



**CENTRAL DE COMEDORES AUTÓNOMOS DE  
SAN JUAN DE LURIGANCHO**

***Segundo reporte de vigilancia:  
VIGILANCIA CIUDADANA A LOS SERVICIOS QUE  
ATIENDEN CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS  
MUJERES EN SAN JUAN DE LURIGANCHO***



INTERIOR DE CARATULA EN BLANCO

primera cara en blanco

## **Segundo reporte de vigilancia ciudadana a los servicios que atienden casos de violencia contra las mujeres en San Juan de Lurigancho**

Realizaron la vigilancia ciudadana:

Antonia Condori Huamán, Beter Emma Valle Garcia, Carlota Saavedra Guevara, Carmen Grados Pajares, Demetria Díaz Pérez, Estelita Jauni Magallanes, Irma Elena Viera Perales, Isabel Gamez Pujay, Libia Vásquez de Centti, Lucila Jiménez Ramírez, Lucila Ninahuanca, Luzmila De la Cruz Aquino, Macaria González Camones, Marilú Sandoval Rivas, Marina León Barturén, Nancy Segovia Ignacio, Nelly Perez de Peña, Olinda Esteban Aquino y Yanin Bardales Morales.

Central de Comedores Autónomos del Distrito de San Juan de Lurigancho

Local de reuniones: Mz. 126 Lt.11, Grupo 5. Huáscar. Altura del paradero 4 de Huáscar.

Sistematización: Línea Social de DEMUS

### **DEMUS, Estudio para la Defensa de los Derechos de la Mujer.**

Jr. Caracas 2624 Jesús María.

Teléfonos: 463 1236

Web: [www.demus.org.pe](http://www.demus.org.pe)

Impresión: Papelera e Imprenta Cailloma de Frankling Adolfo Adrianzén Hernández

Jr. Cailloma 694 , Of. 102 Lima 01.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2011-05558

Tiraje: 1,000 ejemplares

Lima, marzo 2011.

Esta publicación ha sido posible gracias a UKAID y WOMANKIND.

## **Presentación**

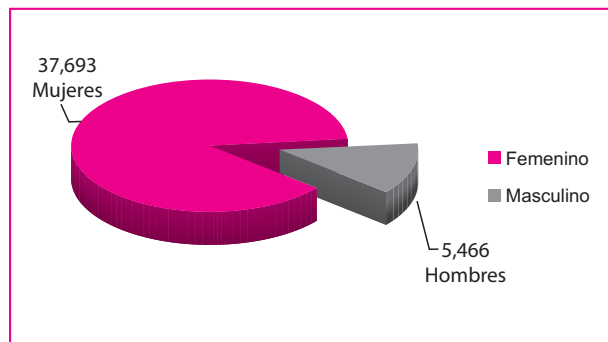
Somos la Central de Comedores Autónomos del Distrito de San Juan de Lurigancho, una organización social de mujeres fundada el 31 de Octubre de 1986. Los objetivos de nuestra organización son: la articulación de las instancias zonales, distritales, metropolitana y nacional; defender, reconocer y revalorar los derechos de las mujeres en la familia, la comunidad y sociedad; promover la capacitación de las mujeres; y promover la participación de las mujeres en los espacios de concertación de las políticas públicas. Somos ciudadanas organizadas con capacidad y derecho a vigilar a cualquier autoridad o institución pública y exigir que cumplan con sus funciones y objetivos.

Creemos que la vigilancia ciudadana es una acción necesaria para actuar a varios niveles, impulsando la solución de problemas que nos tocan de cerca a nosotras como mujeres. Por esto es importante actuar organizadas, para presentarnos, dialogar, solicitar información, proponer y hacer valer nuestros derechos.

El 2009 realizamos nuestra primera vigilancia a los servicios públicos que atienden casos de violencia contra la mujer en San Juan de Lurigancho. Lo hicimos luego de desarrollar nuestras capacidades en la Escuela de Lideresas de la Central de Comedores y visitando los servicios de atención. En esta oportunidad, presentamos la segunda experiencia de vigilancia a los servicios de atención que desarrollamos entre octubre y noviembre del 2010, los servicios vigilados en el distrito han sido: el Centro de Emergencia Mujer, DEMUNA, Comisaria 10 de Octubre, Comisaria de Mujeres Canto Rey, Fiscalía de Familia, Hospital Materno Infantil y los Centros de Salud San Hilarión Alto, San Fernando y Mariscal Cáceres. De esta manera estamos aportando a que las mujeres obtengan atención de calidad, justicia y puedan vivir libres de violencia.

