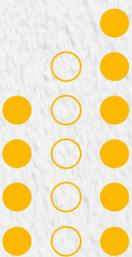


Juntas Sin Barreras

Informe sobre las

barreras de acceso a la justicia que enfrentan las sobrevivientes de violencias basadas en género acompañadas por la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales "Juntas Nos Cuidamos"



Realizado por:

Surkuna, Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos

Redacción y recopilación de información:

Mg. Tatiana Jiménez Arrobo.

Revisión Técnica del documento:

Ab. Mayra Tirira Rubio y Mg. Verónica Vera Sánchez

Diseño de portada y diagramación:

Mg. Daniela Moreno Zapata

Agradecimiento especial a las voluntarias que son parte de la **Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales Juntas Nos Cuidamos**, porque acompañan y cuidan a las víctimas y sobrevivientes de violencias basadas en género en sus procesos de búsqueda de justicia.



Se permite la reproducción total o parcial de la obra siempre y cuando se reconozca la autoría de la misma y se realice sin fines comerciales o de lucro.

Recomendación de citación:

Surkuna. 2024. Juntas Sin Barreras. Informe sobre las barreras de acceso a la justicia que enfrentan las sobrevivientes de violencias basadas en género acompañadas por la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales “Juntas Nos Cuidamos”. Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna: Quito.

Índice

A. Introducción	1
B. Acceso a la justicia y acompañamiento feminista en primeros auxilios legales: una estrategia para destrabar el sistema judicial	2
C. Acompañamientos realizados por la Red de Primeros Auxilios Legales Juntas nos Cuidamos	7
D. Barreras de acceso a la justicia identificadas durante el acompañamiento realizado por la Red	8
Barreras normativas	8
1. Desconexión entre la normativa y la implementación de las rutas de atención para denunciar violencias basadas en género.....	8
2. Interpretación restrictiva de las normas penales y desprotección hacia personas trans.....	10
Barreras institucionales	11
1. Dificultad para presentar denuncias y desconfianza en el sistema de justicia	11
2. Profesionales con insuficiente capacitación en enfoque de género y violencias.....	12
3. Insistencia para recibir atención y protección.....	15
4. Horarios de atención limitados y gestión inadecuada de turnos.....	17
5. Solicitud de requisitos no contemplados en la Ley.....	19
6. Falta de privacidad durante los procedimientos para denunciar o solicitar medidas de protección.....	20
7. Procesos de revictimización en el relato de los hechos.....	22
8. Demora en la entrega de medidas de protección.....	23
9. Falta de certezas sobre la notificación de agresores.....	25
Barreras geográficas	26
1. Instituciones judiciales lejanas al domicilio de las víctimas.....	26
Barreras culturales	28
1. Estigmatización y prejuicios de género.....	28
Barreras informativas	29
1. Desconocimiento de derechos y recursos disponibles.....	29
E. Impacto del acompañamiento feminista en la búsqueda de justicia de las sobrevivientes	30
F. Conclusiones	32
G. Recomendaciones	33
Al Consejo de la Judicatura.....	33
A la Fiscalía General del Estado.....	33
A las Juntas de Protección de Derechos.....	33
Bibliografía	35

A. Introducción

El presente informe analiza las barreras de acceso a la justicia que enfrentan las sobrevivientes de violencias basadas en género en Ecuador y en especial en el Distrito Metropolitano de Quito, con un enfoque en las experiencias de acompañamiento de la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales "Juntas Nos Cuidamos". Este informe demuestra que a pesar de los avances normativos y la existencia de rutas de atención formalmente establecidas, persisten obstáculos estructurales, institucionales y culturales que dificultan el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas. Este análisis se desarrolla en el marco de un acompañamiento feminista en primeros auxilios legales realizado por las voluntarias de la Red, el cual es "una alternativa y apoyo al sistema de justicia para las víctimas de violencia de género, promoviendo un primer acercamiento, seguro y mediado, con los operadores del sistema como tal; siendo el punto central, la incorporación de la experiencia femenina como punto de análisis para la transformación social" (Andrade et al. 2022, 176), en el que se prioriza la autonomía de las mujeres y su tránsito de víctimas a sobrevivientes.

