCEPCIÓN</b>	Concepción (08), Comas (02)
<b>HUANCAYO</b>	Huancayo (11), Chilca (02), Ingenio (02), Quilcas (02), San Agustín de Cajas (02), Jauja (02), El Tambo (02), Capilla (01), Chupaca (01), Huancavelica (01), Pampas (01), Quichuay (01) San Jerónimo (01) San Pedro de Saño (01)

Las localidades de procedencia de las mujeres evidencian que todas las mujeres encuestadas proceden de la provincia en la cual se encuentra la dependencia del IML

## II. ACCESO AL SERVICIO

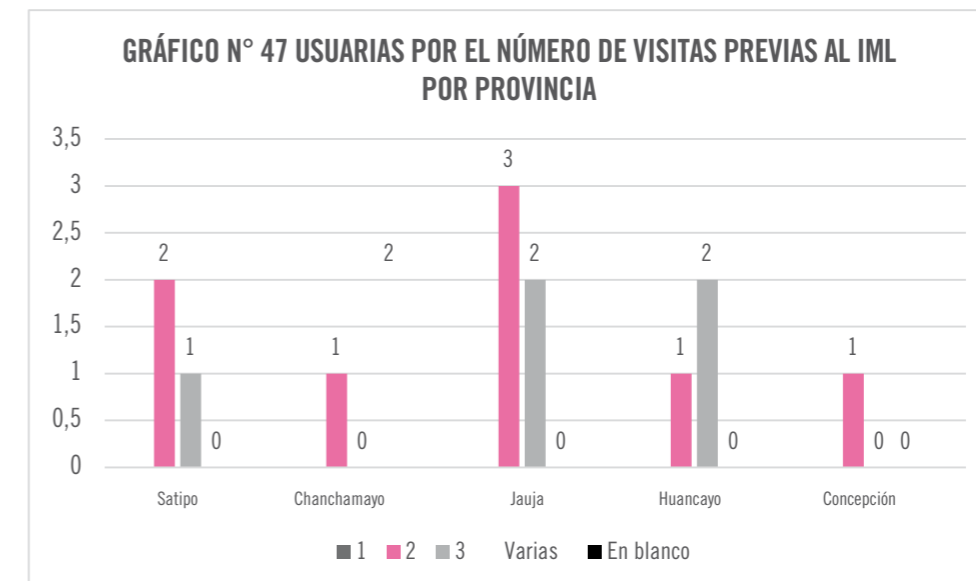
### Motivo por el que acudió al servicio

El 54% de las encuestadas acudió por un reconocimiento físico, 23% por un reconocimiento psicológico, 15% por ambos tipos de reconocimiento y 8% no dio respuesta a la pregunta.

### Recurrencia al servicio

El 82% de las usuarias acudió por primera vez, el 17% señaló haber acudido previamente y el 1% no dio respuesta a la pregunta.

Del porcentaje que no acudió por primera vez (17%), el 54% (08) de mujeres acudió en dos visitas previas, 33% (05) en tres visitas previas y 13% (02) en varias visitas. La distribución de las usuarias que acudieron en más de una ocasión es:

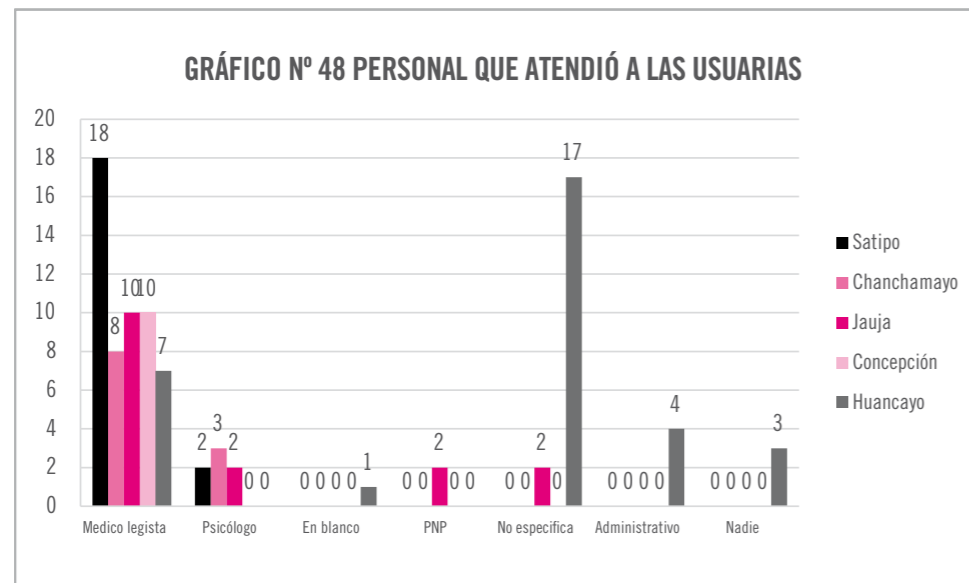




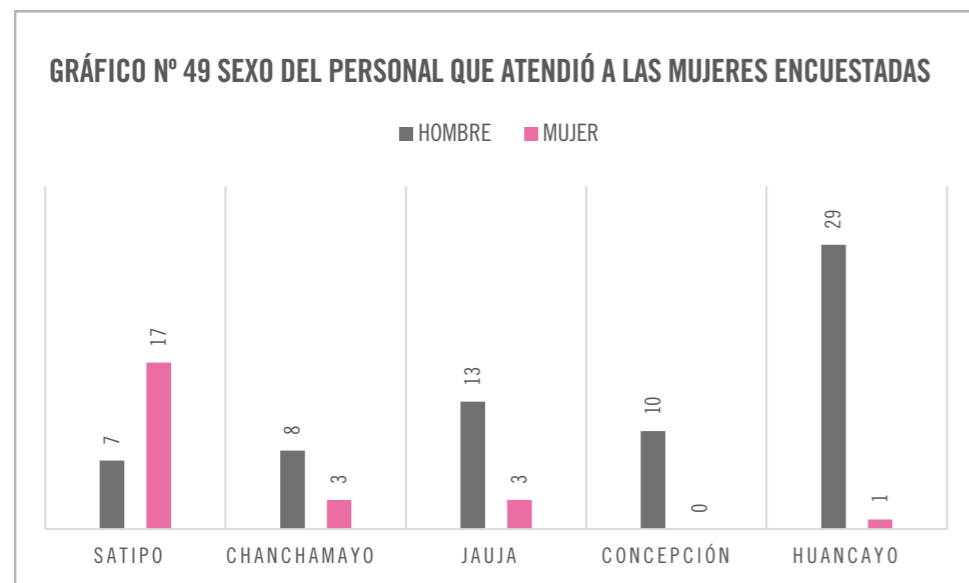
### Personal que le atendió

En relación al personal que atendió a las usuarias, el 60% señaló haber sido atendida por el médico legista, 21% no especificó la profesión del personal que la atendió, 8% indicó ser atendida por un profesional de psicología, 5% por personal administrativo, 3% dijo no haber sido atendida, 2% por personal de la PNP y 1% no dio respuesta.

A nivel de las provincias la distribución del personal de atención fue de conformidad al siguiente cuadro



En relación al sexo del personal que atendió, el 74% fue atendida por personal de sexo masculino y 26% por personal femenino, la distribución por dependencia es como sigue:

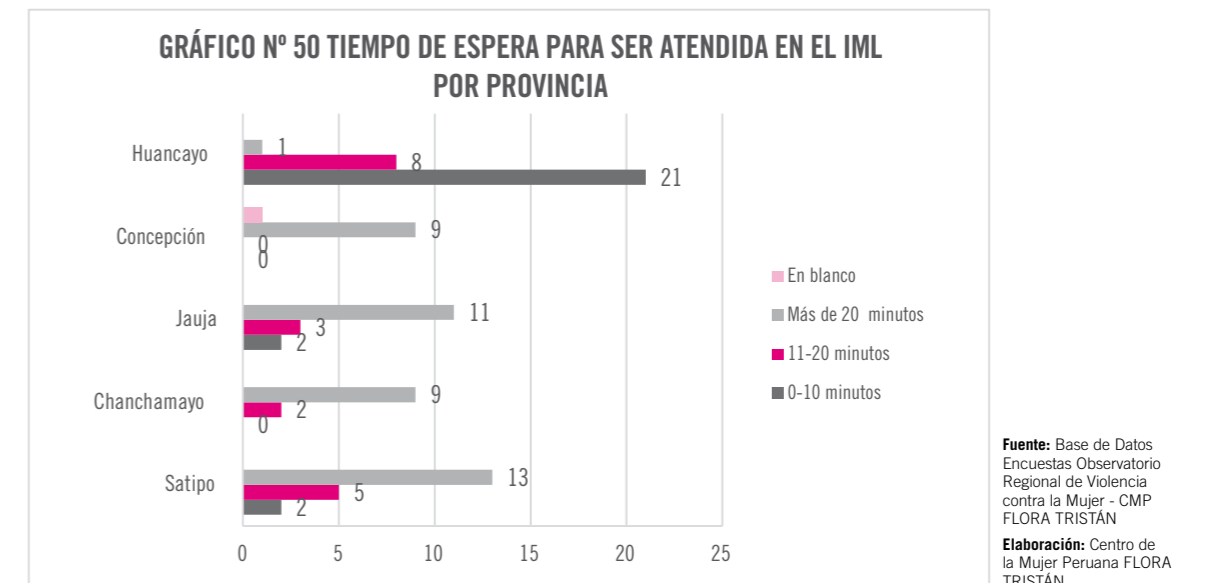


### III. PERCEPCIONES DE USUARIAS SOBRE EL SERVICIO DEL IML

#### Tiempo de espera para ser atendida

El tiempo para la atención de las usuarias es importante, 49% reportó que espero más de 20 minutos para ser atendidas, 29% reportó un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos y 21% esperó entre 11 a 20 minutos.

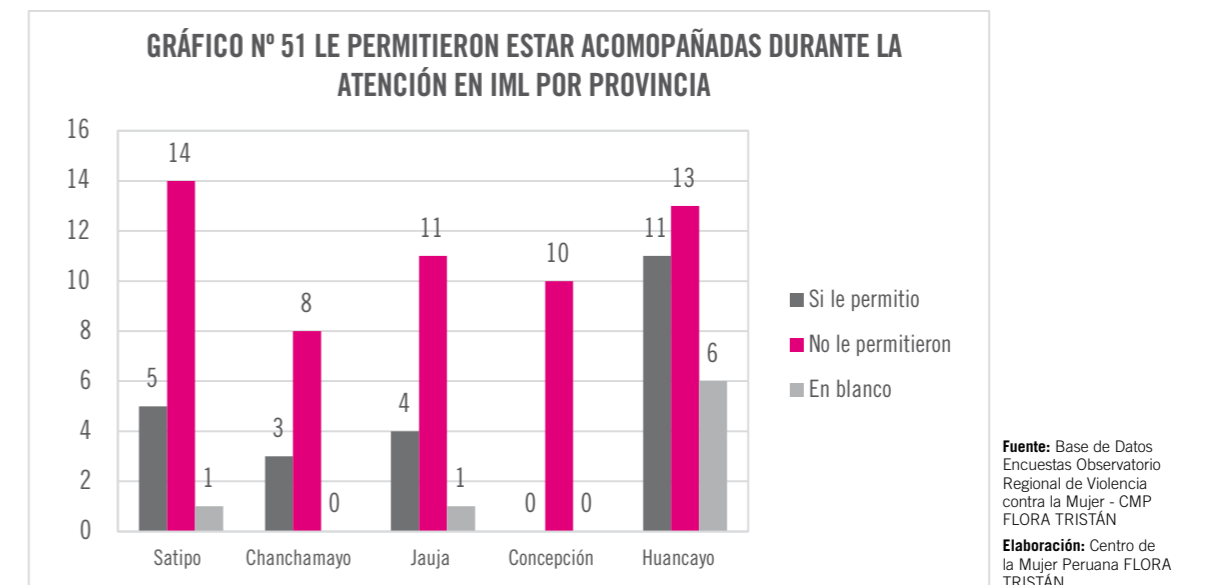
A nivel de provincias, el tiempo de espera reportado fue conforme el siguiente gráfico:



En Huancayo se reportó mayoritariamente encuestas con el menor tiempo de atención (21 encuestas en el rango de 0 a 10 minutos de espera) y en Satipo el mayor número de encuestas con el mayor tiempo de espera (13 encuestas de usuarias que esperaron más de 20 minutos).

#### Acompañamiento durante la atención

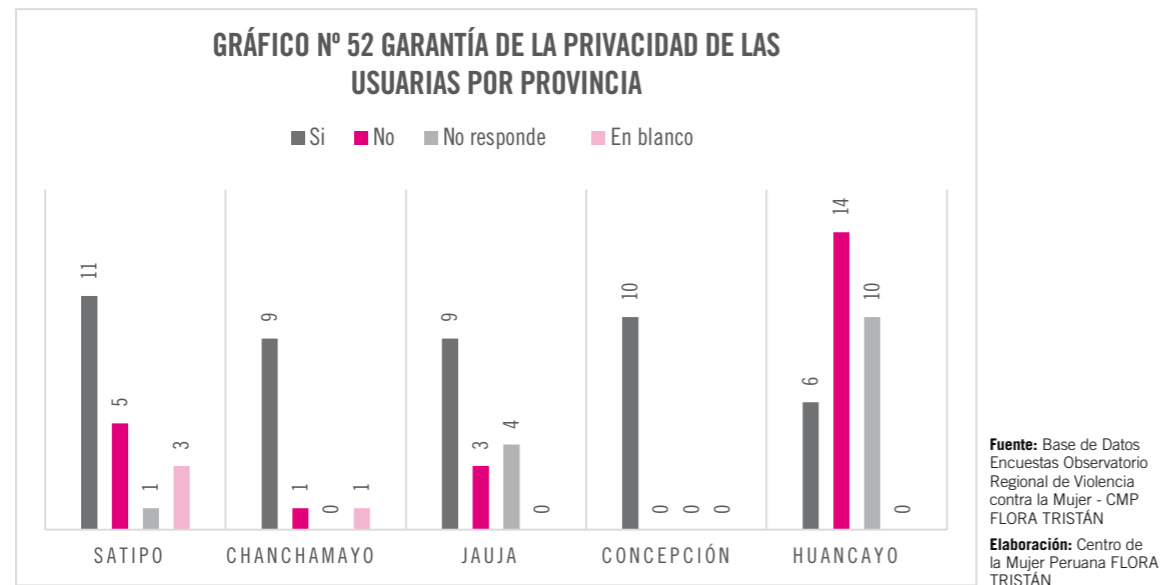
Se preguntó a las encuestadas si durante la atención les permitieron estar acompañada por alguna persona de su elección. La mayoría de encuestadas (64%) reportó que no se les permitió estar acompañadas.





### Privacidad de la atención

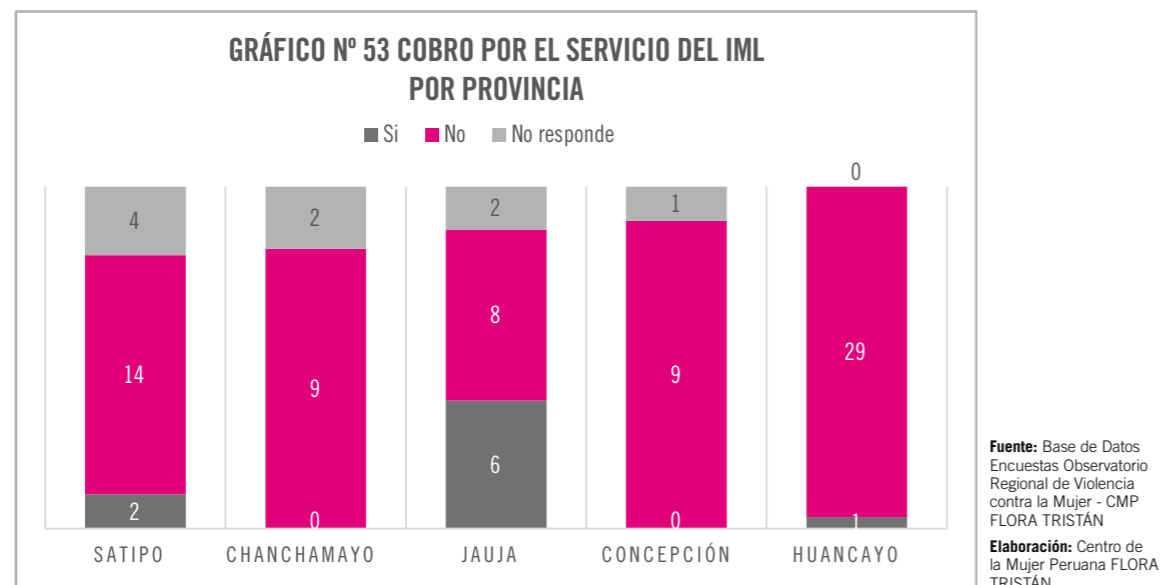
EL 52% de las encuestadas reportaron que si se garantizó su privacidad, 26% que no fue garantizada y 21% no respondió. A nivel de las provincias la distribución de las respuestas se presentan en el siguiente gráfico.



### Cobro por el servicio

Del total de encuestas 79% (69) señalaron no haber sido solicitadas para el pago por el servicio, 11% (09) señalaron que si les cobraron por el servicio y 10% (09) prefirió no dar una respuesta.

A nivel las provincias, se registra respuestas de cobro por el servicio en las dependencias de Jauja (06), Satipo (02) y Huancayo (01). Entre los motivos señalados para el cobro por el servicio, las usuarias señalaron en tres ocasiones el cobro de S/. 25.00 por evaluaciones, una de ellas señaló que el pago se realizó en el Banco, dos mujeres no indicaron el monto a pagar pero señalaron que este se realizó en el banco y las otras tres mujeres no señalaron ni el concepto ni el monto pagado.

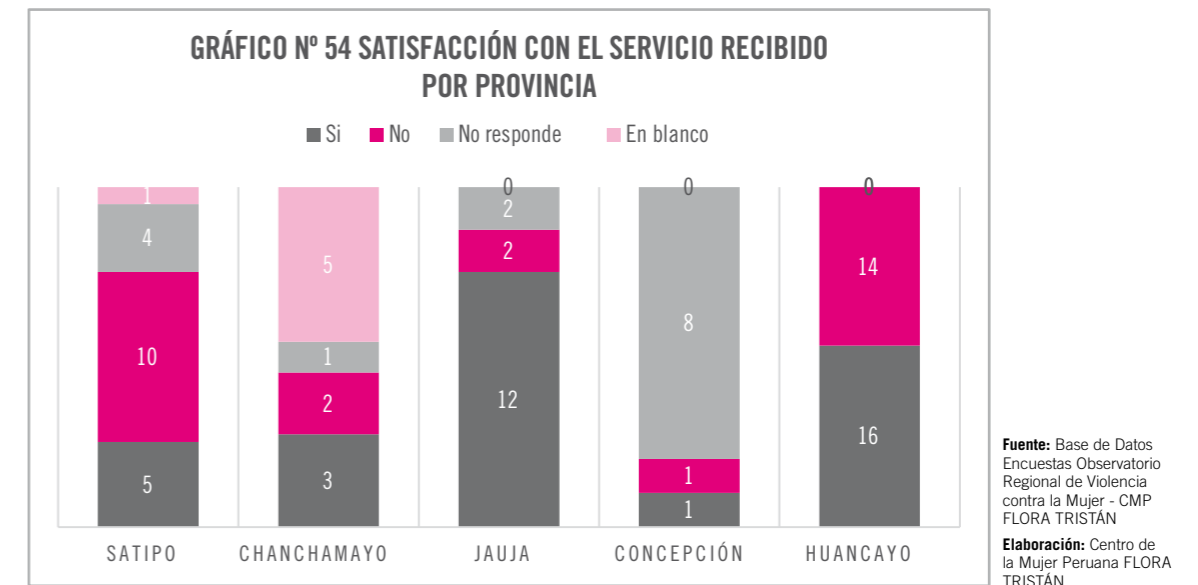


### Satisfacción y calificación del servicio

En relación a este acápite primero se consultó a las usuarias si se encontraban o no satisfechas con el servicio recibido, luego se pidió que seleccionaran el grado de satisfacción.