## PASO 1: Definimos el problema que nos preocupa

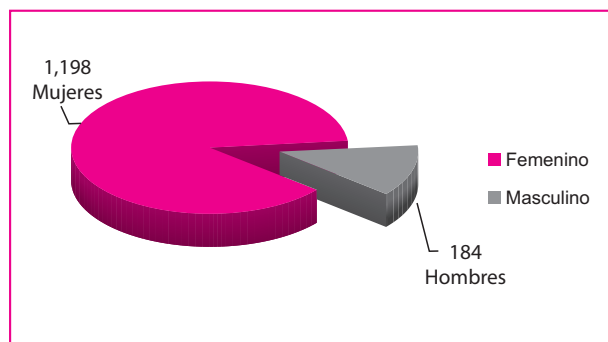
La violencia contra las mujeres es un problema grave a nivel nacional, según información del MIMDES, durante el 2010 los Centros de Emergencia Mujer registraron 43,205 personas afectadas por violencia familiar y sexual, de las cuales el 87% eran mujeres, es decir 37,693 mujeres.



Fuente: Resumen Estadístico de Personas Afectadas por Violencia Familiar y Sexual Atendidas por el Centro Emergencia Mujer, a nivel nacional. Período: Enero - Diciembre 2010. MIMDES

### ***“En San Juan de Lurigancho, las cifras sobre violencia contra las mujeres son alarmantes”***

El Centro de Emergencia Mujer de San Juan de Lurigancho, durante el 2010 registró 1,198 mujeres afectadas por violencia familiar y sexual.



Fuente: Resumen Estadístico de Personas Afectadas por Violencia Familiar y Sexual Atendidas por el Centro Emergencia Mujer San Juan de Lurigancho. Período: Enero - Diciembre 2010. MIMDES

Creemos que vigilar los servicios que atienden los casos de violencia contra las mujeres en nuestro distrito, es una manera de crear mejores condiciones para una atención de calidad y con calidez. Así lo señalan los tratados internacionales y las leyes peruanas.

- ✓ Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer – CEDAW. Aprobada por el Estado peruano con Resolución Legislativa 23432 el 4 de junio de 1982 y que entra en vigencia el 13 de octubre de 1982.
- ✓ Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer “Convención de Belém Do Pará”. Aprobada por el Estado peruano con Resolución Legislativa 26583 el 22 de marzo de 1996 y que entró en vigencia el 4 de julio de 1996.

#### Artículo 2

Se entenderá que violencia contra la mujer incluye la violencia física, sexual y psicológica:

- a) Que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende, entre otros, violación, maltrato y abuso sexual;
- b) Que tenga lugar en la comunidad y sea perpetrada por cualquier persona y que comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, y
- c) Que sea perpetrada o tolerada por el Estado o sus agentes, dondequiera que ocurra.

- ✓ Ley N° 26260, Ley de Protección Frente a la Violencia Familiar promulgada en diciembre de 1993, cuyo texto único ordenado es obligatorio desde el 27 de junio de 1997.

El Estado tiene la obligación de garantizar una atención oportuna. Y nosotras el derecho de participar como ciudadanas, vigilando los servicios públicos en nuestros distritos, así como lo dicen:

- ✓ Ley N° 26300.- Ley de los derechos de participación y control ciudadano
- ✓ Ley N° 27806.- Ley de transparencia y acceso a la información pública

Artículo 7º.- Legitimación y requerimiento inmotivado. Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier entidad de la administración pública. En ningún caso se exige expresión de causa para el ejercicio de este derecho.