El informe busca evidenciar las principales barreras enfrentadas, desde la falta de sensibilización en el sistema de justicia hasta los problemas de coordinación interinstitucional y la insuficiencia de recursos humanos capacitados. Asimismo, se resalta la importancia del acompañamiento feminista en primeros auxilios legales como una herramienta transformadora que no solo apoya a las sobrevivientes en su búsqueda de justicia, sino que también contribuye a generar cambios estructurales en la forma en que las instituciones responden a la violencia de género, pues este informe es un instrumento fundamental para la prevención del delito de femicidio en el Ecuador, pues los hallazgos que se describen en el mismo nos permiten observar de forma estructural cómo operan las violencias basadas en género e identifica las tareas pendientes del sistema de justicia y protección para garantizar los derechos de las niñas, adolescentes, mujeres, personas trans y no binarias.

Metodología

Este informe es de naturaleza cualitativa y se fundamenta en diversas fuentes de información primaria y secundaria que permiten ofrecer un análisis integral y detallado de las barreras de acceso a la justicia. Una de las principales herramientas utilizadas fue el formulario de evaluación de los servicios de justicia, mediante el cual se recopilaban datos clave al cierre de cada caso acompañado por las integrantes de la Red Juntas Nos Cuidamos. Este formulario proporcionó información valiosa sobre la calidad y efectividad de los servicios ofrecidos por las instituciones judiciales desde la perspectiva de quienes acompañaron a las sobrevivientes.

Adicionalmente, se incorporaron los resultados de la encuesta de percepción del acompañamiento, desarrollada por la Red y dirigida a las personas acompañadas, para identificar las fortalezas y áreas de mejora en el acompañamiento brindado. Asimismo, el informe integra los resultados de las entrevistas semiestructuradas realizadas a las acompañantes de la Red que desde el mes de junio de 2022 hasta la actualidad, han cuidado y acompañado a las víctimas y sobrevivientes de violencias basadas en género en sus procesos de búsqueda de justicia. Estas entrevistas permitieron profundizar en las experiencias y opciones directas de las acompañantes sobre las barreras que enfrentan las sobrevivientes en su búsqueda de justicia y medidas de protección. Es importante mencionar que para este informe se decidió usar seudónimos en lugar de los nombres de las acompañantes que fueron entrevistadas, con el propósito de proteger su identidad y privacidad.

1. En diciembre de 2021, como parte de proyecto "Vivas y Libres nos queremos: acompañamiento feminista para favorecer el acceso a la Justicia y a los derechos reproductivos de mujeres y niñas en Ecuador", el Centro para el Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, SURKUNA, realizó la primera convocatoria de la Escuela de Acompañamiento en Primeros Auxilios Legales para la creación de la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales, "Juntas nos Cuidamos" (en adelante, la Red), la cual comenzó a brindar servicios de acompañamiento en junio de 2022. Esta Red es la primera red de voluntarias en Ecuador que se especializa en la atención a víctimas y sobrevivientes de violencia durante los primeros pasos en el acceso a la justicia y a medidas de protección. La Red se enfoca en el acompañamiento en el proceso de interposición de la denuncia en delitos de género, la salvaguarda de pruebas y la obtención de medidas de protección para las víctimas y sus familiares. (Surkuna 2024) En diciembre de 2023 se realizó la segunda convocatoria de la Escuela y ser parte de la Red de Acompañantes. La Red está integrada por 50 voluntarias, actualmente.

Como fuentes secundarias es importante destacar la revisión de instrumentos normativos y artículos científicos. También se realizó el análisis de datos estadísticos del Consejo de la Judicatura y la Fiscalía General del Estado que dan cuenta de las cifras de procesos judiciales relativos a violencias basadas en género levantadas por ambas instituciones. Por otro lado, también se analiza los datos estadísticos levantados por la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales Juntas Nos Cuidamos, a partir de sus formularios de ingreso de casos, asesoría y acompañamiento a víctimas de violencias basadas en género.