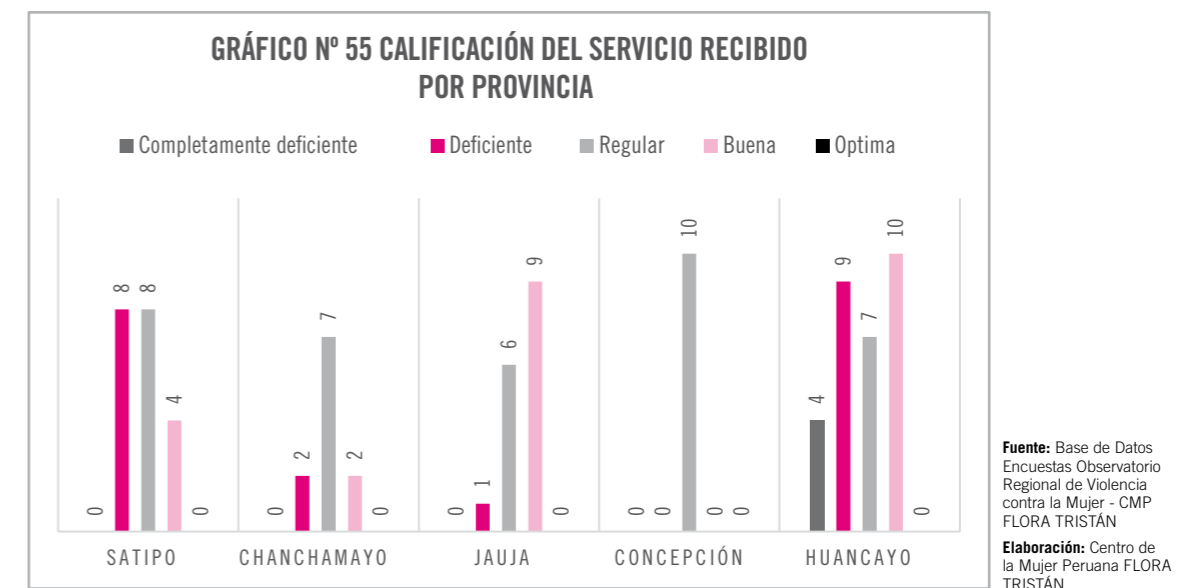
En relación a la satisfacción, el 43% (37) señaló encontrarse satisfecha, seguido del 33% que no lo está y 24% no respondió. A nivel de las provincias, la que cuenta con el mayor porcentaje de satisfacción fue Jauja (75%), por el contrario la provincia con mayor porcentaje de insatisfacción es Satipo (50%).

El detalle de las respuestas en el siguiente cuadro:



Otra pregunta fue la calificación final que le daba al servicio recibido, 44% (38) calificó el servicio como regular, 29% (25) bueno, 23% (20) deficiente y 4% (04) completamente deficiente.

A nivel de las dependencias provinciales:



## CAPÍTULO 5. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE EMERGENCIA MUJER EN LOS DISTRITOS DE PICHANAKI Y PANGO<sup>6</sup>

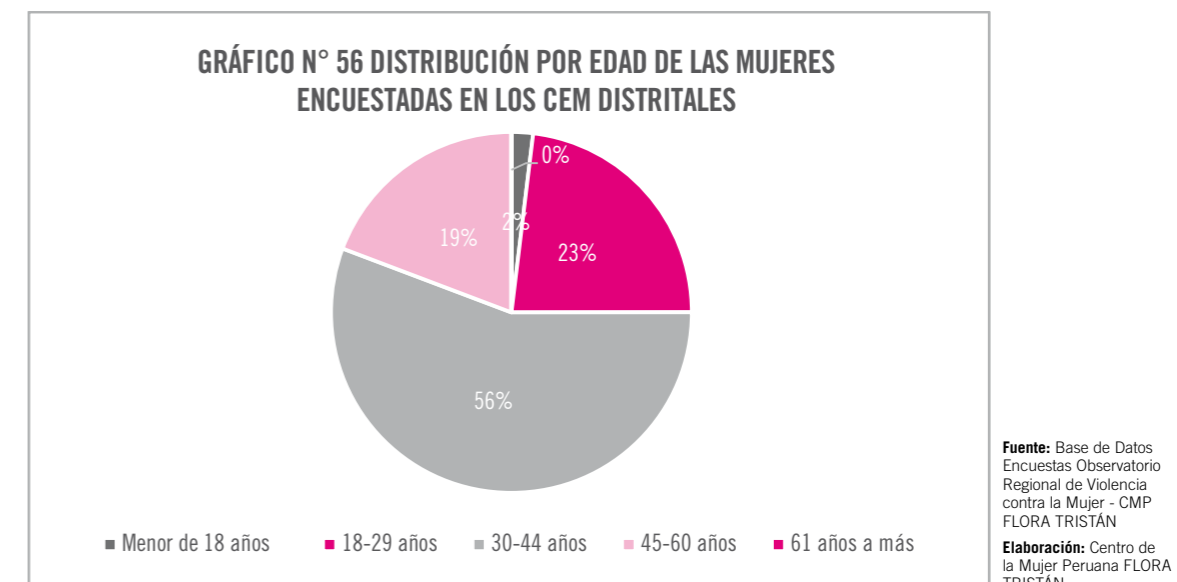
Las voluntarias de las provincias de Selva (Chanchamayo y Satipo) han realizado encuestas a las usuarias de dos CEM que se encuentran en la jurisdicción de los distritos de Pichanaki y Pangoa..

<sup>6</sup> Capítulo sistematizado por el CMP FLORA TRISTÁN

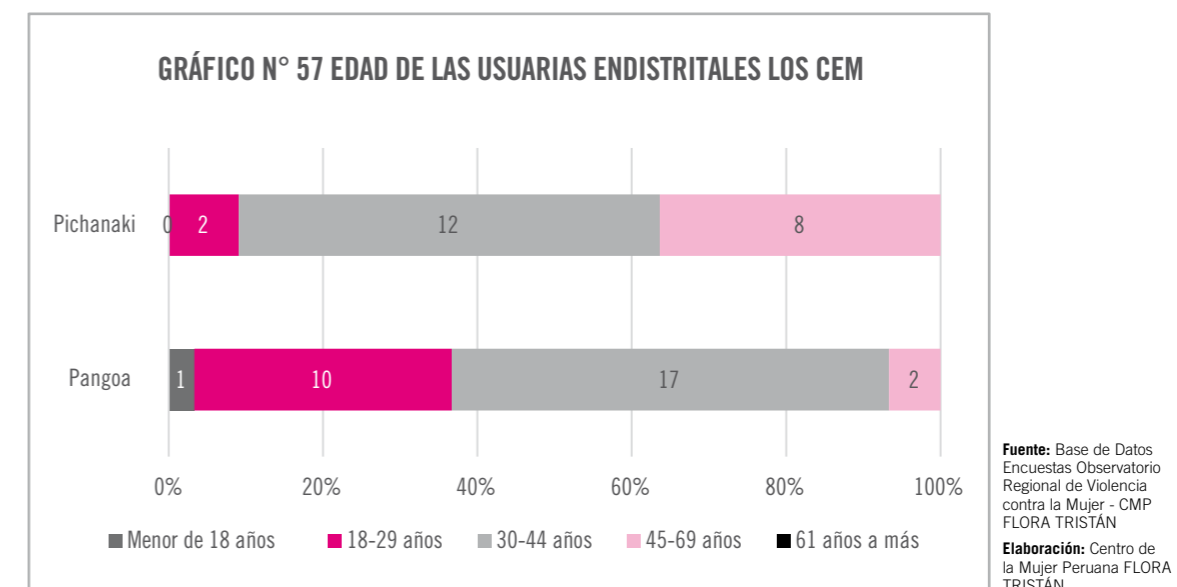
A continuación presentamos la información hallada en estos CEM, donde se han realizado 52 encuestas.

### I. DATOS DE LA USUARIA ENCUESTADA

#### Edad de la usuaria



Se puede apreciar que a nivel de los distritos la mayoría de usuarias son mujeres adultas entre los 30 a 44 años. En cada uno de los distritos la situación es similar conforme el siguiente gráfico:



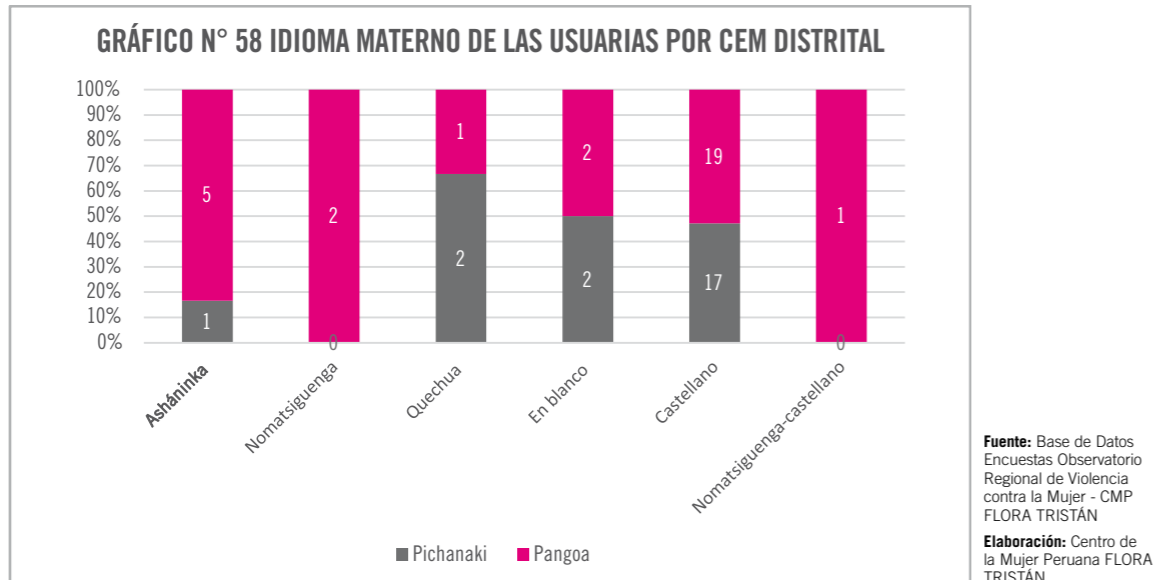
#### Idioma materno

Del total de mujeres encuestadas 69% (36) señalaron al castellano como idioma materno, seguida de un 11% (06) que señaló al Asháninka, 6% (03) el Nomatsiguenga junto al castellano, 6% (03) Quechua y 8% (04) no indicó ningún idioma en particular.





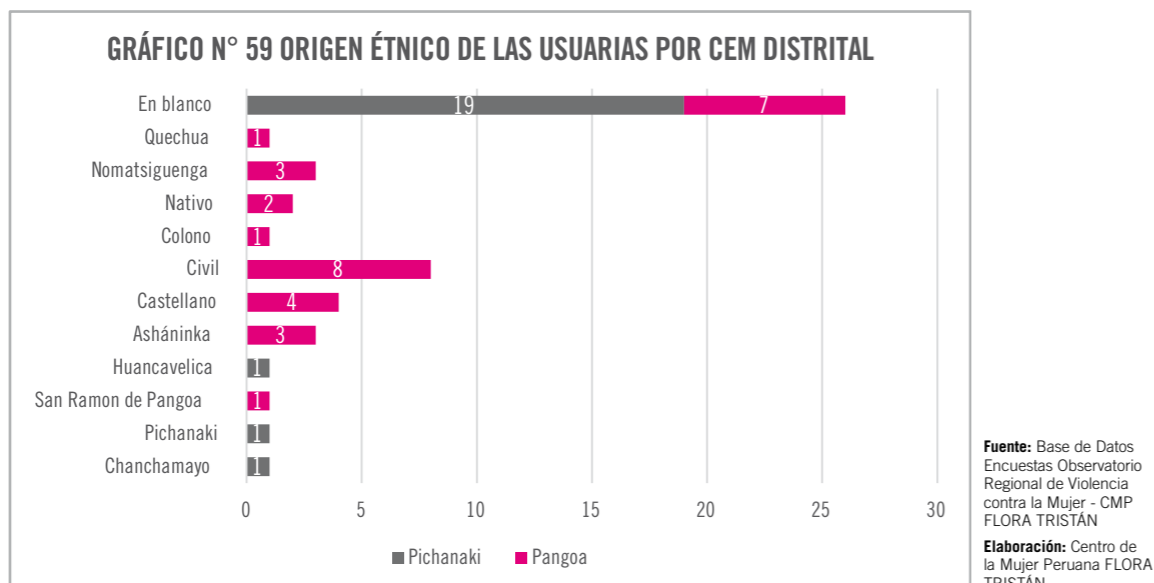
Así en los dos distritos las usuarias de acuerdo al idioma se distribuyen conforme al siguiente cuadro:



### Origen étnico

Sólo el 50% (26) de las mujeres encuestadas dieron respuesta a esta interrogante, 15% (08) se identificó como “civil”, 7% (04) como castellano, 6% (03) como Nomatsiguenga, 6% (03) como Asháninka, 4% (02) como nativo, 2% (01) como colono, 2% (01) como quechua, y un 8%(04) indicó una localidad como su origen étnico (Chanchamayo, Pichanaki, San Ramón de Pangoa y Huancavelica).

Es importante apreciar que la diversidad étnica se ha presentado a nivel de los distritos mas no a nivel de los CEM de las provincias previamente analizados. La distribución de los CEM distritales por el origen étnico de las usuarias es:



### Lugar de procedencia

La procedencia de las mujeres es diversa, así:

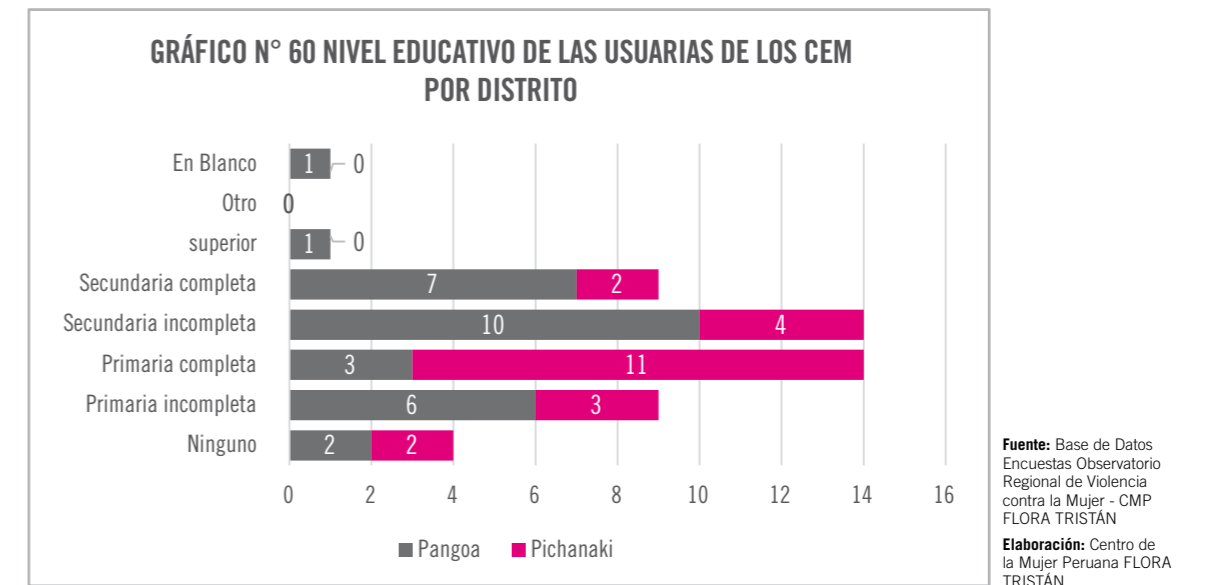
<b>PICHANAKI</b>	Alto Cuyani (01), Alto Pichanaki (01), Ashaninka (02), Baja Unión (01), Buena Vista (03), C.P. Santa Rosa (01), Condado Pichanaki (01), Flor de María(01), Hijos de Sangani (01), Hnos. Paucar (01), La Florida (01), La Merced (01), Pichanaqui (03), Playa Hermosa (01), Sangan (01), Santa Rosa (01), Satélite (01).
<b>PANGO</b>	Comunidad Nativa (01), AA. Ríos Unidos (01), Asociación La Esperanza (01), CC.NN. Cubantía (02), CC.NN. San Jerónimo (01), CC.NN. Sonomoro (01), Chukibanbizza, Cubantía (01), Fortaleza (01), Palomar (01), Pangoa (01), San Martín (04), San Ramón (07), Sector Casancho (01), Sonomoro (01), Teresa Otiniano (01), Vilcabamba (01), Villa Luz (01), En blanco (02)

Se puede apreciar que a nivel de los distritos hay participación de localidades más distantes e incluso de comunidades nativas.

### Nivel educativo

Según el grado de instrucción de las usuarias el 27% (14) indicó secundaria incompleta, 27% (14) primaria completa, 17% (09) primaria incompleta, 17% (09) secundaria completa, 8% (04) ninguno 2% (01) superior y 2% (01) no dio respuesta.