Artículo 10º.- Información de acceso público. Las entidades de la Administración Pública tienen la obligación de proveer la información requerida si se refiere a la contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creada u obtenida por ella o que se encuentre en su posesión o bajo su control. Asimismo, para los efectos de esta Ley, se considera como información pública cualquier tipo de documentación financiada por el presupuesto público que sirva de base a una decisión de naturaleza administrativa, así como las actas de reuniones oficiales

Artículo 11º.- Procedimiento (nota: se señalan solo los dos primeros pasos)

El acceso a la información pública se sujeta al siguiente procedimiento:

- a) Toda solicitud de información debe ser dirigida al funcionario designado por la entidad de la Administración Pública para realizar esta labor. En caso de que éste no hubiera sido designado, la solicitud se dirige al funcionario que tiene en su poder la información requerida o al superior inmediato.
- b) La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de siete (7) días útiles; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días útiles adicionales, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada. En este caso, la entidad deberá comunicar por escrito, antes del vencimiento del primer plazo, las razones por las que hará uso de tal prórroga, de no hacerlo se considera denegado el pedido.

## PASO 2:

### Buscamos información de los servicios de atención que elegimos vigilar

#### Los servicios que vigilamos fueron:

Nombre	Definición	Dirección
<b>Centro de Emergencia Mujer</b>	Son servicios públicos especializados y gratuitos, de atención integral y multidisciplinaria, para víctimas de violencia familiar y sexual. Se brinda orientación legal, defensa judicial y consejería psicológica. Depende del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social-MIMDES, específicamente del Viceministerio de la Mujer desde el Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual.	CEM - SJL Jr. San Martín 675. Urb. San Rafael - Agencia Municipal Nº1. Paradero 7 de la Av. Canto Grande.
<b>Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente DEMUNA</b>	Es un servicio encargado de proteger y promover los derechos de los niños, y adolescentes en la jurisdicción de la municipalidad. Desde 1997 está considerada en la Ley Orgánica de Municipalidades como una función de los Gobiernos Locales.	DEMUNA - SJL Jr. Eduardo de la Pinella 167. Urb. Canto de Sol Altura del paradero 5 de la Av. Canto Grande
<b>Centro de Salud</b>	Son establecimientos territoriales encargados de garantizar la salud pública y se encuentran organizados en microredes. Si bien los centros de salud atienden la salud física y psicológica desde la promulgación de Ley General de Salud en 1997, la violencia familiar ha sido considerada como un problema de salud pública, por ello y desde entonces, el sector salud ha elaborado y diseñado diferentes estrategias para enfrentarla desde los centros de salud.	<b>CENTRO DE SALUD</b> San Hilarión Alto (Microred San Fernando) Jr. Los Silicios s/n. Paradero 17 de la Av. Las Flores - San Hilarión Alto.
		<b>CENTRO DE SALUD</b> San Fernando (Microred San Fernando) Jr. Las Ortigas Nº 1893. Urb. San Hilarión. Altura de la cuadra 13 de Wiesse o paradero 13 de las Flores.
		<b>PUESTO DE SALUD</b> Mariscal Cáceres. (Microred José Carlos Mariátegui). Mz. N-8 lote 3. Mariscal Cáceres.

Nombre	Definición	Dirección
<b>Las Comisarías de Mujeres – Centros de Atención a la Violencia Familiar (CAVIFAM)</b>	<p>Son sub unidades de ejecución especializadas en la atención a la violencia familiar. Su gestión, administración y dirección depende exclusivamente de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>En 1998 se establece que en todas las Delegaciones de la Policía Nacional existirá una sección encargada exclusivamente de recibir las denuncias por violencia familiar, la que estará a cargo, preferentemente, de personal policial capacitado en la materia. Actualmente el nombre de la delegación especializada es: Comisaría de Mujeres - Centro de Atención de la Violencia Familiar (CAVIFAM) y su base de acción es la Ley 26260 con sus respectivas modificatorias. En el primer modelo el sujeto de protección era claramente la mujer que sufría violencia por parte de su pareja; actualmente el foco de atención es la familia.</p>	<p>COMISARIA 10 de Octubre Jr. Marcelo S/N frente a la Mz. F. Altura del Mercado 10 de Octubre.</p>
		<p>COMISARIA DE MUJERES de SJL. Canto Rey s/n</p>
<b>Las Fiscalías</b>	<p>Son parte del Ministerio Público. El Ministerio Público es el organismo constitucional autónomo creado por la Constitución Política del Perú en 1979, con la misión fundamental de defender la legalidad y los derechos humanos. Las instancias fiscales son: Fiscal de la Nación, los Fiscales Supremos, los Fiscales Adjuntos Supremos, los Fiscales Superiores, los Fiscales Adjuntos Superiores, los Fiscales Provinciales y los Fiscales Adjuntos Provinciales, quienes actúan independientemente, según su propio criterio.</p>	<p>FISCALÍA DE FAMILIA (MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DE SJL). Av. Wiese cuadra 38. Módulo de Justicia</p>
<b>Hospital Materno Infantil</b>	<p>Es un hospital de acceso público, de primer nivel. El único ubicado en San Juan de Lurigancho y que atiende a más de un millón de habitantes.</p>	<p>HOSPITAL MATERNO INFANTIL de SJL. Paradero 11 de Canto Grande.</p>