Organización del texto

El informe se organiza en cuatro secciones principales: en la primera sección se presenta un marco conceptual basado en derechos humanos y se analiza el acompañamiento feminista en primeros auxilios legales como una estrategia clave para destrabar el sistema judicial. La segunda sección describe los resultados estadísticos y cualitativos de los casos acompañados, destacando tanto los logros obtenidos como los desafíos identificados en el acceso a la justicia. En la tercera sección, se examinan las barreras normativas, institucionales y geográficas que enfrentan las sobrevivientes, a partir de las entrevistas y evaluaciones realizadas por las acompañantes. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones que sintetizan los hallazgos principales y proponen acciones concretas para fortalecer el acceso a la justicia y mejorar la atención institucional.

B. Acceso a la justicia y acompañamiento feminista en primeros auxilios legales: una estrategia para destrabar el sistema judicial

La CIDH define al acceso a la justicia como "el acceso de jure y de facto a instancias y recursos judiciales de protección frente a actos de violencia, de conformidad con los parámetros internacionales de derechos humanos" (CIDH S/F, 5). La CIDH ha establecido que un acceso adecuado a la justicia no se circunscribe sólo a la existencia formal de recursos judiciales, sino también a que éstos sean idóneos para investigar, sancionar y reparar las violaciones denunciadas, es decir que el acceso a la justicia, lejos de ser solo un concepto teórico, representa la manera en que las personas experimentan la respuesta del Estado y sus instituciones ante las violencias que enfrentan. (Surkuna 2021, 1)

En Ecuador, el acceso a la justicia está formalmente garantizado en la Constitución, específicamente en el artículo 75 (CRE 2008), que establece el derecho de toda persona a acceder de manera gratuita a la justicia y a recibir una tutela efectiva, imparcial y rápida de sus derechos. La Corte Constitucional sobre este derecho ha indicado que éste "se viola (...) cuando existen barreras, obstáculos o impedimentos irrazonables al acceso a la administración de justicia" (Sentencia 2037-20-EP/24). Además, la Constitución incluye diversos instrumentos relacionados con este acceso, como el debido proceso penal (artículo 76), la promoción de una cultura de paz (artículo 393), el reconocimiento de la Justicia Indígena (artículo 171) y la creación del Consejo de la Judicatura. (Surkuna 2021, 1-2). Por otra parte, el artículo 22 del Código Orgánico de la Función Judicial (COFJ) establece que el Consejo de la Judicatura tiene la responsabilidad de colaborar con otros organismos judiciales para identificar y eliminar estas barreras. Esto implica implementar medidas específicas que faciliten un acceso equitativo a la justicia, asegurando que todos, independientemente de sus circunstancias, tengan la misma oportunidad de defenderse en el sistema judicial.

El acceso a la justicia es fundamental para la protección de los derechos de las mujeres, especialmente frente a las violencias basadas en género. En ese sentido, comprenderemos a las violencias basadas en género como un fenómeno que refleja las desigualdades de poder históricas entre hombres y mujeres, afectando gravemente la vida de las mujeres y obstaculizando su acceso a otros derechos fundamentales. Este tipo de violencias se manifiesta en múltiples formas y contextos, tanto en el ámbito público como privado, y es considerado un grave problema de derechos humanos (CIDH S/F, 10 y 11).

Un sistema judicial efectivo permite a las víctimas buscar justicia y evitar la impunidad, asegurando que sus casos sean tratados con seriedad y diligencia. Sin embargo, las víctimas o sobrevivientes a menudo enfrentan obstáculos estructurales que dificultan

su acceso a la justicia. Estos incluyen la fragilidad del sistema judicial, la falta de recursos y la inestabilidad de los jueces, además de patrones socioculturales discriminatorios que obstaculizan la implementación de la ley. Es decir que, a pesar de las reformas en algunos países para modernizar los sistemas de justicia, el cambio cultural y la respuesta adecuada de los funcionarios judiciales aún son insuficientes; y, pese al reconocimiento formal de la violencia contra las mujeres como una prioridad, persiste una alarmante brecha entre la gravedad del problema y la respuesta del sistema judicial (CIDH S/F, 14).