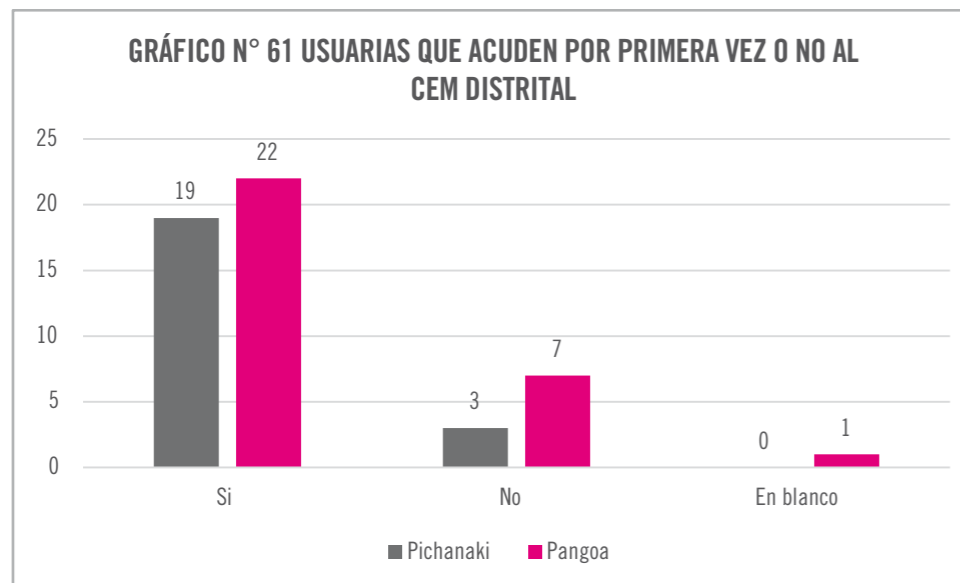
A nivel de cada uno de los CEM el nivel educativo de las usuarias se distribuye de la siguiente forma:



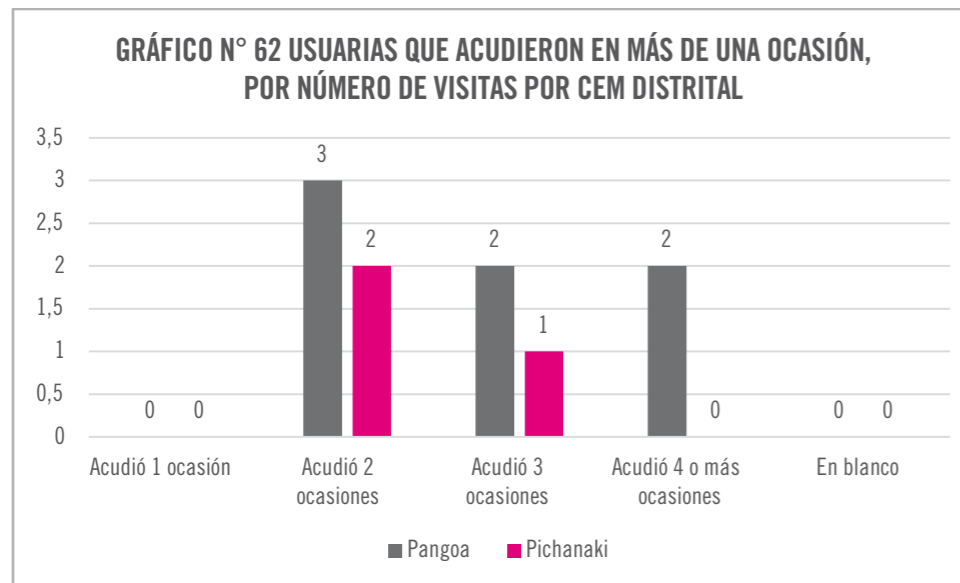
## II. ACCESO AL SERVICIO DE LOS CEM

Se preguntó a las usuarias si era o no la primera vez que acudían al servicio, el 79% (41) indicó que era la primera vez que acudía al servicio, 19% (10) había realizado una visita previa y 2% (01) no dio respuesta a esta interrogante. Los datos por cada CEM distrital son:



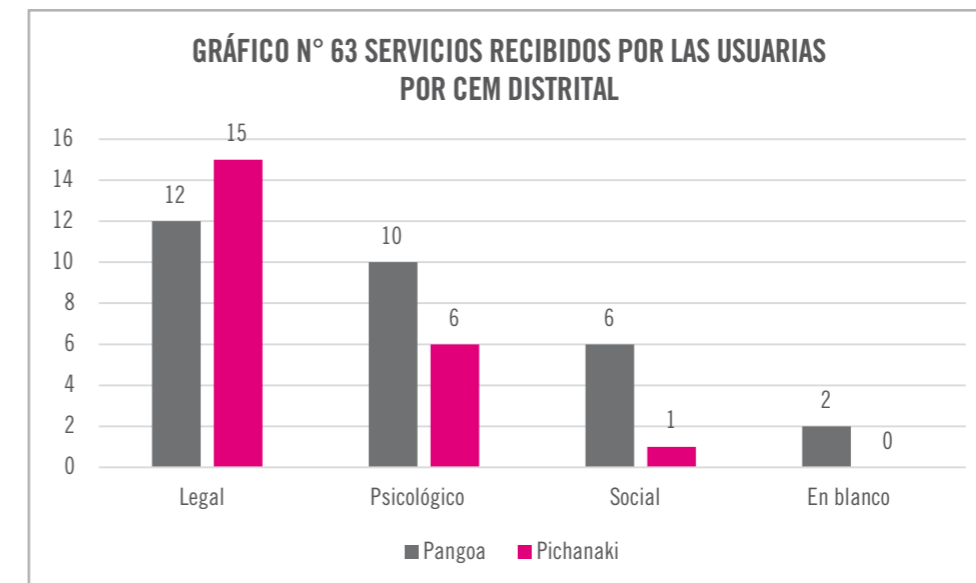


De las usuarias que acudieron en más de una ocasión (10) la mayoría realizó dos visitas previas, conforme el siguiente gráfico.



**Servicio recibido**

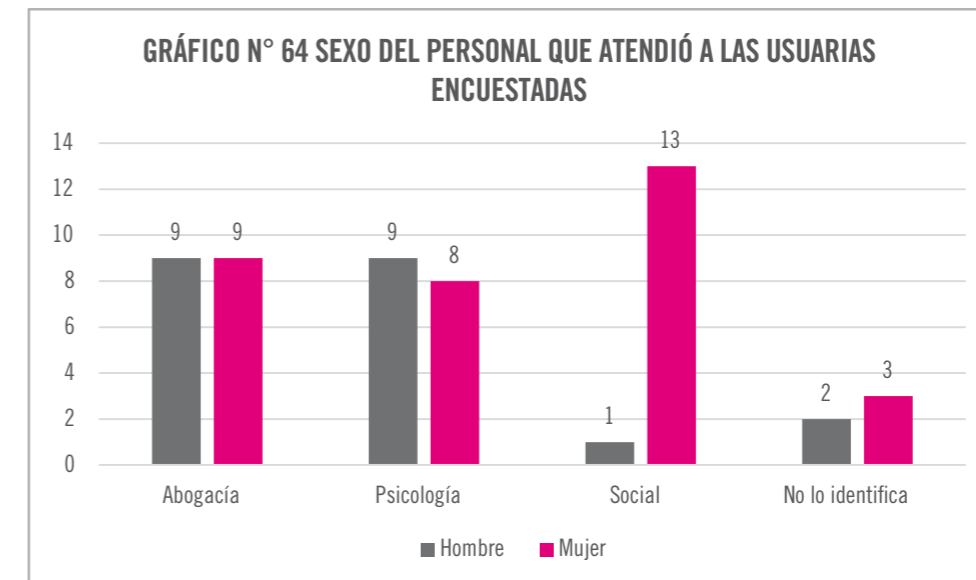
De los servicios recibidos por las usuarias 52% (27) corresponden a intervención legal, 31% (16) a servicios de psicología, 13% (07) a servicios sociales y un 4% (02) no especificaron el servicio recibido. El detalle por CEM distrital en el siguiente cuadro:



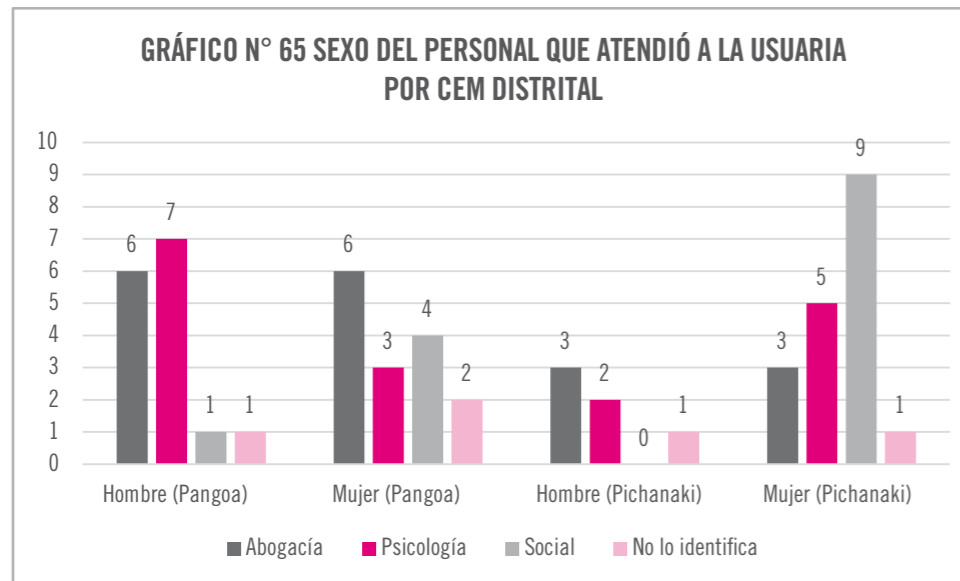
De las 50 atenciones recibidas el 100% de las mujeres encuestadas sólo recibió un servicio.

**Profesionales que brindaron el servicio**

En relación al personal que atendió a la usuaria, el 61% (33) fue atendida por personal femenino y el 39% (21) por personal masculino:

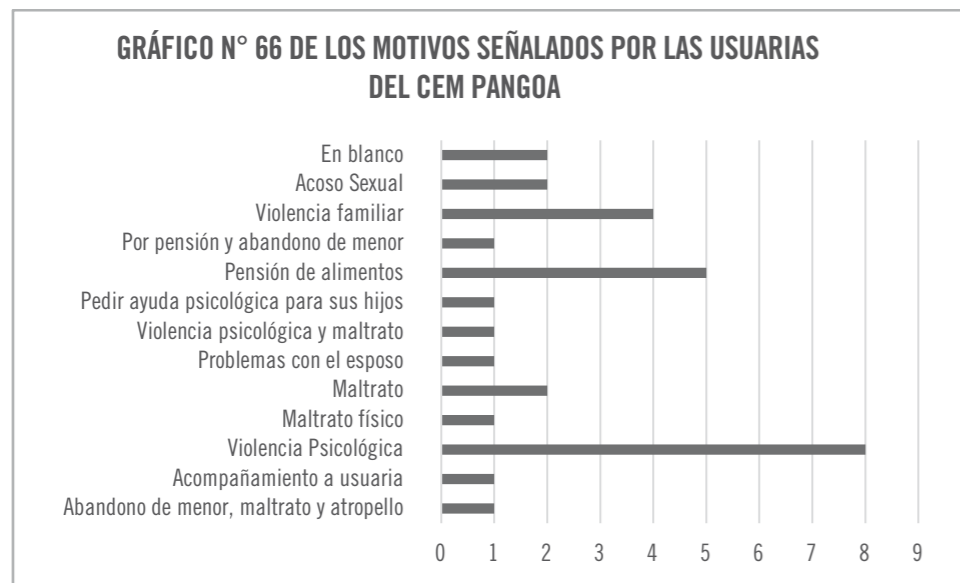


En los CEM la distribución por sexo da cuenta que la atención de abogacía se encuentra a un nivel paritario en los dos CEM.

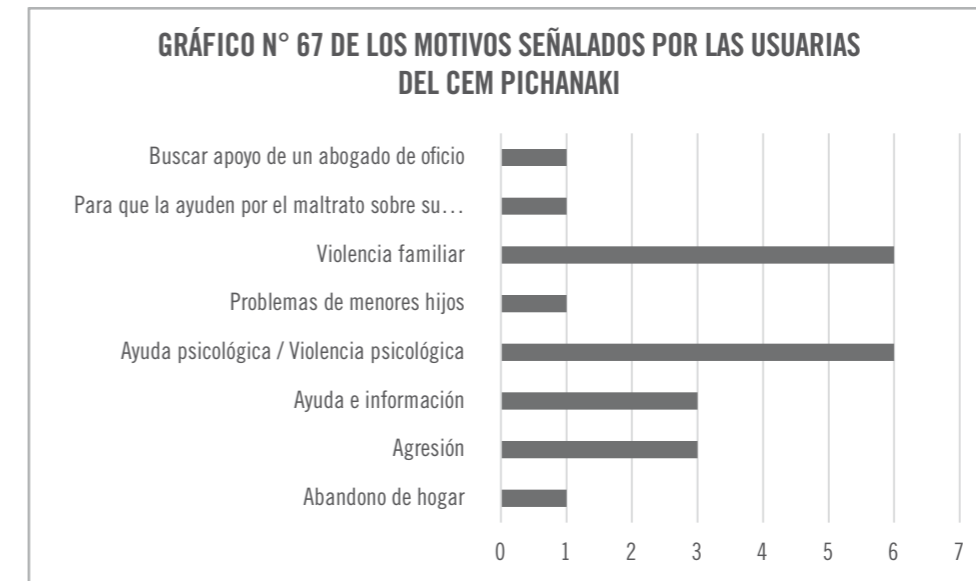


**Motivo por el que acudió al servicio**

Los motivos señalados por las usuarias son diversos y se encuentran relacionados a hechos de violencia hacia ellas o de terceras personas. Destacan entre las respuestas de las usuarias el acudir al servicio por ayuda frente a situaciones de maltrato psicológico, insultos o similares<sup>7</sup>, esto es importante ya que generalmente las situaciones de violencia psicológica no eran identificadas como tal, el detalle de los motivos señalados a continuación:



<sup>7</sup> Las usuarias han denominado como: Maltrato psicológico, ayuda psicológica, dialogar con el psicólogo, maltrato de información, maltrato, insultos de su pareja, para recibir ayuda psicológica.

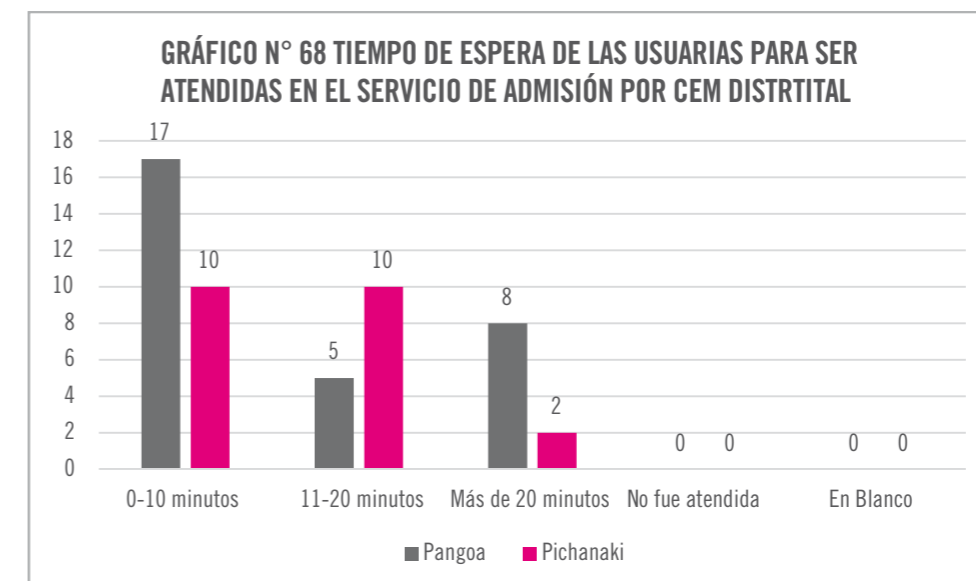


**III. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO DE ADMISIÓN EN LOS CEM**

En relación al servicio de admisión se ha realizado preguntas sobre el tiempo de espera, cobro por el servicio, la información proporcionada y calificación del servicio de admisión.

**Tiempo de espera**

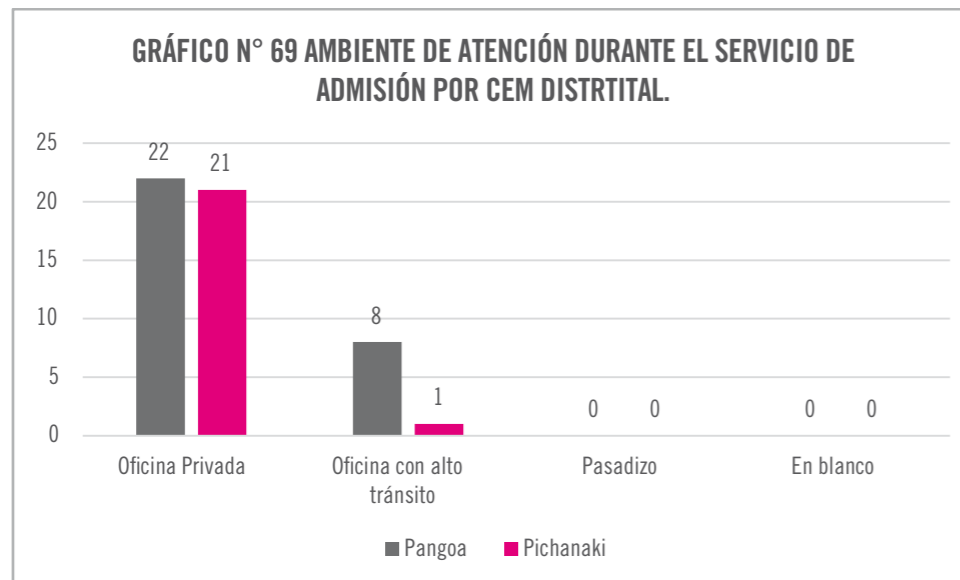
Así del total de encuestas el 52% (27) señaló haber esperado entre 0 a 10 minutos para el servicio de admisión, 29% (15) esperó entre 11 a 20 minutos y 19% (10) esperó más de 20 minutos.





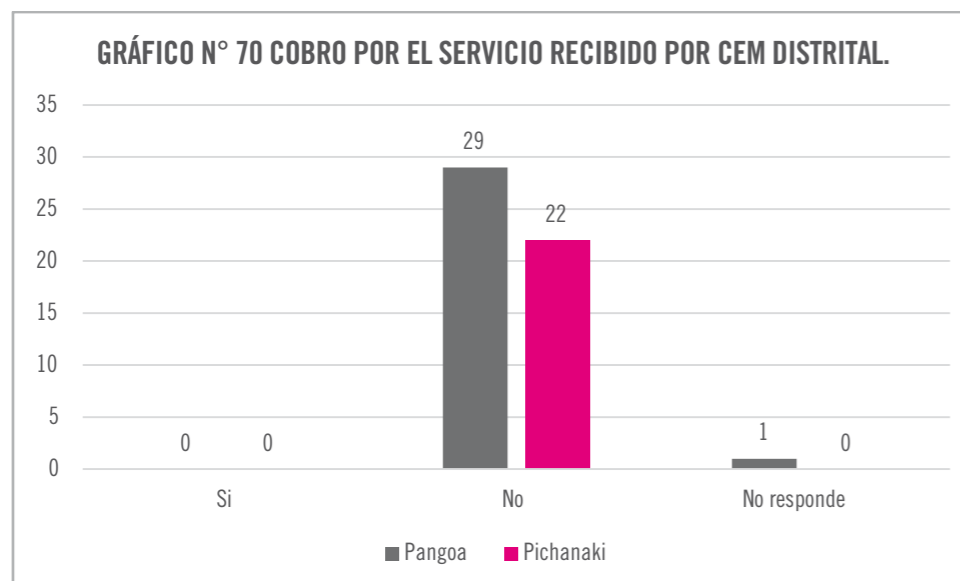
### Ambiente en el que fue atendida

El 83% (43) del total de usuarias reporta haber sido atendida en oficinas privadas, y 17% (09) en oficinas con alto tránsito. Es preocupante que en el CEM Pangoa se registre el mayor número de casos de atención en una oficina con alto tránsito.