## Nos organizamos y coordinamos para vigilar los servicios

A continuación nuestras primeras reflexiones sobre la vigilancia que realizamos:

“...en una coordinación previa nos distribuimos el trabajo para solicitar los permisos correspondientes y entrevistar a funcionarios de la DEMUNA. La gestión se vio alterada por el cambio del local de esta... las cartas no fueron recepcionadas prontamente, el vigilante no quiso que entremos y no logramos encontrar usuarios/as en el momento de la entrevista... pero regresamos una y otra vez y lo logramos; la perseverancia pudo más”. (Grupo que visitó la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente- DEMUNA).

“Llevamos la carta dirigida al Director responsable del centro, nos dio fecha de entrevista, no tuvimos ninguna dificultad. Nos recibieron con voluntad y a la hora que nos indicaron. Son un equipo muy humano y trabajan en coordinación cumpliendo con sus horarios. Vimos un buen trato hacia las usuarias, desde el vigilante hasta las y los funcionarios. Nos sentimos bien, fuimos felicitadas por la labor que realizábamos”. (Grupo que visitó el Centro de Salud de San Hilarión Alto)

“Nuestra preparación para el trabajo incluyó varios días de reunión y ensayo, sobre todo para ver cómo y quién tomaba la palabra... nos llamó la atención el seguimiento a los casos de maltrato por la disposición positiva del personal”. (Grupo que visitó el Centro de Salud San Fernando)

“Al inicio no logramos ingresar al Módulo Básico de Justicia, porque había huelga y el acceso estaba restringido, estuvimos de malas, no nos cruzamos con ninguna usuaria para preguntarle... luego de tanto ir ya entramos y hablamos con el Fiscal que es muy amable y nos dio toda la información, hasta estadísticas... pero los datos de todo el Módulo depende de otras personas, eso si estuvo difícil de conseguir”. (Grupo que visitó la Fiscalía de Familia)

“Nos acercamos varias veces al hospital pero no logramos realizar el proceso, la Doctora encargada tenía gran desconfianza, preguntaba por qué queríamos la información, cómo la utilizaríamos, señalaba que antes de hacer esto se debe pedir permiso a la instancia superior. La desconfianza fue la mayor traba”. (Grupo que visitó el Hospital Materno Infantil)

## PASO 3: Elaboramos los resultados de la vigilancia

### Nuestros principales hallazgos...

En nuestra visita a los servicios que atienden la violencia hemos observado algunos detalles:

- ✓ Todos los centros visitados están contruidos con cemento, ladrillos y fierro. La Posta de Salud Mariscal Cáceres y la Comisaría 10 de octubre solo cuentan con un ambiente. La Comisaría por ejemplo, tiene un ambiente con dos escritorios para tomar la denuncia de las usuarias. Otra oficina bastante pequeña es la Fiscalía de Familia. Estas condiciones dificultan la acogida y privacidad para la atención de casos.
- ✓ Los servicios higiénicos por lo general están en buen estado, pero ninguno acondicionado para discapacitado/as. Por lo general se destinan dos ambientes separados: uno para hombres y otro para mujeres.
- ✓ Del total de centros visitados solo dos contaba con áreas específicas para niños/as. Las áreas verdes son pocas y son jardineras.
- ✓ En cuanto al mobiliario, por lo general están en buen estado. Todos cuentan con agua, luz, teléfono e internet. Salvo la DEMUNA que cuando la visitamos no contaba aún con teléfono e internet.
- ✓ Solo el Módulo Básico de Justicia cuenta con rampas para personas discapacitadas.
- ✓ La DEMUNA no cuenta con áreas seguras señalizadas, ni rutas de escape, quizá sea porque recién estaban acomodando su oficina en un nuevo lugar destinado para la atención.