El hecho de que muchas denuncias no sean investigadas ni sancionadas, conlleva a un patrón de impunidad sistemática en varios países de la región, lo cual genera desconfianza en las víctimas. Como consecuencia, Onu Mujeres (2023) ha reportado que menos del 40% de las mujeres que enfrentan violencia solicitan algún tipo de apoyo. En la mayoría de los países con datos disponibles, se observa que la mayoría de las mujeres que buscan ayuda prefieren recurrir a familiares y amistades en lugar de acudir a instituciones formales como la policía o los servicios de justicia. Además, menos del 10% de quienes buscan apoyo presentan una denuncia ante la policía.

En el Ecuador, la ENVIGMU de 2019 muestra que el 94,3% de mujeres víctimas de violencia no realizan la denuncia, siendo la violencia psicológica y la sexual las menos denunciadas por tipo, y aquellas que se producen en el sector educativo las menos denunciadas por ámbito (INEC 2019). En la investigación "La culpa no era mía. Obstáculos en el acceso a justicia de las sobrevivientes de violación en el Ecuador", se reveló que el 64% de las víctimas y sobrevivientes de violación consideraron que realizar una denuncia es un proceso sumamente complicado. Además, el 76% de las sobrevivientes indicó que se vieron obligadas a relatar los hechos varias veces dentro de la misma institución y ante diferentes servidores públicos. Esto evidencia procesos revictimizantes, así como múltiples barreras y dificultades en el sistema de justicia que complican que niñas, adolescentes y mujeres víctimas de violencia sexual puedan presentar sus denuncias.

De acuerdo al portal de estadísticas del Consejo de la Judicatura, la violencia de género judicializada en Ecuador muestra una preocupante prevalencia de contravenciones sancionadas hasta con 30 días de privación de libertad (77,93%), frente a los delitos (22,07%), lo que evidencia una subestimación de la gravedad de muchos casos, ya que los casos que se denuncian son por infracciones "menores". En 2024, los delitos contra la integridad sexual y reproductiva representan el mayor número de procesos (4,446), superando a los de violencia física (1,033) y psicológica (1,801), lo que sugiere una urgente necesidad de atención prioritaria a estas formas de violencia.

Imagen 1. Histórico de los procesos por delitos de violencia física, psicológica y sexual

Delitos por violencia física, psicológica y sexual				
Año	ART. 156 VIOLENCIA FÍSICA CONTRA LA MUJER O MIEMBROS DEL NÚCLEO FAMILIAR	ART. 157 VIOLENCIA PSICOLÓGICA CONTRA LA MUJER O MIEMBROS DEL NÚCLEO FAMILIAR	DELITOS CONTRA LA INTEGRIDAD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	Grand Total
2014	6,322	10,995	2,110	19,427
2015	4,201	9,478	5,731	19,410
2016	1,989	4,986	6,335	13,310
2017	2,068	4,199	6,871	13,138
2018	1,943	3,834	7,318	13,095
2019	2,080	4,333	8,291	14,704
2020	1,597	3,170	6,891	11,658
2021	1,920	3,506	7,746	13,172
2022	1,510	3,140	6,635	11,285
2023	1,288	2,218	5,926	9,432
2024	1,033	1,801	4,446	7,280

Fuente: Portal estadístico del Consejo de la Judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024

Así mismo, el Portal señala que entre el 2014 y 2024 hubo 25,951 procesos por violencia física contra la mujer o miembros del núcleo familiar; 51,660 procesos por violencia psicológica contra la mujer o miembros del núcleo familiar; 515,343 procesos por contravenciones de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar; y, 68,300 procesos por delitos contra la integridad sexual y reproductiva. Sin embargo, la falta de datos recientes sobre contravenciones después de 2019 limita un análisis completo, subestimando el impacto real de la violencia contra las mujeres y miembros del núcleo familiar. Entre 2014 y 2024, los 515,343 procesos por contravenciones contrastan con los 68,300 por delitos sexuales, lo que subraya la necesidad de políticas públicas integrales que fortalezcan la prevención, el acceso a la justicia y la clasificación adecuada de los casos para una protección efectiva de las víctimas.