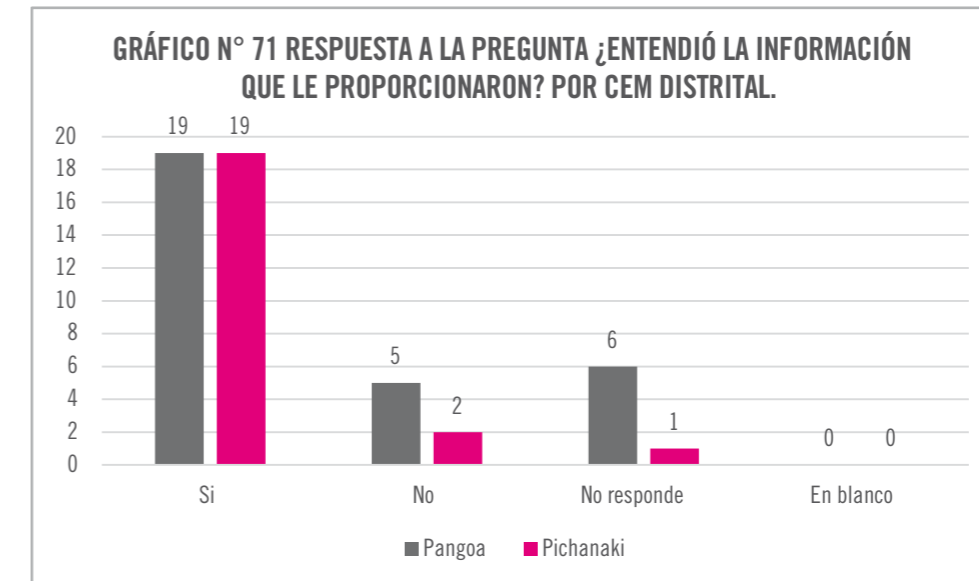
### Cobro por el servicio

El 98% (51) de las usuarias reporta no haber sido solicitada por un cobro del servicio de admisión y un 2% (01) no respondió a la pregunta.



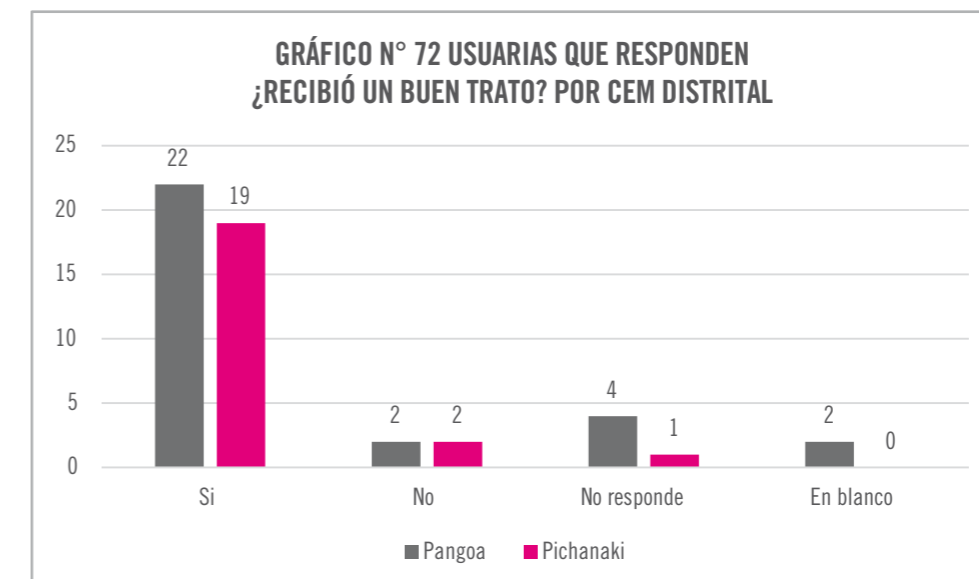
### Comprensión de la información recibida

Ante este cuestionamiento el 73% (38) de las encuestadas reportó si haber entendido la información proporcionada, 13.5% (07) que no y otro 13.5% (07) no dio respuesta a la pregunta.



### Trato recibido

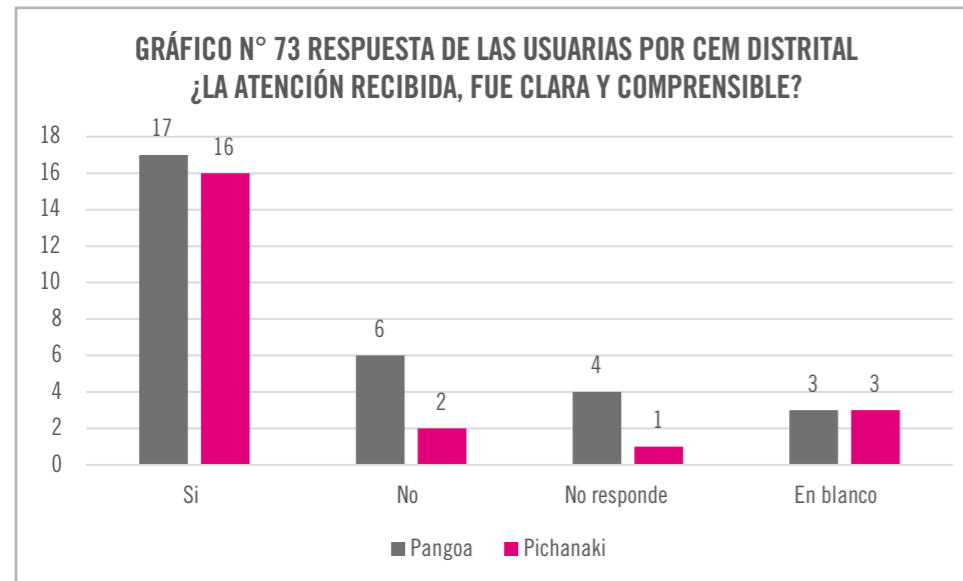
El 79% (41) de las encuestadas respondió que sí, 13% (07) no dio respuesta o dejó en blanco la pregunta y 8% (04) señaló que no recibió un buen trato.





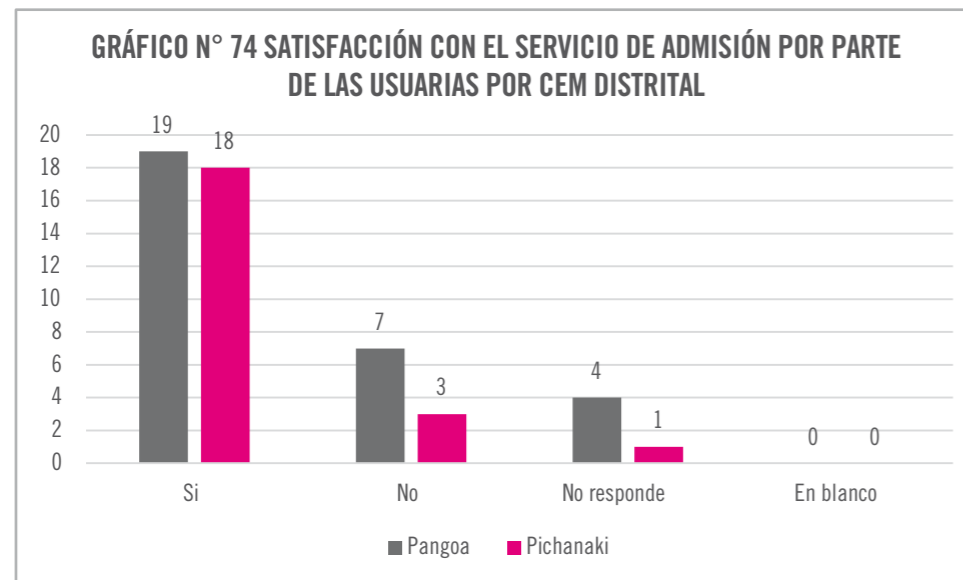
### Claridad de la atención recibida

El 63% (33) señaló que si fue clara y comprensible la atención, 22% (11) no respondió o dejó en blanco la pregunta y 15% (08) reportó que la información no fue clara ni comprensible.

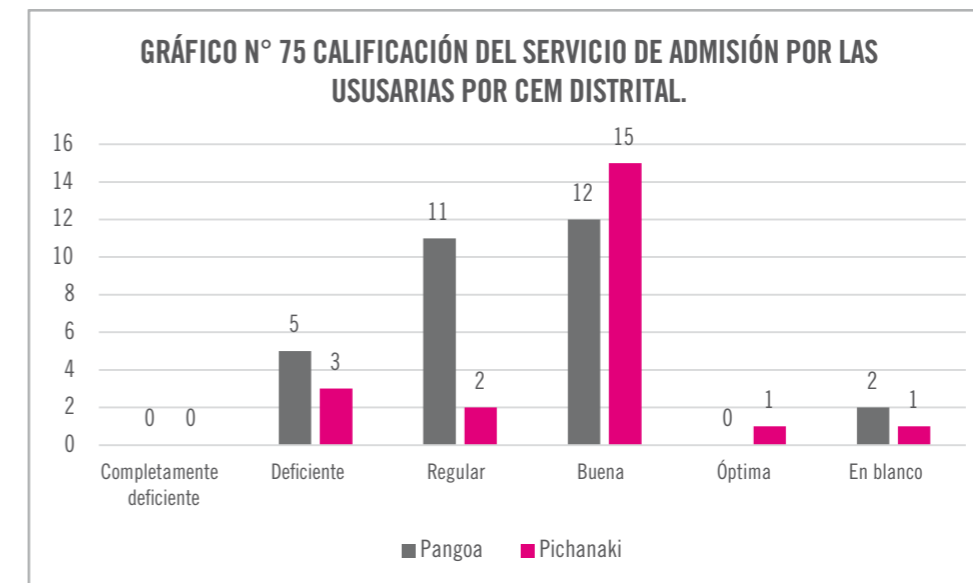


### Satisfacción y calificación del servicio de admisión

El 71% (37) de las encuestadas señalaron si encontrarse satisfechas con la atención, 19% (10) no estarlo y 10% (05) no respondió a la pregunta.



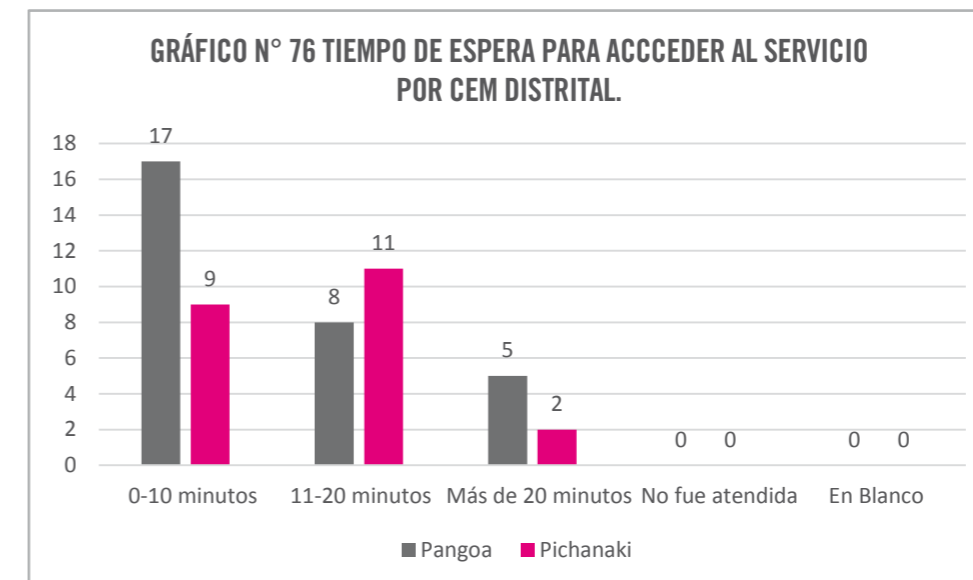
Asimismo se solicitó que dieran una calificación al servicio de admisión recibido, las respuestas de las mujeres fueron: 52% (27) lo calificó como bueno, 25% (13) de regular, 15% (08) como deficiente, 6% (03) no dio calificación y 2% (01) como óptimo. Las respuestas de cada CEM son de conformidad al siguiente gráfico:



## IV. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO DE LOS CEM

### Tiempo de espera

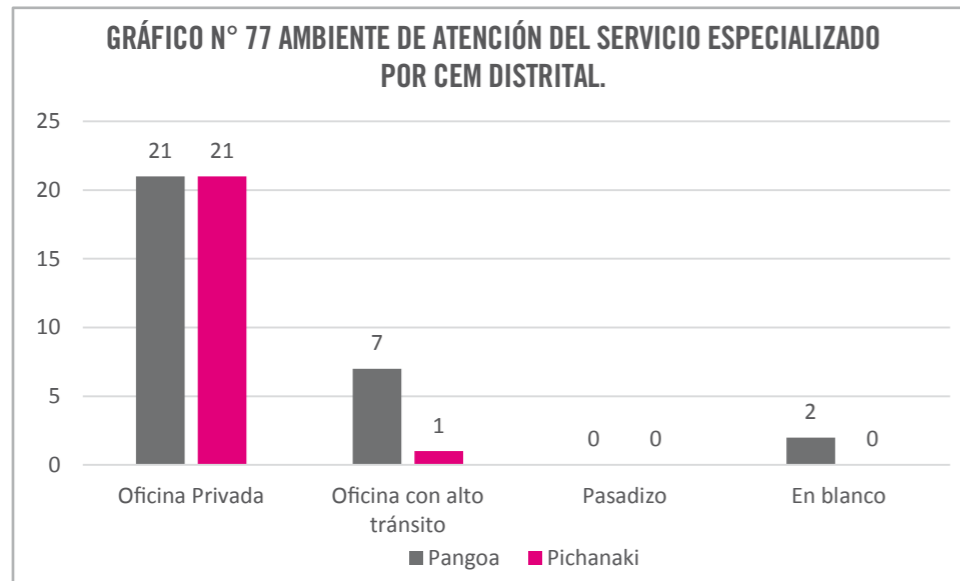
El 50% (26) de las usuarias esperó de 0 a 10 minutos, 37% (19) de 11 a 20 minutos, 13% (07) más de veinte minutos.





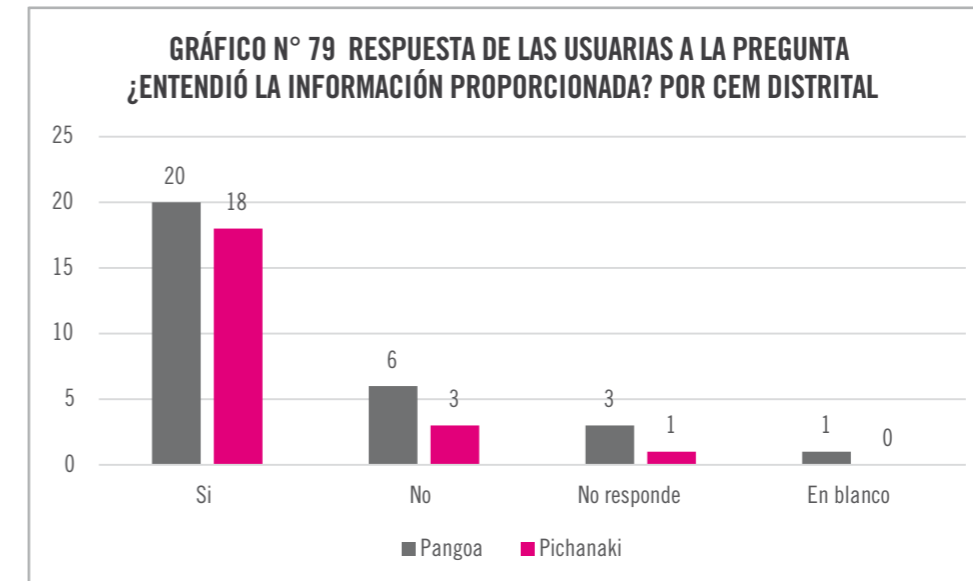
### Ambiente de atención

El 81% (42) de las usuarias reportó haber sido atendida en una oficina privada, 15% (08) en una oficina con alto tránsito y 4% (02) no dio respuesta a la pregunta.



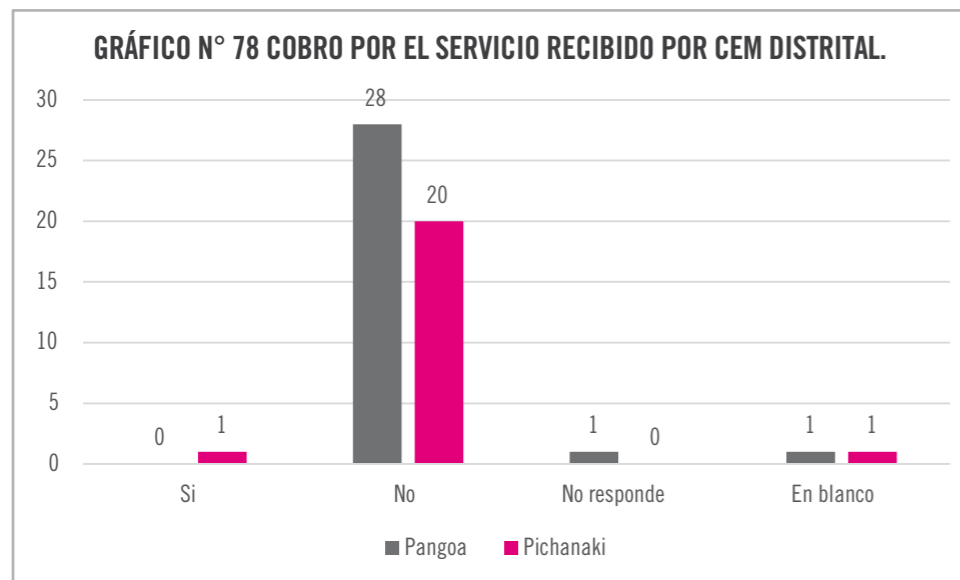
### Comprensión de la información recibida

El 73% (38) de las usuarias reportó que si entendió, 17% (09) que no lo hizo y 10% (05) no dio respuesta a la pregunta.