Al hacer las entrevistas a lo/as operadore/as pudimos conocerlo/as un poco, vimos que son de diferentes disciplinas, de distintas edades, con mayor o menor tiempo y forma de trabajo según el servicio, etc. Nos dijeron muchas cosas, rescatamos las principales:

- ✓ Las estrategias para atender a las usuarias son diversas, según las funciones y protocolos de cada institución, por lo general implican: contención, derivación, atención, apoyo legal, examen médico, visitas de campo y seguimiento.
- ✓ Todos/as expresan contundentemente que no se privilegia o discrimina a nadie en función a su edad, género, opción sexual, grado de estudios, etc. Por el contrario, la idea que predomina es trabajar con todas y todos los que vengan a requerir el servicio. Hay diferencia entre lo señalado por operadoras mujeres que nos contaron algunos casos con mayor emoción y con más detalles.
- ✓ Las/os operadore/as entrevistado/as coinciden en afirmar que los materiales y recursos no son suficientes. Hacen falta recursos humanos, recursos financieros, equipamiento, infraestructura, etc. y la demanda de servicios excede la oferta actual.
- ✓ En todos los servicios nos manifiestan que los equipos trabajan coordinadamente, con reuniones semanales o mensuales y que cada personal cumple sus tareas según las funciones asignadas y siguiendo el plan acordado. Algunos incluso expresan que atienden "sin importar su domingo o feriado". Solicitamos que nos muestren los planes de trabajo y nos manifestaron que no era posible acceder a ellos.
- ✓ En general las/os profesionales son conscientes que se debe frenar la violencia contra la mujer, de la necesidad de autoestima y desarrollo personal, de escuchar al usuario y calmarlo, de la necesidad de crear confianza, de solidarizarse. Pero, también algunos comentan que a veces no atienden como deberían, por estar recargados de tareas o por estar demasiado estresados/as.

- ✓ Las y los profesionales señalan que no están logrando cumplir en su totalidad con los objetivos que se plantean, expresando que “los pacientes a veces mienten o luego de la primera visita desaparecen, dejan el proceso a medias, vuelven a revivir el ciclo de violencia, o por problemas de equipamiento propios en el servicio, falta tiempo para hacer seguimiento, no me doy abasto para tanta población que debo visitar”.

No en todos los casos logramos conversar directamente con los responsables jefes de los servicios, pero cuando lo hicimos fueron bastante amigables. Queremos resaltar que la información que solicitamos vía Ley de Acceso a la Información, fue sumamente difícil de obtener:

- ✓ El presupuesto anual y la distribución de los mismos para la prevención, atención, protección, seguimiento, etc. que no nos fue entregado formalmente. Algunos daban aproximaciones de lo que tenían en la memoria. Y otros/as señalaban que eso se manejaba a través de las instancias centrales.
- ✓ Lo mismo sucede con el registro de casos atendidos mensualmente, salvo en la Fiscalía de Familia que si nos entregó el reporte mes a mes sin ningún problema, con la salvedad de las reservas del caso, pues el reporte final es centralizado. Los demás centros manifiestan que se reporta al jefe inmediato superior, al responsable del centro y en acumulado a instancias superiores que a su vez lo integran al sistema estadístico nacional y que no pueden ser mostrados por los motivos expuestos.

También hemos hablado con pocas usuarias, ellas coinciden en decir:

- ✓ Que una buena atención es “...que nos escuchen y tomen nota de mi caso e intenten hacer algo, por lo menos me reciben bien...”, dicen.
- ✓ No están informadas del proceso a seguir y sobre la calidad y calidez en las relaciones interpersonales.

- ✓ Sin embargo si hay respuestas como: “los procesos de atención son demasiado largos y engorrosos, los exámenes demoran, los costos no se pueden cubrir, el apoyo profesional no es suficiente, no me tienen paciencia.”

## Vigilar no es tarea fácil...

El proceso ha dejado una marca particular en cada una de nosotras y en el trabajo de equipo, las experiencias representaron vivencias particulares...