Imagen 2. Contravenciones de violencia

Contravenciones de violencia						
Año	ART. 159 CONTRAVENCIONES DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER O MIEMBROS DEL NÚCLEO FAMILIAR	ART. 159, INCISO PRIMERO: CONTRAVENCIÓN DE VIOLENCIA FÍSICA	ART. 159, INCISO SEGUNDO: CONTRAVENCIÓN DE VIOLENCIA FÍSICA-SIN LESIONES	ART. 159, INCISO TERCERO: CONTRAVENCIÓN DE VIOLENCIA PATRIMONIAL	ART. 159, INCISO CUARTO: CONTRAVENCIÓN VIOLENCIA PSICOLÓGICA	Grand Total
2014	16,633					16,633
2015	73,581					73,581
2016	69,255					69,255
2017	60,732					60,732
2018	36,594	10,727	2,033	250	4,628	54,232
2019	622	28,215	6,399	668	16,695	52,599

Fuente: Portal estadístico del Consejo de la Judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024.

En relación con la entrega de medidas de protección, estas se encuentran reguladas por los artículos 558 y 558.1 del COIP, así como el artículo 51 de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. Dichas medidas están diseñadas para garantizar la protección necesaria que cada víctima requiera, siendo responsabilidad de los jueces y juezas determinar cuáles son las más adecuadas para salvaguardar de manera integral la integridad física, psicológica y/o sexual de las personas afectadas.

Según información del Portal del Consejo de la Judicatura, que recopila estadísticas de solicitudes de medidas de protección, entre 2018 y 2024 se registraron 269.289 solicitudes que se han realizado mediante el módulo virtual y en Unidades Judiciales. Es importante mencionar que el módulo virtual es una herramienta tecnológica que se usó desde enero de 2020 como un proyecto piloto en la Tenencia Política de Pomasqui, al norte de Quito y luego se expandió su uso a nivel nacional, en noviembre del mismo año². Este módulo virtual está destinado a agilizar el procedimiento para la recepción de solicitudes provenientes de las fiscalías, y para la revisión judicial de medidas administrativas emitidas por las juntas cantonales, los tenientes políticos, los comisarios nacionales y los intendentes de policía. De estas, 40.944 se tramitaron mediante el módulo virtual y 228.345 solicitudes se realizaron directamente ante las Unidades Judiciales. A continuación, se presenta un cuadro comparativo que detalla las solicitudes y medidas otorgadas tanto a través del módulo virtual como en las Unidades Judiciales.

Imagen 3. Solicitudes de medidas de protección en el periodo 2018 - 2024³

Año	Solicitudes Módulo virtual	Medidas de Protección Otorgadas MV	Solicitudes Unidades Judiciales	Medidas U.Judiciales otorgadas
2024	6064	27286	20693	68917
2023	13433	60868	48509	161485
2022	13389	57699	46612	153721
2021	7313	29064	45642	149028
2020	745	2443	34494	108799
2019	0	0	26068	78194
2018	0	0	6327	18795
Total	40944	177360	228345	738939

Fuente: Portal estadístico del Consejo de la Judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024.

2. Dirección Nacional de Comunicación Social. "Sistema Nacional de Medidas de Protección: más de 1200 víctimas de violencia fueron protegidas a través de la herramienta virtual implementada por el Consejo de la Judicatura", Consejo de la Judicatura, 9 de marzo de 2021, párr. 4, https://www.funcionjudicial.gob.ec/sistema-nacional-de-medidas-de-proteccion-mas-de-1200-victimas-de-violencia-fueron-protegidas-a-traves-de-la-herramienta-virtual-implementada-por-el-consejo-de-la-judicatura/?utm_source=chatgpt.com

3. Las solicitudes corresponden al número de víctimas y las medidas de protección otorgadas corresponden al número de mecanismos que se activaron para proteger a las víctimas. Así por ejemplo, si en 2024 hubo 177.360 medidas otorgadas mediante módulo virtual, esto significa que se protegió a 40.944 víctimas.