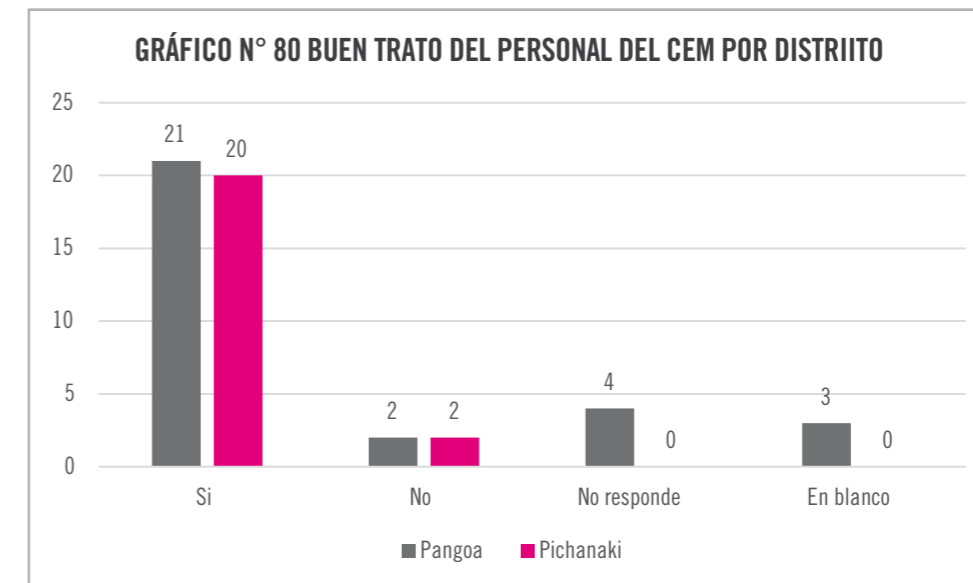
### Cobro por el servicio

El 92% (48) de las encuestadas indicó que no le solicitaron ningún pago por el servicio, 6% (03) no dio respuesta o dejó en blanco la respuesta y 2% (01) señaló que si le solicitaron un pago; ello ocurrió en el CEM de Pichanaki, el monto pagado fue de S/. 20, la razón que reportó la usuaria fue “por ser profesional”.



### Trato recibido

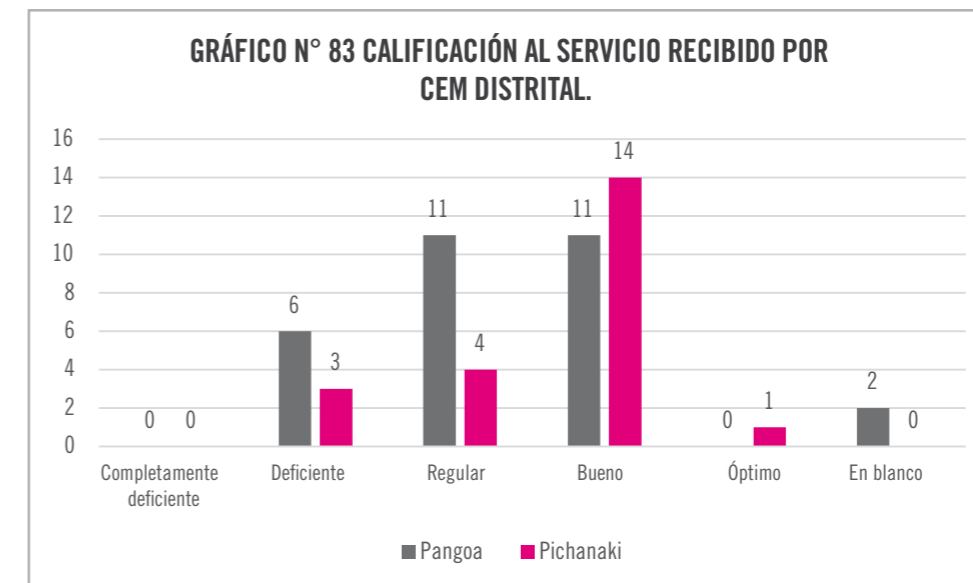
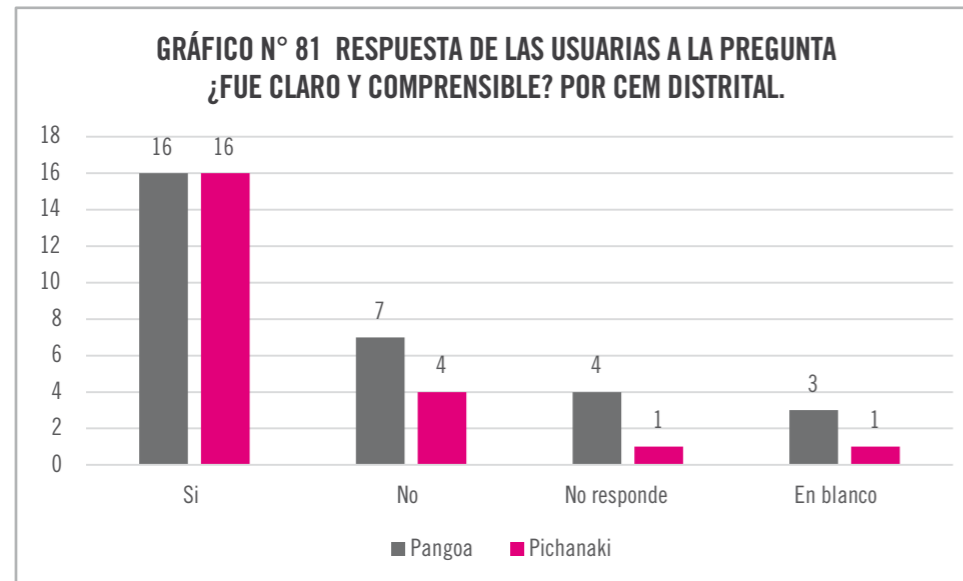
El 79% (41) de las usuarias encuestadas respondió que si recibió un buen trato, 14% (07) no dio respuesta y 7% (04) señaló que no recibió un buen trato.





### Claridad de la atención por parte del personal

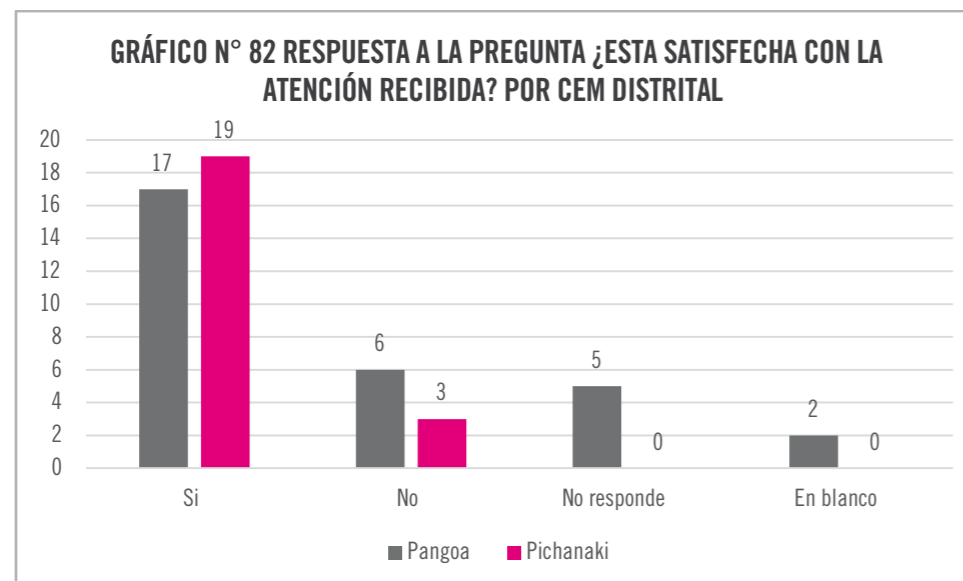
El 61% (32) de las usuarias encuestadas reportó que la atención si fue clara y comprensible, 21% (11) que no lo fue, y 18% (09) no dio respuesta a la pregunta.



### Satisfacción y calificación del servicio recibido

En primer lugar se preguntó a las mujeres si ellas se encontraban satisfechas con la atención recibida y luego se les solicitó que dieran una calificación a la atención recibida.

El 69% (36) respondió si estar satisfecha, 17% (09) no estar satisfecha con la atención y 14% (07) no dió respuesta a la interrogante.

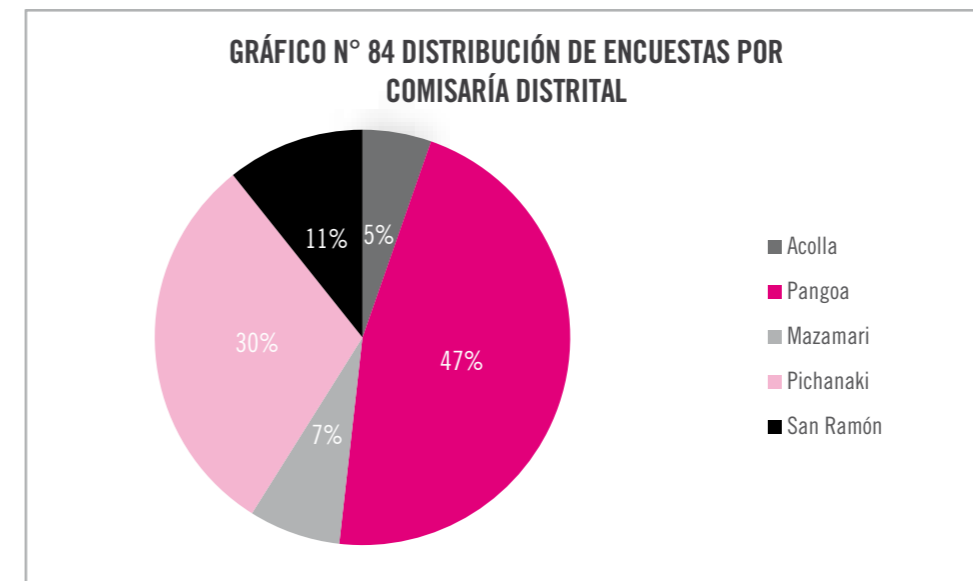


En relación a la calificación otorgada por las usuarias, el 48% (25) lo calificó como bueno, 29%(15) de regular, 17% (09) como deficiente, 4% (02) no dio respuesta y 2% (01) como óptimo.

## CAPÍTULO 6. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS EN 05 COMISARÍAS DISTRITALES DE LA REGIÓN JUNÍN<sup>8</sup>

En relación a la atención en las Comisarías distritales se han realizado un total de 84 encuestas, de ellas sólo se han procesado 59 encuestas relacionadas a violencia contra las mujeres y situaciones conexas (abandono de hogar, abandono de menor, etc.), estas se distribuyen conforme el siguiente gráfico:

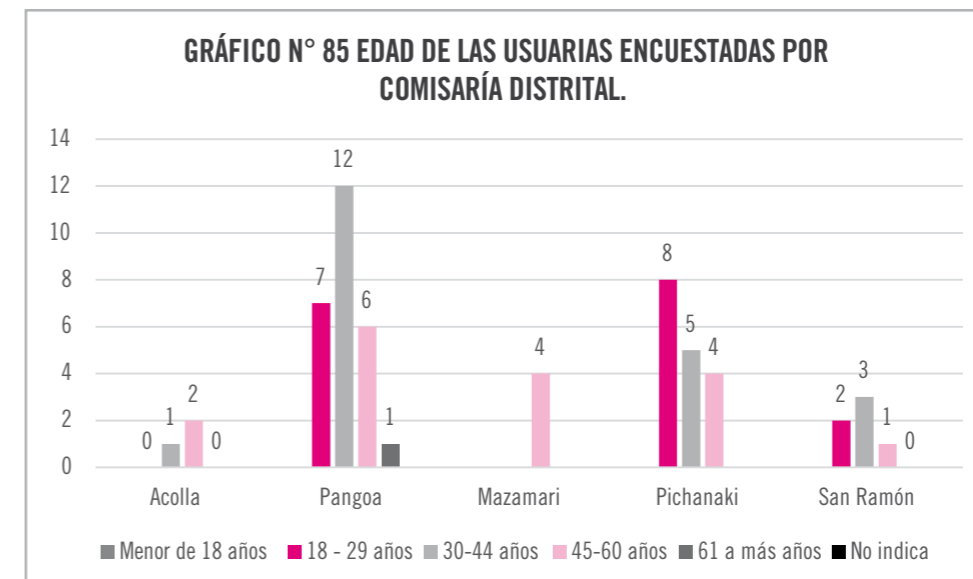
<sup>8</sup> Capítulo sistematizado por el CMP FLORA TRISTÁN



### I. DATOS DE LAS USUARIAS ENCUESTADAS

#### Edad de las usuarias

El 38% (21) de las mujeres encuestadas reportaron estar en el rango de edad entre los 30 a 44 años, 30% (17) entre los 18 a 29 años de edad, 30% (17) entre los 45 a los 60 años de edad y 2% (01) más de 61 años de edad.

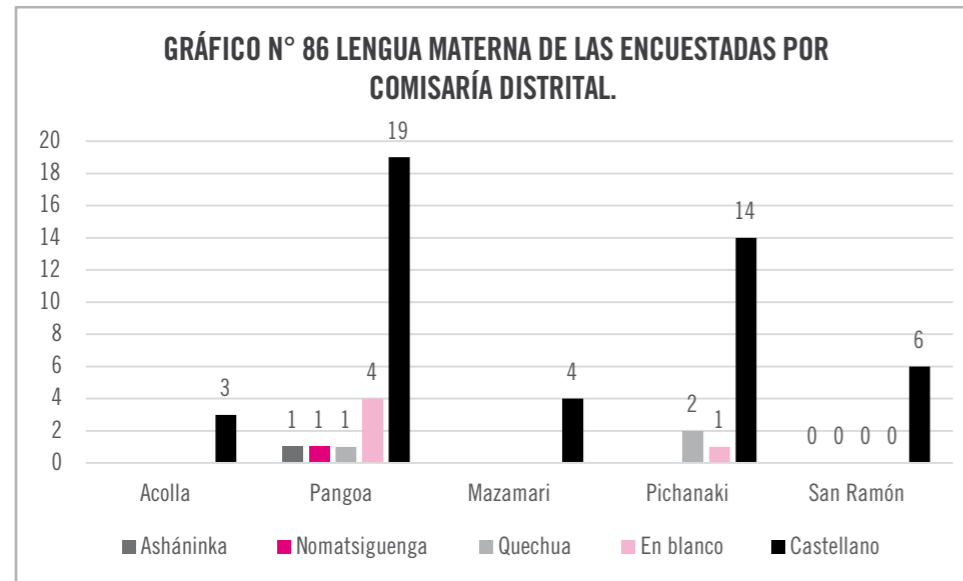






### Idioma materno

Según el idioma materno de las usuarias encuestadas el 82% (46) señaló el Castellano como su idioma materno, 9% (05) no reportó un idioma en particular, 5% (03) indicó el Quechua, 2% (01) el Asháninka y otro 2% (01) al Nomatsiguenga como idioma materno.

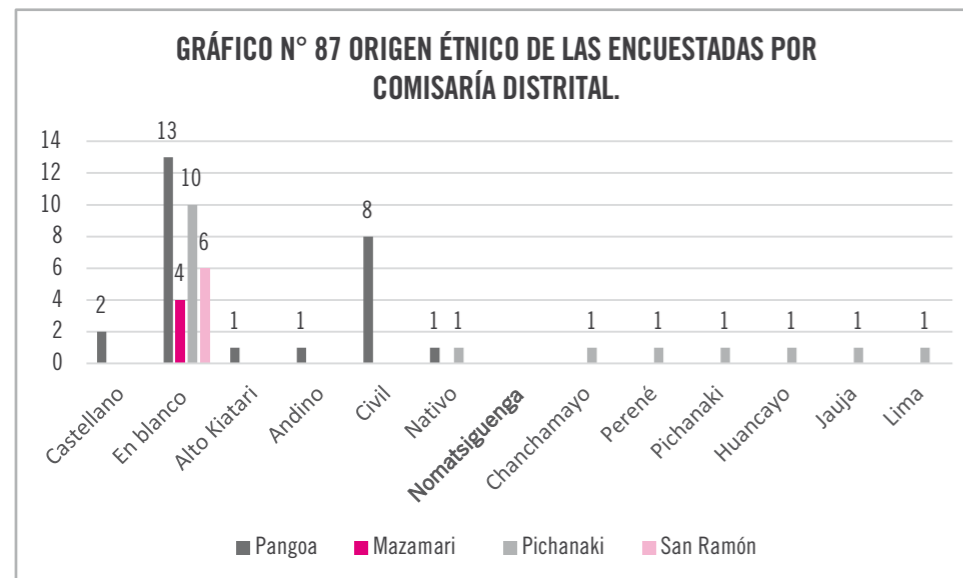


Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

### Origen étnico

Esta pregunta sólo se consideró para las Comisarías de las provincias de la zona Selva, es decir 04 Comisarías distritales. El 62% (33) de las encuestadas no dio respuesta a esta interrogante, 15% (08) se identificó como civil, 4% (02) castellano, 4% (02) nativo, 2% (01) andino y 14% (07) se identificaron con una localidad (Alto Kiatari, Chanchamayo, Perené, Pichanaki, Huancayo, Jauja, Lima).



Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

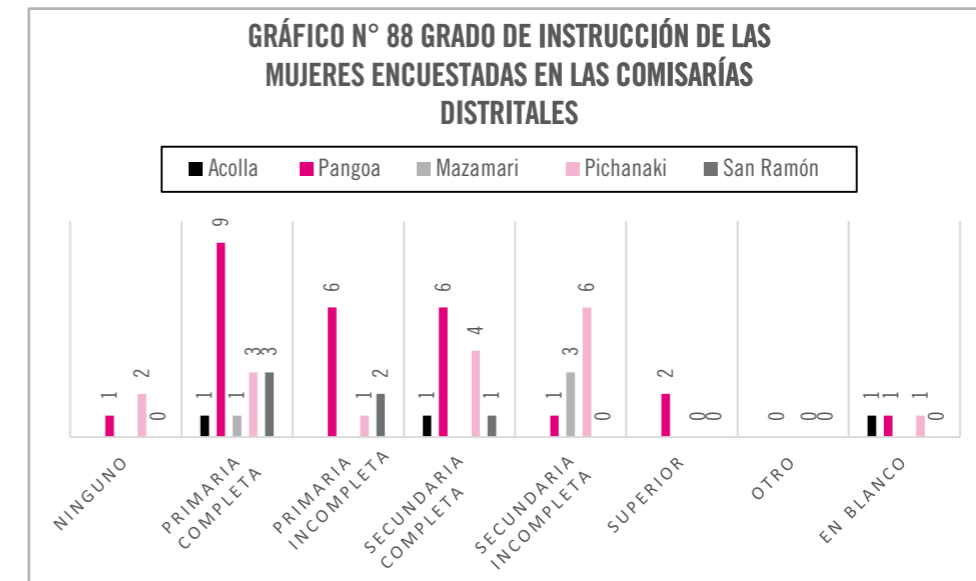
### Lugar de procedencia

El lugar de procedencia de las encuestadas es diverso:

<b>Acolla</b>	Jauja (02) , Marca (01)
<b>Pangoa</b>	Alto Chavini (02), Asoc. San Andrés (01), Asoc. San Antonio (01), Bolívar (01), Campirushari (01), Chavini (01), Comunidad Nativa (01), Kiatari (01), Pampa Tigre (01), Playa de Oro - San Ramón (01), San Martín (07)
<b>Mazamari</b>	CN Teoría (01), Mazamari (01), Pauriali (01), Todos los Santos (01)
<b>San Ramón</b>	San Ramón (03), Playa Hermosa (01), La Ubernía (01), En blanco (01).
<b>Pichanaki</b>	Ciudad Satélite (02), Hijos de Sangani (01), Huancavelica (01), III Milenio (01), La Bombonera (01), Palmas (01), Pichanaki (05), Sangani (01), Sangori - Perené (01), Santa Rosa (01), Satélite (01), Valle Hermoso (01)

### Nivel educativo

El 30% (17) tiene primaria incompleta, 22% (12) secundaria incompleta, 18% (10) secundaria completa, 16% (09) primaria completa, 5% (03) ninguno, 5% (03) no dio respuesta a la interrogante y 4% (02) tiene un grado superior de estudios.