“Todas consideramos que nuestra perseverancia nos llevó a conseguir el objetivo planteado. Fue muy importante el respeto mutuo y el hecho que la misión emprendida ha sido interesante porque nos permitió sentirnos útiles y aprender muchas cosas”. (Grupo que visitó la DEMUNA)

“Fuimos algo prejuiciosas respecto a la atención y a los propios operadores, pero esto cambió cuando vimos el trabajo de cerca: atención directa, las derivaciones, los consejos, etc. que nos dejó buenos sentimientos. También descubrimos que también podemos hacer muchas cosas sin necesidad de ser profesional, que existen oportunidades para aprovechar adecuadamente el tiempo y que es necesario estar siempre atentas/os al maltrato, la violencia, etc.” (Grupo que visitó el Centro de Salud de San Hilarión Alto)

“No había interés por el trabajo que estábamos realizando, no nos valoraron, sin embargo, aprendimos lo importante de escuchar, ser tolerantes con las personas que nos atienden, con su negativismo, pensamos que el personal debería ser mejor capacitado, que es necesario trabajar su sensibilidad, su amabilidad”. (Grupo que visitó la Comisaría de Mujeres)

“Recibimos un trato amical y amable, se requiere que también apoyemos el trabajo de los funcionarios comprometidos. Es importante seguir haciendo las visitas y no bajar la guardia para que no nos olviden”. (Grupo que visitó la Fiscalía de Familia)



“Nos dimos cuenta que al no tener presupuestos claros, o son pocos, o les dicen que tienen un monto y luego recortan, que no hay muchos profesionales, que si el psicólogo va de vez en cuando es porque hace su internado no más, etc. Todo eso demuestra que al Estado no le interesa los problemas de las mujeres o no prioriza el trabajo para erradicar la violencia...” (Grupo que visitó el Centro de Emergencia Mujer)

“Sabemos que existen protocolos y guías de atención, pero solo hemos encontrado que en el Centro de San Fernando se aplica una ficha de tamizaje... mis compañeras dicen que los demás no nos han hablado de esto, que no los conocen... nos preguntamos por qué pasa eso?” (Grupo que visitó el Centro de Salud San Fernando)

## PASO 4: Comunicando los resultados

### *Los compromisos políticos de los gobiernos locales para enfrentar la violencia deben concretarse en Planes con presupuestos*

Pero además, estos planes deben incluir que nosotras como organizaciones de la sociedad civil podemos hacer vigilancia. Por ejemplo, veamos el nivel nacional y el local:

**El Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009 – 2015<sup>1</sup>**, en su objetivo específico 1.3 expresa textualmente “Fortalecer la vigilancia y el control social de las políticas públicas vinculadas a la prevención y atención de la violencia basada en género”.

Lo que se traduce en actividades como:

- ✓ Identificación, creación y fortalecimiento de las redes sociales comunitarias y organizaciones de sociedad civil que realizan vigilancia social sobre el tema de violencia hacia las mujeres.

<sup>1</sup> Fuente: “Plan Nacional contra la Violencia hacia la Mujer 2009-2015. Decreto Supremo N°003 - MIMDES, publicado el 27 de marzo del 2009

- ✓ Diseño y ejecución de un Plan de acompañamiento y fortalecimiento para estas redes, además del fortalecimiento de mesas temáticas.

Y en resultados como:

- ✓ Conseguir que el 100% de regiones hayan identificado y mapeado redes sociales comunitarias y organizaciones de la de sociedad civil que realizan vigilancia social sobre el tema de violencia hacia las mujeres y un Plan de fortalecimiento de organizaciones sociales elaborado.
- ✓ Del 2011 al 2015 que el 70% las redes comunitarias y organizaciones de la sociedad civil que hacen vigilancia social en temas de violencia hacia las mujeres son fortalecidas en sus capacidades y difundiendo resultados. Estudio de sistematización de la experiencia de Vigilancia ciudadana sobre el PNCVHM culminada y difundida.

**En nuestro distrito existe un Plan Local Contra la Violencia a la Mujer, Niñez y Adolescencia en San Juan de Lurigancho 2009 – 2015<sup>2</sup>**, que contempla en su objetivo específico 2.3 “Gestionar ante las instituciones competentes la vigilancia y cumplimiento de sus funciones en las políticas públicas vinculadas a la prevención y atención de la violencia basada en género”.