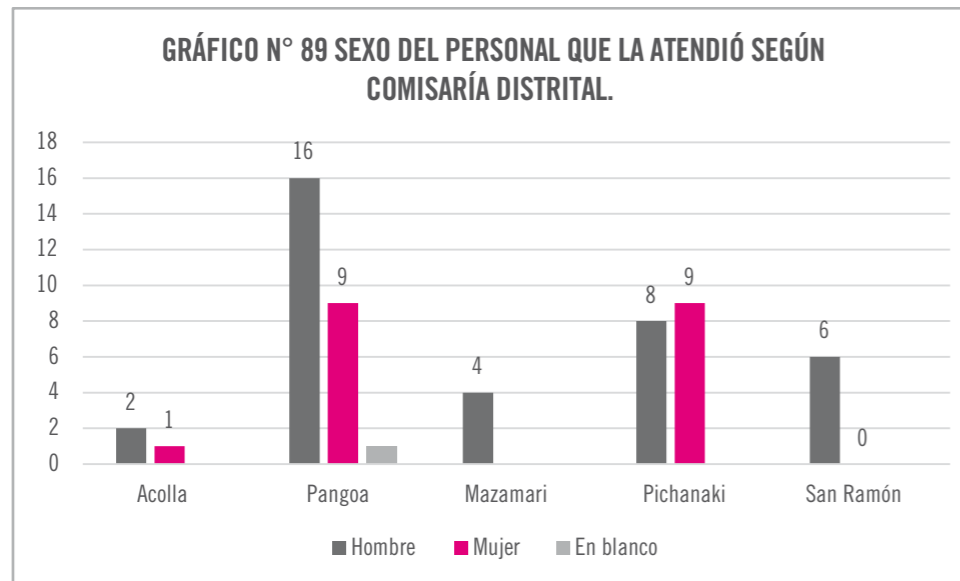
Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

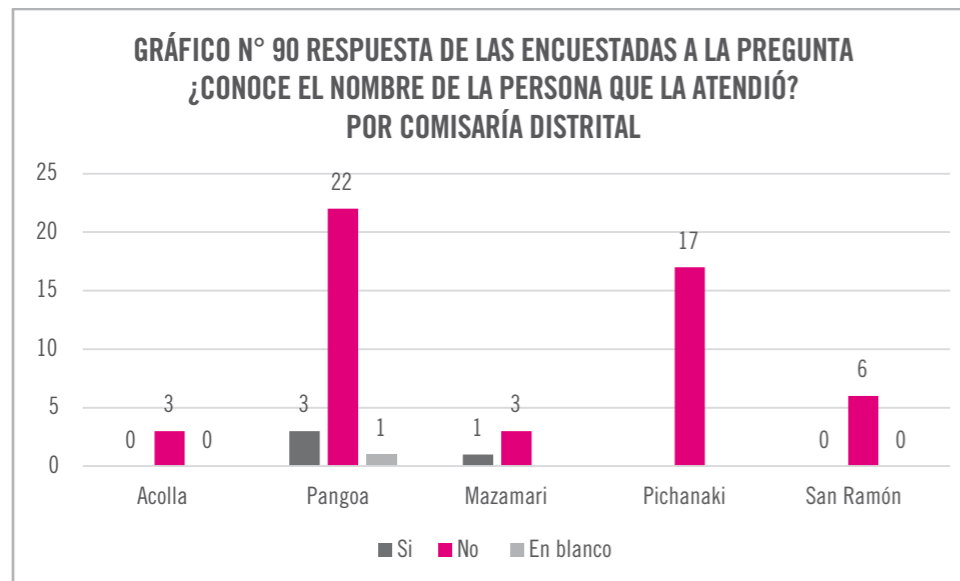
## II. ACCESO AL SERVICIO DE LA COMISARIA

### Profesional que brindó el servicio

El 64% (36) de las mujeres encuestadas reportó que el personal que la atendió fueron hombres, 34% (19) mujeres y 2% (01) no dio respuesta a la pregunta.



Asimismo se consultó a las mujeres si conocían el nombre del personal que la atendió, el 91% (51) señaló no conocer el nombre, 7% (04) reportó que si lo conocía y 2% (01) no dio respuesta a la interrogante.



### Motivos por los que acudió a la dependencia

Se realizaron dos preguntas en relación a las razones por las que las usuarias acudieron al servicio una al inicio de la sección "Acceso al servicio" ¿por qué servicio se acercó a la Comisaría? y otra al final de la encuesta ¿Por qué acudió a esta Comisaría?

Las respuestas en algunas encuestas han variado porque ante la primera interrogante señalaban "para denunciar" y en la segunda pregunta respondían con mayor detalle el tema de denuncia o trámite a realizar en la dependencia.

Agrupamos los motivos expuestos y el 41.5% acude por problemas familiares o de pareja sin especificar

la modalidad de violencia que enfrentan, 26% por violencia física, 8% por violencia sexual, 4% por violencia psicológica, 10% por otras situaciones conexas (abandono de hogar, sustracción de menor, pensión de alimentos, etc.) El detalle global en los cuadros 4 y 5.

**CUADRO 4. MOTIVOS DE LAS USUARIAS PARA ACUDIR AL SERVICIO DE LAS COMISARÍAS. RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?**

	Violencia física	Violencia psicológica	Violencia sexual	Problemas familiares / problemas de pareja	Otros (sustracción de menor, información por alimentos)	Blanco
<b>ACOLLA</b>				3		
<b>PANGO</b>	5	2	2	8	2	7
<b>MAZAMARI</b>	3		1			
<b>SAN RAMÓN</b>	4			2		
<b>PICHANAKI</b>	3	1	1	10	2	
<b>TOTAL</b>	15	3	4	23	4	7

**FUENTE:** Encuestas de la Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia - Contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
**Elaboración:** Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

**CUADRO 5. MOTIVOS DE LAS USUARIAS PARA ACUDIR AL SERVICIO DE LAS COMISARÍAS. RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?**

	Violencia física	Violencia psicológica	Violencia sexual	Problemas familiares / problemas de pareja	Otros (sustracción de menor, información por alimentos)	No la atendieron	Vive por allí	En blanco
<b>ACOLLA</b>	1			1	1			
<b>PANGO</b>	6	2	3	10	2	1		1
<b>MAZAMARI</b>	3		1					
<b>SAN RAMÓN</b>	1			1	2		2	
<b>PICHANAKI</b>	3		1	11	2			
<b>TOTAL</b>	14	2	5	23	7	1	2	1

**FUENTE:** Encuestas de la Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia - Contra la Mujer-CMP FLORA TRISTÁN  
**Elaboración:** Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

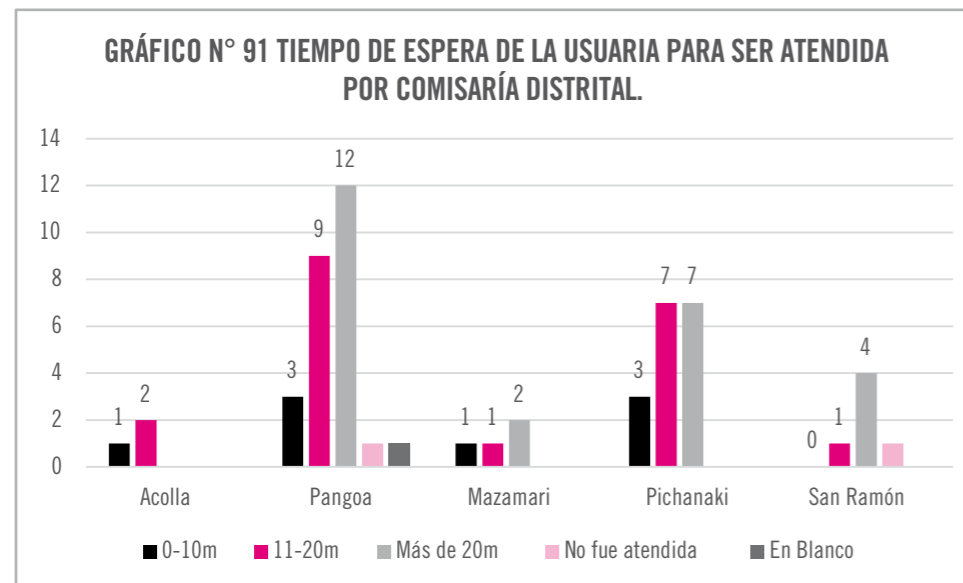


Los motivos expuestos por Comisaría se pueden apreciar en el cuadro 1 del Anexo 3.

### III. PERCEPCIÓN DE LAS USUARIAS SOBRE EL SERVICIO

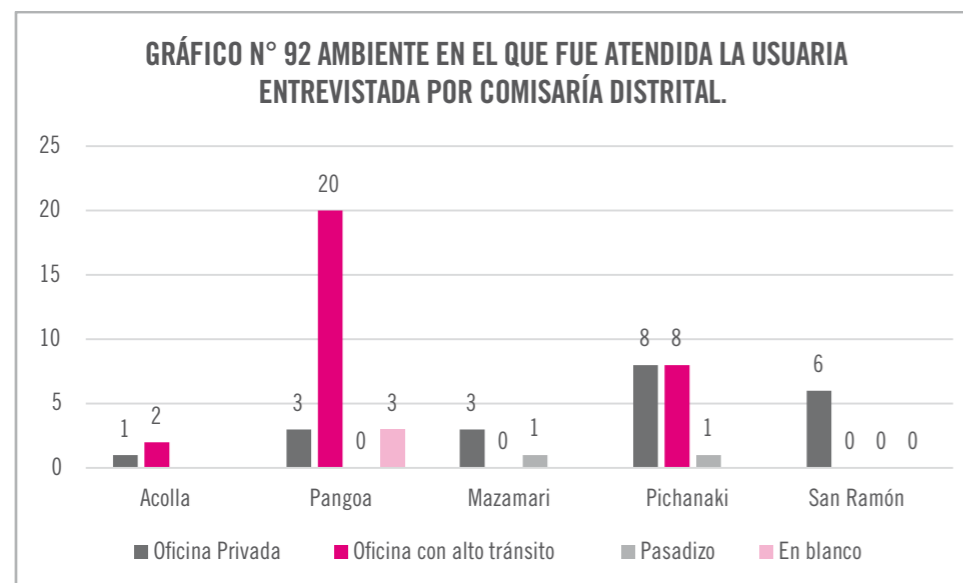
#### Tiempo de espera

En relación al tiempo para ser atendida el 45% (25) señaló haber esperado más de 20 minutos, 36% (20) indicó que esperó entre 11 a 20 minutos, 14% (08) hasta 10 minutos, 3% (02) indicaron no haber sido atendida y 2% (01) no dio respuesta a la interrogante.



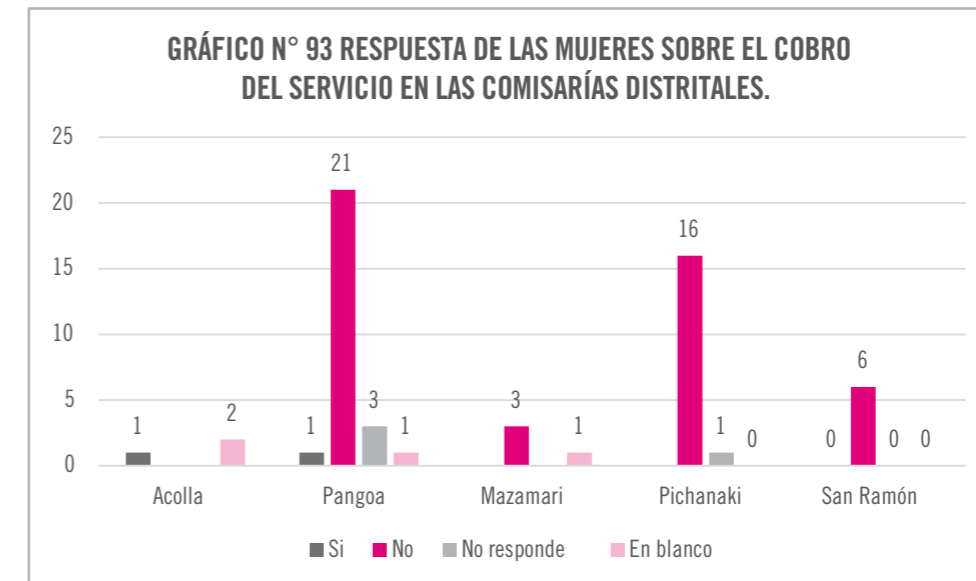
#### Ambiente en el que fue atendida

El 54% (30) de las encuestadas señaló haber sido atendida en una oficina con alto tránsito, 37% (21) en una oficina privada, 5% (03) no dio respuesta a la interrogante y 4% (02) indicó haber sido atendida en un pasadizo.



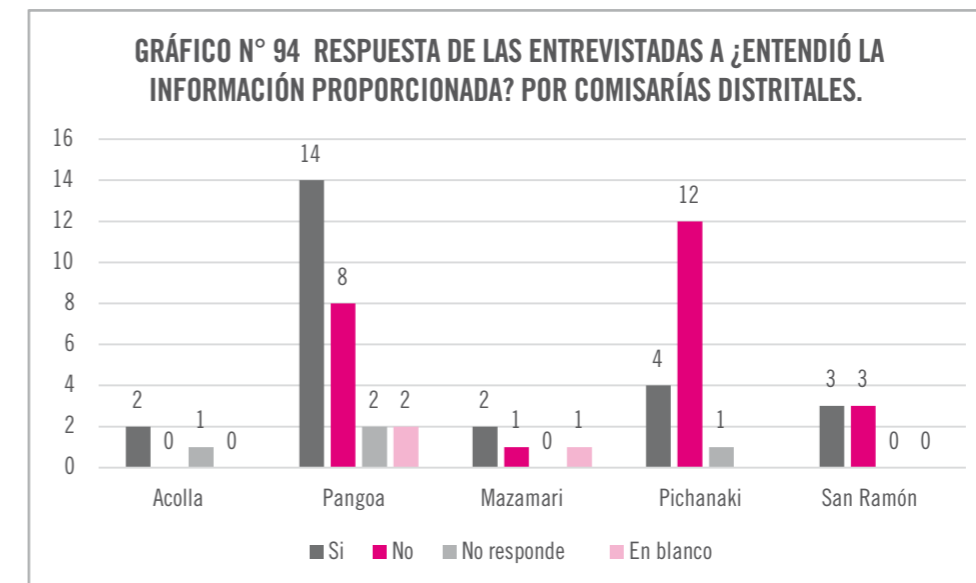
#### Cobro por el servicio recibido

El 82% (46) de las mujeres encuestadas indicaron que no le solicitaron el pago por el servicio recibido, 14% (08) no dieron respuesta a la interrogante y 4% (02) indicaron que si les solicitaron un pago por el servicio, los motivos de pago indicados fueron: S/. 7.5 por la segunda copia de la denuncia (Acolla) y en el caso de Pangoa no indicaron el motivo ni el monto pagado.



#### Comprensión de la información proporcionada

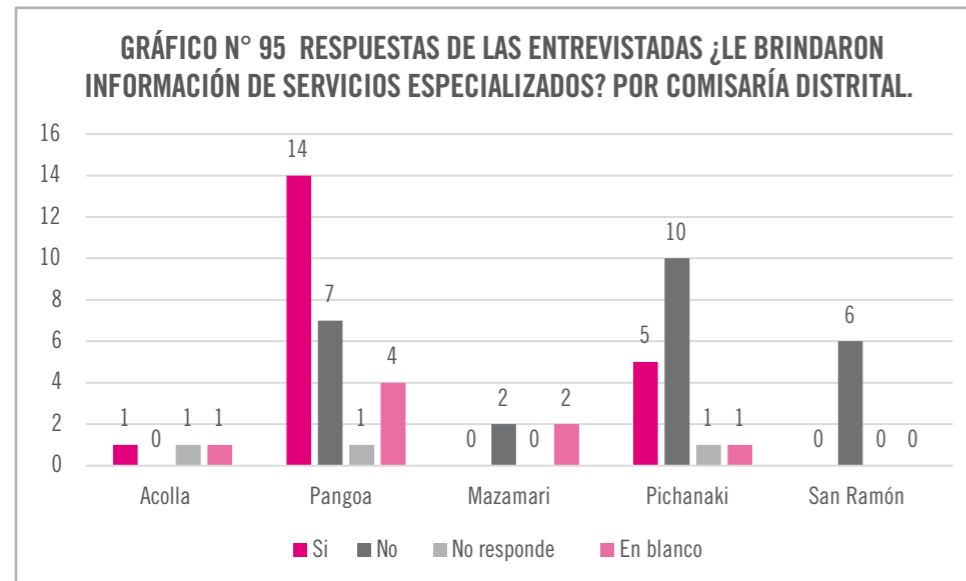
El 45% (25) de las mujeres encuestadas señaló que sí entendió la información proporcionada, 43% (24) que no entendió y 12% (07) no dio respuesta a la interrogante.





### Información de servicios adicionales

El 45% (20) de las encuestadas señaló que si le informaron, 36% (20) que no lo hicieron y 19% (11) no dio respuesta a la interrogante.

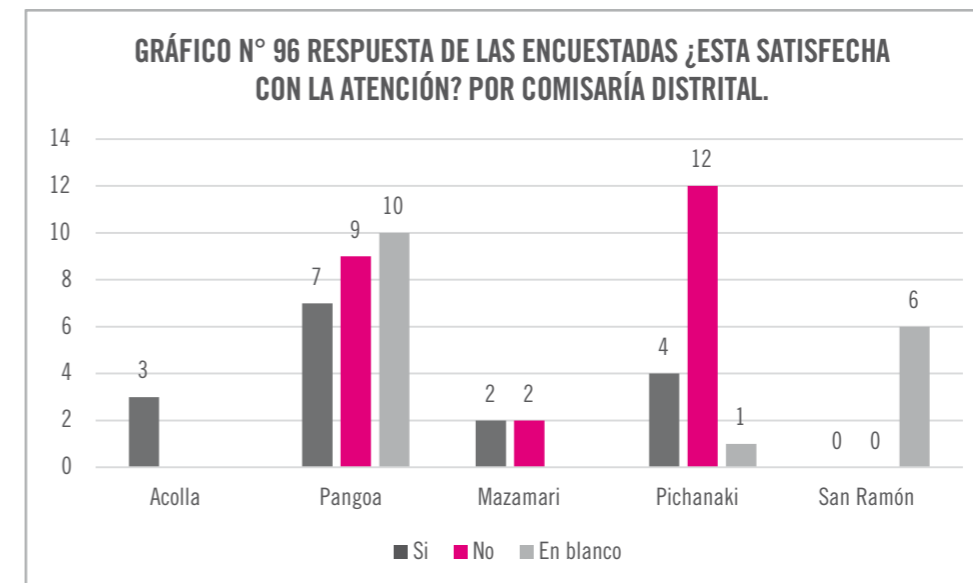


### Tramites posteriores a realizar

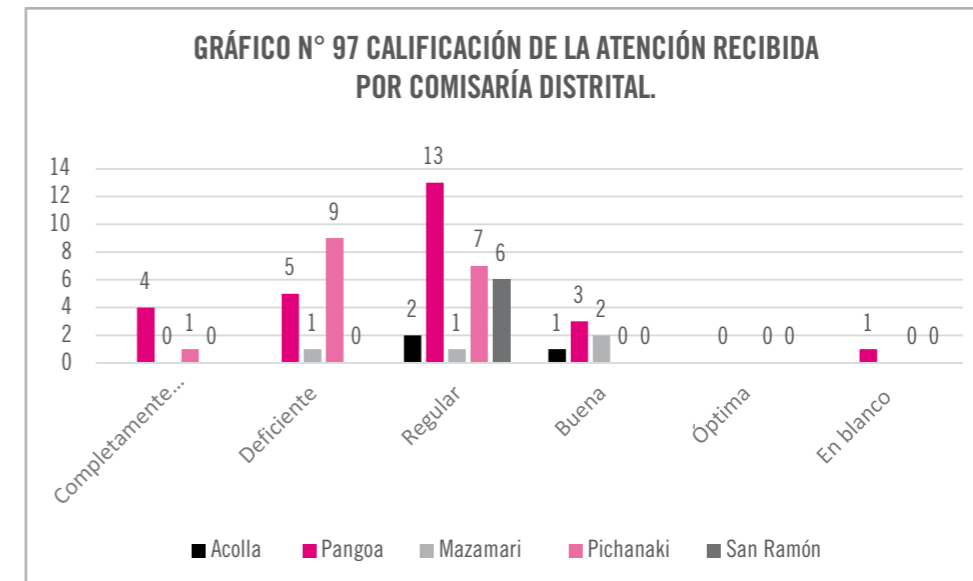
Se consultó a las encuestadas sobre los trámites que deberían de realizar luego de acudir a la Comisaría distrital, el 25% (14) de las encuestadas señaló que tiene que ir a medicina legal o a realizarse un reconocimiento médico, 13% (07) indicó que debe buscar un abogado, 13% (07) manifestó no saber que trámite seguir, 9% (05) fueron derivadas al CEM, 9% (05) no dio respuesta a la interrogante, 5% (03) señaló que “debía volver”, 4% (02) “no comprendió” y las demás proporcionaron diversas respuestas: “debe denunciar por abandono de hogar”, “denuncie a su agresor”, “lo llamaron y recuperé a mi hijo”, “esperar la notificación”, “debo acudir al Juez de Paz o la defensoría de la mujer”, “mi caso pasará a fiscalía” y “no me especificaron el trámite”. Una usuaria (Pangoa) señala que no fue atendida, otra (Pangoa) que conciliaron por esclarecimiento de los hechos y otra mujer encuestada (Mazamari) señaló que debería de conciliar con su hermano porque las lesiones no eran de gravedad. El detalle de las respuestas en el Anexo 3.

### Satisfacción y calificación de la atención

Se consultó sobre la satisfacción o no con la atención recibida, el 41% (23) declaró no estar satisfecha con la atención, 30% (17) no dio respuesta a la interrogante y el 29% (16) indicó si estar satisfecha con la atención recibida.



Luego se preguntó por una calificación de la atención recibida, 52% (29) la calificó como regular, 27% (15) como deficiente, 10% (06) como buena, 9% (05) completamente deficiente y 2% (01) no dio respuesta a la pregunta.





## CONCLUSIONES

La implementación del Observatorio Regional de Violencia contra las Mujeres en la región Junín constituye un mecanismo no sólo para fortalecer la capacidad de propuesta de las organizaciones de mujeres y las ONG que defienden los derechos humanos de las mujeres sino también su capacidad de debate e interrelación a las autoridades competentes de prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.

El trabajo informado, coordinado y consensuado genera voluntad ciudadana, sinergias y trabajo en equipo entre las instituciones integrantes de un colectivo (CRMJ) que facilita la recopilación de información y la elaboración de diagnósticos situacionales de una realidad tan preocupante como la violencia hacia las mujeres.

El trabajo en equipo refuerza la institucionalidad del colectivo (CRMJ) y su posicionamiento como referente en materia de violencia contra la mujer y derechos humanos de las mujeres.

La activación del Observatorio Regional permite evidenciar la problemática de la violencia contra las mujeres con cifras y fortalecer la capacidad de incidencia y vigilancia de la sociedad civil (organizaciones de mujeres y las ONG) ante las autoridades regionales competentes.

La presentación y difusión de resultados periódicamente del Observatorio Regional contribuirá a sensibilizar y comprometer al público en general con la erradicación de la violencia contra las mujeres en la región; y buscare influir en los operadores de administración de justicia para la protección efectiva del derecho a una vida libre de violencia.

### CONCLUSIONES DE LA VIGILANCIA A LOS CENTROS DE EMERGENCIA MUJER

#### Datos Generales de las Usuaris Encuestadas

Las encuestas fueron aplicadas a 122 usuarias, 52% de las cuales estaban comprendidas entre los 30-44 años, seguida de un 21% que se ubicaban en el rango de 18-29 años y un 17% entre los 45- 61 años.

El 82% (100) de las usuarias encuestadas, reconoció como su idioma materno el castellano; en Satipo, 4 de las 27 usuarias encuestadas reconocieron como su idioma materno uno diferente al castellano (2 el asháninka y 2 el quechua); en Chupaca, solo una reconoció como idiomas maternos el quechua y el castellano.

De las 122 usuarias encuestadas, a nivel regional, 20% tiene primaria incompleta, 18% secundaria incompleta, 17% primaria completa, 14% secundaria completa y 4% superior. Sin embargo, hay 11% entre las usuarias encuestadas que no tienen ningún grado de educación y un 14% que no respondieron a la pregunta.

#### Acceso a los Servicios de los CEM

De las 122 usuarias encuestadas a nivel regional, 59% (72) acudieron por primera vez a los servicios de

los CEM, mientras que el 37% (45) manifestaron que no era la primera vez.

De un total de 155 atenciones brindadas por los 7 CEM a nivel regional, el 44% de las registradas eran del servicio psicológico, legal (37%) y social (18%).

De las 147 atenciones que brindaron los 7 CEM a nivel regional, un 17% fueron atendidas por profesionales varones en servicios legal y psicológico; y un 62% por profesionales mujeres en servicios legal y psicológico, y un 1% en social. Hubo un 21% (31 atenciones), en que las usuarias encuestadas no respondieron a la pregunta o se omitió el registro.

Sobre los motivos o razones porque las usuarias acudieron a los servicios de los CEM, a nivel regional, señalan las siguientes: violencia de pareja que incluye la familiar, física, psicológica, física-psicológica que alcanza un 66% de los motivos manifestados por las usuarias encuestadas, y en menor proporción violencia sexual (propia y a terceros), acoso sexual, abuso (bulling), abuso sexual y tentativa de feminicidio.

#### Servicio de Admisión de los CEM

De las 122 usuarias encuestadas a nivel regional: el 54% esperó en admisión entre 0-10 minutos, mientras el 24% esperó entre 11-20 minutos y el 18% más de 20 minutos,

El 74% de las 122 usuarias encuestadas señaló que fueron atendidas en una oficina privada, 20,5% en una oficina de alto tránsito y 3% en un pasadizo,

Las usuarias encuestadas afirmaron en un 88,5% que no hicieron ningún pago por el servicio, mientras el 11,5% respondió si haber hecho un pago: 3 usuarias en el CEM Satipo y 2 usuarias en el CEM Chupaca.

El 65,5% de las 122 usuarias encuestadas señala que si entendió la información recibida mientras el 6,5% responde que no.

El 79,5% de las 122 usuarias encuestadas responde que si recibió un buen trato, mientras un 5% de las usuarias responde que no.

El 67% de las 122 usuarias encuestadas afirman estar satisfechas con el servicio brindado, mientras 13% dice que no, registrándose un 20% de usuarias que no responden o su respuesta está en blanco.

El 47% de las 122 usuarias encuestas, califican como buena la atención recibida, mientras un 25% la califica de regular y un 3% de deficiente, habiendo al otro extremo un 3% que califica el servicio de óptimo.

#### Servicio de los CEM

De las 122 usuarias encuestadas: el 53% esperó por el servicio entre 0-10 minutos, mientras el 27% esperó entre 11-20 minutos y el 18% más de 20 minutos, habiendo un 2% que reportó no haber sido atendida.

El 60% de las 122 usuarias encuestadas señalan que fueron atendidas en una oficina privada, 34% en una oficina de alto tránsito y 5% en un pasadizo,

De las 122 usuarias encuestadas, un 94% afirmaron que no hicieron ningún pago por el servicio, mientras el 2 % respondió si haber hecho un pago y 4% no respondió a la pregunta.

El 69% de las 122 usuarias encuestadas, señaló que si entendió la información recibida mientras el 12% respondió que no.





El 69% de las 122 usuarias encuestadas afirman estar satisfechas con el servicio brindado, mientras 12% dice que no,

El 48% de las 122 usuarias encuestas, califican como buena la atención recibida, mientras un 27% la califica de regular, un 9% de deficiente y 1% de completamente deficiente; y un 3% que califica el servicio de óptimo;

## **CONCLUSIONES DE LA VIGILANCIA A LAS COMISARÍAS**

### **Datos Generales de las Usuarias Encuestadas**

El 41% de las usuarias se encuentran entre los 30 a 44 años de edad, 38% (30) entre 18 a 29 años, 16% entre los 45 a 60 años, 4% no indicó su edad y sólo el 1% fueron por mujeres mayores de 61 años.

El 90% de las encuestadas señaló como idioma materno el castellano, 1% al quechua (01) y 9% (07) no indicó su idioma materno.

El 32% señaló tener secundaria completa, 19% secundaria incompleta, 14% primaria completa, 12% estudios superiores, 9% primaria incompleta, 7% no dieron respuesta, 5% ningún nivel de instrucción y 2% señalaron otro como su nivel de instrucción.

### **Servicio de las Comisarías**

En relación al sexo del personal que atendió a la usuaria, el 54% reportó que fue un hombre, 43% señaló que fue una mujer y 3% no lo indicó.

Del total de encuestadas el 51% indicó que esperó entre 0 a 10 minutos, 21% entre 11 a 20 minutos, 21% más de 20 minutos, 5% señaló no haber sido atendidas y 2% no respondió la pregunta.

El 51% fueron atendidas en una oficina privada, 40% en una oficina con alto tránsito, 5% en un pasadizo y 4% no dio respuesta.

El 96% señala no haber realizado ningún pago, 01 no dio respuesta y sólo 02 encuestas reportaron que si se realizó un pago, ambas fueron en la provincia de Satipo explicaron que el motivo fue "el derecho a denuncia", no indicaron el monto pagado.

El 68% de las encuestadas indicaron que si entendieron la información brindada, 16% que no la entendieron y 16% no respondieron.

Al 52% si le informaron de los servicios existentes, 29% no respondió y 19% reporta que no le brindaron información sobre los servicios de atención de la violencia.

El 65% de las entrevistadas reportó estar satisfecha con la información recibida, 26% reportaron no estarlo y 9% no respondieron.

El grado de satisfacción de las encuestadas es positivo a nivel regional, así el 33% calificó la atención como buena, 32% como regular y 9% como óptima, sólo el 11% la calificó como deficiente y el 8% de completamente deficiente.

## **CONCLUSIONES DE LA VIGILANCIA A LAS DEPENDENCIAS DEL INSTITUTO DE MEDICINA LEGAL**

### **Datos Generales de las Usuarias Encuestadas**

Se han realizado en total 87 encuestas. El 39% de usuarias se encuentra entre los 18-29 años de edad y el 38% entre los 30-44 años.

El 87,4% de las mujeres encuestadas han señalado como idioma materno el Castellano.

En las provincias de Chanchamayo y Satipo, del sub total de 31 encuestas sólo el 10% de las encuestadas reconoció como su origen étnico el Asháninka y 10% el Quechua.

El 54% tiene estudios secundarios, ya sea completos o incompletos, 15% estudios primarios y 7% ningún grado de instrucción

### **Servicio de las dependencias del Instituto de Medicina Legal**

El 54% de las encuestadas acudió por un reconocimiento físico, 23% por un reconocimiento psicológico, 15% por ambos tipos de reconocimiento y 8% no dio respuesta a la pregunta.

El 82% de las usuarias acudió por primera vez, 17% señaló que no era la primera vez que acudía y el 1% no dio respuesta a la pregunta. Del porcentaje que no acudió por primera vez (17%), el 54% (08) de mujeres acudió en dos visitas previas, 33% (05) en tres y 13% (02) en varias visitas previas.

El 60% de las usuarias señaló haber sido atendida por el médico legista, 21% no especificó la profesión del personal que la atendió, 8% indicó ser atendida por un psicólogo, 5% por personal administrativo, 2% por personal de la PNP, 3% reportó no haber sido atendida y 1% no dio respuesta

En relación al sexo del personal que atendió, el 74% fue atendida por personal de sexo masculino y 26% por personal femenino.

El 49% reportó que espero más de 20 minutos para ser atendidas, 29% reportó un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos y 21% esperó entre 11 a 20 minutos.

El 52% de las encuestadas reportaron que si se garantizó su privacidad, 26% que no fue garantizada y 21% no respondió.

Del total de encuestas 79% (69) señalaron no haber realizado un pago por el servicio, 11% (09) señalaron que si les cobraron y 10% (09) prefirió no dar una respuesta.

El 43% (37) señaló encontrarse satisfecha con el servicio, 33% que indicó no estarlo y 24% no respondió.

Otra pregunta fue el grado o calificación final que le daba al servicio recibido, 44% (38) lo calificó de regular, 29% (25) bueno, 23% (20) deficiente y 4% (04) como completamente deficiente.





## **CONCLUSIONES DE LA VIGILANCIA A LOS CEM DISTRITALES**

Se puede apreciar que a nivel de los distritos la mayoría de usuarias son mujeres adultas entre los 30 a 44. El 69% señalaron al castellano como idioma materno, seguida de un 11% que señaló al Asháninka, 6% el Nomatsiguenga junto al castellano, 6% el Quechua y 8% no indicó ningún idioma en particular.

El 50% de las mujeres encuestadas respondió acerca de su origen étnico, 15% se identificó como “civil”, 7% dijo castellano, 6% Nomatsiguenga, 6% Asháninka, 4% nativo, 2% colono, 2% Quechua, y un 8% indicó una localidad como su origen étnico (Chanchamayo, Pichanaki, San Ramón de Pangoa y Huancavelica).

El 27% (14) indicó tener secundaria incompleta, 27% (14) primaria completa, 17% (09) primaria incompleta, 17% (09) secundaria completa, 8% (04) ninguno 2% (01) superior y 2% no dio respuesta.

El 79% (41) señaló que era la primera vez que acudía al servicio, 19% (10) indicó haber realizado una visita previa y 2% (01) no dio respuesta a esta interrogante. De las usuarias que acudieron en más de una ocasión la mayoría (10) realizó dos visitas previas.

El 52% recibió una atención en el servicio legal, 31% en el servicio de psicología, 13% en los servicios sociales y un 4% no especificó el servicio recibido.

En relación al personal que atendió a la usuaria, el 61% fue atendida por personal femenino y el 39% por personal masculino:

El 52% señaló haber esperado entre 0 a 10 minutos para el servicio de admisión, 29% esperó entre 11 a 20 minutos y 19% esperó más de 20 minutos.

El 83% del total de usuarias reporta haber sido atendidas en oficinas privadas, y 17% en oficinas con alto tránsito. Es preocupante que en el CEM Pangoa se registre el mayor número de casos de atención en una oficina con alto tránsito.

El 98% (51) de las usuarias reporta que no le solicitaron algún pago por el servicio de admisión y un 2% (01) no respondió a la pregunta.

El 73% (38) de las encuestadas señalaron si haber entendido la información proporcionada, 13.5% (07) que no y otro 13.5% (07) no dio respuesta.

El 79% (41) de las encuestadas respondió que sí recibió un buen trato por parte del personal de admisión, 13% (07) no dio respuesta o dejó en blanco la pregunta y 8% (04) señaló que no recibió un buen trato.

El 63% (33) reportó que si fue claro y comprensible la atención, 22% (11) no respondió o dejó en blanco la pregunta y 15% (08) señaló que la información no fue clara ni comprensible.

El 71% (37) de las encuestadas señalaron si encontrarse satisfechas con la atención, 19% (10) no estarlo y 10% (05) no respondió la pregunta.

Asimismo se solicitó que dieran una calificación al servicio de admisión recibido, las respuestas de las mujeres fueron: 52% (27) lo calificó como bueno, 25% (13) de regular, 15% (08) deficiente, 6% (03) no dio calificación y 2% (01) como óptimo.

El 50% (26) de las usuarias esperó de 0 a 10 minutos, 37% (19) de 11 a 20 minutos, 13% (07) más de veinte minutos.

El 81% (42) de las usuarias reportó haber sido atendida en una oficina privada, 15% (08) en una oficina con alto tránsito y 4% (02) no dio respuesta a la pregunta.

En relación a esta consulta el 92% (48) reportó que no le solicitaron ningún pago por el servicio, 6% (03) no dio respuesta o dejó en blanco la respuesta a esta pregunta y 2% (01) señaló que si le solicitaron un pago, ello ocurrió en el CEM de Pichanaki, el monto pagado fue de S/. 20 y la razón que señaló la usuaria fue: “por ser profesional”.

El 73% (38) de las usuarias reportó que si entendió la información proporcionada, 17% (09) que no la entendió y 10% (05) no dio respuesta a la pregunta.

El 79% (41) de las usuarias encuestadas respondió que si recibió un buen trato, 14% (07) no dio respuesta a la pregunta y 7% (04) señaló que no recibió un buen trato.

El 61% (32) de las usuarias encuestadas reportó que la atención si fue clara y comprensible 21% (11) que no lo fue, y 18% (09) no dio respuesta a dicha pregunta.

El 69% (36) respondió si estar satisfecha, 17% (09) no estar satisfecha con la atención y 14% (07) no dieron respuesta a la interrogante.