### *Sugerencias desde la Central de Comedores Autónomos de SJL para mejorar los servicios*

Para la atención en los diversos sectores públicos, el personal debe estar capacitado, preparado profesionalmente y que sean examinados por un psicólogo, que no exista discriminación por la condición social de las usuarias.

La infraestructura de los servicios es un deber del Estado, así como la implementación de equipos y otros, necesarios para la atención de las mujeres víctimas de violencia.

<sup>2</sup> Fuente: “Plan Local Contra la Violencia a la Mujer, Niñez y Adolescencia en San Juan de Lurigancho 2009-2015. Ordenanza N° 172 – Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, aprobado el 4 septiembre del

- ✓ Los profesionales que atienden, deben ser capacitados y con trato amable.
- ✓ Los costos en los Centros de Salud, como consultas, los análisis y las medicinas y otros deben ser módicos y al alcance del bolsillo de los usuarios y sobre todo en el servicio de atención de psicología.
- ✓ El Gobierno Local y Central, deben de brindar el apoyo logístico que abone a un adecuado servicio de atención en los casos de violencia. Más aún la autoridad local de San Juan de Lurigancho, debe incorporar el Plan Local contra la Violencia a la Mujer, Niñez y Adolescencia, al Plan de Desarrollo Concertado, de manera que se pueda asegurar el presupuesto para la implementación de dicho Plan.
- ✓ La atención de los casos de violencia debe ser expeditiva y derivada al profesional o institución competente según sea el caso que se presente. Se debe evitar la burocracia o los trámites engorrosos.

Creemos que para que los servicios mejoren se debe de tomar en cuenta los siguientes puntos:

- ✓ En algunos casos hay deficiencias en cuanto a la infraestructura e implementación logística para una buena atención de las víctimas de violencia, en las comisarías deben de contar con un espacio privado para escuchar los casos y problemas de las víctimas de violencia. Faltan implementar más DEMUNAS en el distrito, las que hay no se abastecen, y carecen de logística y recursos adecuados.
- ✓ Los profesionales que atienden, deben ser idóneos y dar un trato humano a las usuarias y deben de brindar la información necesaria, a quien lo solicite dentro del marco de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Trato amable y profesional.
- ✓ Los costos deben ser módicos, al alcance del bolsillo de las usuarias.
- ✓ El Estado debe brindar el apoyo logístico, infraestructura y profesionales.
- ✓ La solución de los casos de violencia deben ser viables y expeditivas.

Pensamos que el rol de los servicios públicos es el de brindar una atención de calidad, con capacidad de desprendimiento social. Sin embargo, aún no lo están cumpliendo, podría mejorar con una voluntad política del Estado, tanto gobierno local o central, dentro del marco del Plan Nacional contra la Violencia hacia la mujer.

Debe haber mayor cobertura, implementación y recursos, sobre todo voluntad política para incrementar los recursos económicos y para poder brindar los servicios de atención de calidad.

El Estado debería de mantener el diálogo y la concertación con las organizaciones sociales, y se debería de impulsar más aún la vigilancia a las diversas entidades del Estado, siendo esta una forma de contribuir desde las organizaciones sociales, a fin de mejorar la calidad de atención.

Los ciudadanos deberíamos de cumplir nuestro rol fiscalizador, vigilando de modo continuo el funcionamiento de las entidades del Estado, con la finalidad de que se cumpla con una eficiente atención de los servicios públicos. Al amparo de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública.

Tenemos que seguir capacitándonos, organizándonos y sensibilizando a la población, para:

- Vigilar que haya una adecuada atención en los servicios
- Que disminuya los índices de violencia familiar en nuestro distrito y por ende en el país
- Constituir una alianza estratégica entre las organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas, a fin de que se comprometan a trabajar de manera conjunta para poder disminuir los índices de violencia familiar y brindar el apoyo necesario a los ciudadanos/as comprometidos/as en la lucha por la justicia y los derechos humanos.



Junta Directiva de la Central de Comedores Autónomos de S.J.L.



Escuela de Lideresas de Central de Comedores Autónomos de S.J.L.