En relación a la calificación al servicio otorgada por las usuarias, el 48% (25) lo calificó como bueno, 29% (15) de regular, 17% (09) como deficiente, 4% (02) no dio respuesta y 2% (01) como óptimo.

Comisaria distritales

## **CONCLUSIONES DE LA VIGILANCIA A LAS COMISARIAS DISTRITALES**

El 38% de las mujeres encuestadas reportaron estar entre los 30 a 44 años, 30% entre los 18 a 29 años de edad, 30% entre los 45 a los 60 años de edad y 2% más de 61 años de edad.

El 82% señaló el Castellano como su idioma materno, 9% (05) no reportó un idioma en particular, 5% indicó el Quechua, 2% al Asháninka y otro 2% al Nomatsiguenga como idioma materno.

El 62% de las encuestadas no respondió acerca de su origen étnico, 15% se identificó como civil, 4% (02) castellano, 4% nativo, 2% andino y 14% (07) se identificaron con una localidad (Alto Kiatari, Chanchamayo, Perené, Pichanaki, Huancayo, Jauja, Lima)

El 30% (17) tiene primaria incompleta, 22% (12) secundaria incompleta, 18% (10) secundaria completa, 16% (09) primaria completa, 5% (03) ninguno, 5% (03) no dio respuesta a la interrogante y 4% (02) señaló poseer un grado superior de estudios.

El 64% (36) de las mujeres encuestadas reportó que fue atendida por personal masculino, el 34% (19) por personal femenino y 2% (01) no dio respuesta a la pregunta.

En relación al tiempo para ser atendida el 45% (25) señaló haber esperado más de 20 minutos, 36% (20) reportó que esperó entre 11 a 20 minutos, 14% (08) hasta 10 minutos, 3% (02) indicó no haber sido atendida y 2% (01) no dio respuesta a la interrogante.



El 54% (30) de las encuestadas señaló haber sido atendida en una oficina con alto tránsito, 37% (21) en una oficina privada, 5% (03) no dio respuesta a la interrogante y 4% (02) señaló haber sido atendida en un pasadizo.

El 82% (46) de las mujeres encuestadas indicó que no le solicitaron ningún pago, 14% (08) no dio respuesta a la interrogante y 4% (02) reportó que si les solicitaron un pago por el servicio.

El 45% (25) de las mujeres encuestadas señaló que sí entendió la información proporcionada, 43% (24) que no la entendió y 12% (07) no dio respuesta a la interrogante.

El 45% (20) de las encuestadas señaló que si le informaron sobre los servicios adicionales, 36% (20) que no lo hicieron y 19% (11) no dio respuesta a la interrogante

El 41% (23) declaró no estar satisfecha con la atención, 30% (17) no dio respuesta a la interrogante y el 29% (16) indicó si estar satisfecha con la atención recibida.

El 52% (29) calificó el servicio como regular, 27% (15) como deficiente, 10% (06) de bueno 9% (05) completamente deficiente y 2% (01) no dio respuesta a la pregunta.

## **AGRADECIMIENTOS:**

### **Organización e Instalación del Observatorio Regional:**

Teddy Panitz Mao – Oficina Defensorial Junín de la Defensoría del Pueblo  
Abog. Daysi Gomez – Oficina Defensorial Junin de la Defensoría del Pueblo  
Luz Manrique Arroyo – Area Mujer-Gerencia de Desarrollo Social. Gobierno Regional Junín  
Ivonne Macassi – CMP FLORA TRISTÁN

### **Recojo y Monitoreo de las Encuestas:**

Carmen Pacheco Lazo – Presidenta del Consejo Regional de la Mujer-Junín  
Aurora Coronado Ugarte – Vice-Presidenta del Consejo Regional de la Mujer-Junín  
Lourdes Coca Palomino – Tesorera del Consejo Regional de la Mujer-Junín  
Maribel Pérez Dionisio – Vocal del Consejo Regional de la Mujer-Junín  
Raquel Coca Pizarro – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Huancayo  
Yuli Chuquillanqui Molina – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Chupaca  
Alina Rojas Trujillo – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Concepción  
Gloria Solis Ponce – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Jauja  
María Torres Gerónimo – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Yauli-La Oroya  
Victoria Chocce Velasquez – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Chanchamayo  
Dina Ludeña Cebrian – Presidenta Mesa de Diálogo de la Mujer Satipo  
Rosa Ojeda Chavez – FENMUCARINAP Junín  
Ermelinda Rafael – ONG Acción y Desarrollo  
Diana Párraga – CMP FLORA TRISTÁN  
Yudy Pariona – CMP FLORA TRISTÁN  
Erlinda La Torre Marcas – ONG Filomena Tomaira Pacsi  
Virginia Cueva Vilchez – Voluntaria MDM Chupaca  
Carmen Lozano Chambergo - Voluntaria MDM Chupaca  
Tania Pérez Chuquillanqui - Voluntaria MDM Chupaca  
Adela Orejón de Huaynalaya - Voluntaria MDM Chupaca  
Maribel Pérez - Voluntaria MDM Chupaca  
Gina Landeo - Voluntaria MDM Huancayo  
Adelfa Paucar Cóndor - Voluntaria MDM Huancayo  
Isabel Suasnabar Huaroc - Voluntaria MDM Huancayo  
Gedolia Santillán Palomino - Voluntaria MDM Huancayo  
Milagros de Jesús Avilez Muñoz - Voluntaria FENMUCARINAP Junín  
Nilda Elena Muñoz Delgado - Voluntaria FENMUCARINAP Junín  
Pierina Jesús Avilez Muñoz - Voluntaria FENMUCARINAP Junín  
Vanessa Santivañez - Voluntaria FENMUCARINAP Junín  
Elizabeth Huaccho Peña - Voluntaria MDM Jauja  
Sherlene Grecia García Ivías - Voluntaria MDM Jauja  
Nola Isabel Huatuco Nonalaya - Voluntaria MDM Jauja



Sonia Dávila Gomes - Voluntaria MDM Jauja  
 Karem Ninoska Huatuco Camarena -- Voluntaria MDM Jauja  
 Melania Cynthia Huatuco Camarena -- Voluntaria MDM Jauja  
 Soledad Vilchez -- Voluntaria MDM Jauja  
 Elizabeth Mandujano Gerónimo -- Voluntaria MDM Jauja  
 Margarita Castillo Barba – Voluntaria MDM Yauli-La Oroya  
 Adela Yachachin Amaro – Voluntaria MDM Yauli-La Oroya  
 Soledad Terrel – Voluntaria MDM Yauli-La Oroya  
 María Torres Gerónimo - Voluntaria MDM Yauli-La Oroya  
 Gregoria Huaman Mauricio - Voluntaria MDM Concepción  
 Milagros Valero Cainicela - Voluntaria MDM Concepción  
 Milca Moreno Barzola - Voluntaria MDM Concepción  
 Miriam Hurtado Suarez - Voluntaria MDM Concepción  
 Paola Montañez Huaman - Voluntaria MDM Concepción  
 Beatriz Delzo de la O - Voluntaria – MDM Satipo  
 Carmen Barzola Flores - Voluntaria – MDM Satipo  
 Ceida Paredes Muñoz - Voluntaria – MDM Satipo  
 Dotilda Martinez Bravo - Voluntaria – MDM Satipo  
 Gloria Cusi Roman - Voluntaria – MDM Satipo  
 Yanina Delzo de la O - Voluntaria – MDM Satipo  
 Zhammy Helen Chimanca Casancho - Voluntaria MDM Satipo  
 Rebeca Campos - Voluntaria – MDM Satipo  
 Rocío Castro Casachagua - Voluntaria – MDM Satipo  
 Sofía Florido Romero - Voluntaria – MDM Satipo  
 María Luisa De La Cruz Sucño - Voluntaria MDM Satipo  
 Chrisbelen Janett Nuñez Flores – MDM Chanchamayo  
 Estefany Yupanqui Uquichy – MDM Chanchamayo  
 Estelinda Zevallos Pizarro – MDM Chanchamayo  
 Julia Ana Paucar Cardenas – MDM Chanchamayo  
 Liliana Arizaga Cossio – MDM Chanchamayo  
 Margarita Flores Chuquillanqui – MDM Chanchamayo  
 Marleni Diaz Astete – MDM Chanchamayo  
 Nancy Haydee Huamán Anaya – MDM Chanchamayo  
 Nohema Rosalinda Caipo Bonifacio – MDM Chanchamayo  
 Paloma Coronado – MDM Chanchamayo  
 Xiomara Cobos Arizaga – MDM Chanchamayo

**Organización, Procesamiento y Sistematización de las Encuestas:**

Angela Patricia Canales Rivera – CEPEMA “Lulay”  
 Norma Canales Rivera – CEPEMA “Lulay”  
 Clea Guerra Romero – CMP FLORA TRISTÁN

**Digitación y Base de Datos**

CMP FLORA TRISTÁN

# ANEXO 1

**CUADRO 1. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM SATIPO**

ZONA/ PROVIN- CIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?								
	Buscar apoyo psicológico	Información violencia familiar	Orientación	Orientación Legal	Problemas familiares	Violencia familiar	Violencia sexual	Violencia sexual hija menor	En blanco
<b>SATIPO</b>	1	1	1	1	1	16	2	1	3

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA “Lulay”

**CUADRO 2. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM CHANCHAMAYO**

ZONA/ PROVINCIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?					
	Violencia familiar	Orientación social	Problemas pareja/ seguimiento denuncia VF	Intervención psicológico/ maltrato psicológico	Violencia sexual (seguimiento/ orientación)	Violencia contra un niño
<b>CHANCHAMAYO</b>	2	2	5	2	3	1

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA “Lulay”

**CUADRO 3. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM YAULI-LA OROYA**

ZONA / PROVINCIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?					
	Acoso sexual a hijo	Acoso sexual de persona ajena	Abuso de compañeros (bulling)	Abuso sexual por parte de un tercero (ajeno)	Consulta	En blanco
<b>YAULI-LA OROYA</b>	1	1	3	1	6	3

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN  
 Elaboración: CEPEMA “Lulay”



**CUADRO 4. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM JAUJA**

ZONA / PROVINCIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?								
	Consulta	Intervención legal (recién)	Maltrato físico/ amenaza de muerte	Maltrato psicológico	Para que le sigan apoyando	Porque dan facilidades y atienden gratis	Tienen ayuda de profesionales	Violación	Violencia familiar
<b>JAUJA</b>	1	1	2	1	1	1	1	1	6

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: CEPEMA "Lulay"

**CUADRO 5. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM CONCEPCIÓN**

ZONA/PROVINCIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?							En blanco
	Problemas con cuñado	Violencia física	Agresión física y psicológica	Violencia psicológica	La comisaría la envió por abandono de sus sobrinos	Violencia familiar		
<b>CONCEPCIÓN</b>	1	3	4	4	1	14	3	

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: CEPEMA "Lulay"

**CUADRO 6. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM HUANCAYO**

ZONA/PROVINCIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?	
	Recibió maltrato de su esposo	Su suegra y esposo la botaron de su casa
<b>HUANCAYO</b>	9	1

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: CEPEMA "Lulay"

**CUADRO 7. MOTIVOS PORQUE LAS USUARIAS ACUDIERON AL CEM CHUPACA**

ZONA/PROVINCIA	¿POR QUÉ ACUDIÓ AL CEM?				
	Recibir ayuda psicológica	Violencia familiar	Violencia y separación	Recibir ayuda maltrato físico y psicológico	Recibir ayuda legal y psicológica, pensión alimentos y separación
<b>CHUPACA</b>	2	2	3	2	1

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: CEPEMA "Lulay"

## ANEXO 2

**CUADRO 1: MOTIVOS POR LOS QUE ACUDIERON LAS USUARIAS DE LAS COMISARÍAS DE PROVINCIA**

<b>CHANCHAMAYO</b>	
¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?	¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?
Mantenimiento	1 Problema Familiar - hijos
Problemas de pareja	2 Problemas de alimentos que niega padre a hijos
Problemas familiares	2 Problemas de peleas, pareja destruye todas las cosas de la casa
	1 Denunciar a hermano menor, cuando se emborracha agrede e insulta a toda la familia
	1
<b>SATIPO</b>	
¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?	¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?
Acoso Sexual	1 Acoso Sexual
Maltrato	3 Maltrato
Violencia	2 Para recibir ayuda/resolver problemas
Violencia Familiar	3 Por pelea
Violencia Física	2 Violencia
En blanco	3 Violencia Familiar
	1 En blanco
	1
<b>JAUJA</b>	
¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?	¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?
Agresión de pareja	2 Para que pareja ya no siga agrediendo, sus hijos se asustan
Maltrato a los hijos	1 Para que tengan conocimiento del maltrato de su padre
Asesoría Legal	1 Para informarse sobre violencia familiar y saber qué hacer si le vuelven a pegar, ahora sabe que hay una institución que le puede ayudar
Pedir información porque hija sufre violencia y no sabe cómo ayudar	1 Denunciar a esposo que le pegaba
No recuerda	1 Informarse cómo denunciar un caso de violencia familiar
Extravío de sobrino	1 Denunciar a familia que no deja vivir tranquila
Denuncia violencia física	3 Denunciar un caso de violencia
	1 Pedir ayuda
	1 Denunciar desaparición de sobrino
	1 Denunciar violencia física
<b>CHUPACA</b>	
¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?	¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?



Denunciar a esposo	1	Divorciarme	
Denunciar por pensión	1	Denunciar	
Denunciar violencia familiar	2	Con la esperanza de solucionar su problema y no fue así	
Denunciar violencia física	3	No responde	
Denunciar violencia psicológica y física	1	Denunciar por violencia familiar y separación	
Violencia Familiar	3	Separarse de su esposo	
Blanco	1	Denuncia por agresión y separación definitiva	
		Denuncia por violencia familiar y separación definitiva	
		Para que le den pensión	
		Denunciar maltrato físico y psicológico	
		Maltrato físico de parte de cuñado	
		Denunciar violencia familiar y separación definitiva	
<b>HUANCAYO</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
Denuncia	1	Denunciar la violencia de su pareja	5
Denuncia de abuso	1	El agresor es su empleador ella es docente contratada	1
Denuncia por violencia contra la mujer por parte de Presidente de Procesos Administrativo UGEL Huancayo	1	Maltrato de su familia y su esposo	2
Sección Familia	6	Maltrato y acoso sexual de jefe/empleador	2
Violencia	1	Necesitaba denunciar los abusos contra su persona	1
Violencia de pareja	3	Para denunciar a hermano por maltrato hacia su persona	1
Violencia familiar	1	Para que la ayuden	1
Blanco	1	Porque vive en El Tambo	1
		Quejarse por abuso de autoridad de empleador	1
<b>CONCEPCIÓN</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
Amenazas telefónicas	1	Denunciar por amenazas telefónicas	
Delitos	2	Violencia	
Denunciar a ex esposo por pegarle	1	Recoger expedientes	
Denunciar a hombre por pegarle	1	Violencia (maltrato físico)	4
Denunciar maltrato de hermano a sus padres	1	Su hija se fue de su casa	
Denunciar maltrato y humillaciones	1	Violencia Familiar	3
Denunciar por maltrato	1	Denuncia por alimentos	
Familia	9	Violencia, pedir garantías	
Información para realizar una denuncia por alimentos	1	Maltrato	
La golpearon	1	A pedir ayuda	1
Maltrato familia	1	A denunciar	5
Pareja la golpeó	4	Denuncia a su hermano por golpearle	
		Poner denuncia por maltrato de su pareja	
		Denunciar a hermano borracho y maltrató a sus padres ancianos	
		Denunciar y le informaron que tiene que tener golpes o señas de maltrato	

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN

## ANEXO 3

**CUADRO 1: MOTIVO EXPUESTOS POR LAS USUARIAS DE COMISARÍAS DISTRITALES.**

<b>ACOLLA</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
Problemas familiares (03)		Denunciar maltrato y por pensión de hijos	
		Conflicto con hermana por cuidado de mamá, Tiene problemas con esposo, el otro día la golpeó	
<b>PANGO</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
Agresión Física	5	Agresión Física	6
Denuncia a esposo por secuestro	1	Denuncia a esposo por secuestro de hijo 1	
Denunciar Violencia Física y Psicológica	1	Denunciar Violencia Física y Psicológica	1
Desaparición de menor	1	Desaparición de menor de 13 años	1
Maltrato psicológico	1	Maltrato psicológico	1
Para denunciar	2	Para denunciar	2
Violencia Familiar	6	Violencia Familiar	7
Violencia Sexual	2	Violencia Sexual	2
En blanco	7	En blanco	1
		Acoso sexual	1
		Denuncia a pareja	2
		No atendieron	1
<b>MAZAMARI</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
violencia física (VF)	3	violencia física (VF)	3
Violencia sexual	1	Violencia sexual	1
<b>SAN RAMÓN</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
Problemas con esposo	2	Quiere que capturen a esposo	1
Conviviente pegó y botó de su casa	1	Quiere separarse de su esposo	1
Tiene problemas con esposo, le pega	2	Problemas de violencia	1
Por golpes	1	Hacer una denuncia	1
		Porque vive por allí	2
<b>PICHANAKI</b>			
<b>¿POR QUÉ SERVICIO SE ACERCÓ A LA COMISARÍA?</b>		<b>¿POR QUÉ ACUDIÓ A ESTA COMISARÍA?</b>	
Abandono	1	Denunciar por abandono de hogar	1
Abandono de esposo	1	Denunciar a pareja por maltrato físico	3
Maltrato Físico	3	Poner denuncia de alimentos	1
Violencia familiar	4	Poner denuncia	8
Denunciar	1	Denunciar Violencia Familiar	3
Poner denuncia por acoso y violencia psicológica	1	Poner denuncia por violación	1
Agresión	3		
Oficina de Familia	2		
Por violación	1		

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN





**CUADRO 2: TRÁMITES A REALIZAR LUEGO DE ACUDIR A LA COMISARÍA**

	Médico legista	Denunciar por abandono de hogar	Denunciar al agresor	Conciliar/arreglar con agresor porque las lesiones no eran de gravedad	Lo llamaron y me devolvieron al niño	Conciliación	Que espere notificación	Que debe brindar mayor información	Que vuelva	Derivaron al CEM	Que vaya al Juez de paz	Ir a Defensoría de la Mujer	Dijeron que va a ser investigado	Que pasará a la fiscalía	Buscar a un abogado	No especifica trámite	No sabe	No comprendió	No le atendieron	En blanco
<b>PANGO</b>	8				1	1		1		3					1		4	2	1	3
<b>MAZAMARI</b>			1	1																2
<b>PICHANAKI</b>	6	1									1	1	1		7					
<b>ACOLLA</b>							1			2										
<b>SAN RAMÓN</b>									3								3			
	14	1	1	1	1	1	1	1	3	5	1	1	1	1	7	1	7	2	1	5

Fuente: Base de Datos Encuestas Observatorio Regional de Violencia contra la Mujer - CMP FLORA TRISTÁN

Elaboración: Centro de la Mujer Peruana FLORA TRISTÁN