Las medidas de protección otorgadas mediante el módulo virtual son gestionadas por las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, los tenientes políticos, los comisarios nacionales y los intendentes de policía. Sin embargo, se observa un número significativamente menor de medidas solicitadas a través de estas entidades en comparación con las solicitadas en las Unidades Judiciales. Aunque esta diferencia podría obedecer a múltiples razones, es un hecho que se emiten menos medidas de protección en los módulos virtuales. Por ejemplo, como se muestra en la imagen 3, durante el año 2024 se registraron 6.064 solicitudes de medidas de protección mediante el módulo virtual, frente a las 20.693 solicitadas en las Unidades Judiciales. Este contraste evidencia que las víctimas de violencia no están utilizando mayoritariamente los canales ofrecidos por las juntas cantonales, los tenientes políticos, los comisarios nacionales y los intendentes de policía para acceder a medidas de protección, especialmente considerando que existen 1300 entidades a nivel nacional habilitadas para usar el módulo virtual. De hecho, la distribución que muestra el Portal del Consejo de la Judicatura, indicaría que las Comisarías son las que menos tramitan medidas de protección pese a que existen 181 a nivel nacional. Esto sugiere la importancia de ampliar la información sobre la existencia de los módulos virtuales y mejorar los procesos de capacitación y acceso a TICs en territorios donde se encuentran las tenencias políticas, comisarías, intendencias de policía y juntas cantonales de protección.

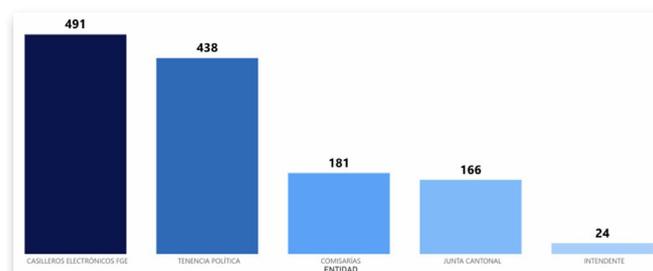
Imagen 4. Medidas de protección otorgadas en varias dependencias, periodo 2018 - 2024

FUENTE	Solicitudes	Medidas de protección
COMISARIA	0	753
FISCAL	0	64599
JUNTA CANTONAL	0	97072
TENENCIA POLITICA	0	14936
Total	0	177360

Fuente: Portal estadístico del Consejo de la Judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024.

Las entidades habilitadas para usar el módulo virtual y tramitar medidas de protección suman un total de 1300, distribuidas como se indica en la siguiente imagen:

Imagen 5. Entidades habilitadas para el uso del módulo virtual de medidas de protección.



Fuente: Portal estadístico del Consejo de la Judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024.

Ahora bien, en lo que corresponde a la solicitud y otorgamiento de medidas de protección por territorio, el Portal estadístico detalla que son las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, las que tramitan mayoritariamente las medidas de protección, mientras que los cantones como El Guabo, La Libertad y Echeandía son los que menos medidas de protección han tramitado en el periodo 2018-2024. En cuanto a la provincia de Pichincha, es importante mencionar que 49.767 solicitudes se realizaron ante Unidades Judiciales y 9.707 en módulos virtuales, de estas 36.827 corresponden a solicitudes realizadas en Unidades Judiciales del cantón Quito y 9.120 corresponden a solicitudes realizadas ante Módulos Virtuales.

Imagen 6. Solicitudes de medidas de protección en la provincia de Pichincha, en el periodo 2018 - 2024

Cantón	Solicitudes U.judiciales	Solicitudes Módulo virtual
QUITO	36827	9120
RUMIÑAHUI	7214	266
CAYAMBE	2038	6
MEJIA	1080	6
PEDRO MONCAYO	850	0
SAN MIGUEL DE LOS BANCOS	796	95
PUERTO QUITO	677	130
PEDRO VICENTE MALDONADO	285	84
Total	49767	9707

Fuente: Portal estadístico del Consejo de la Judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024.

Es importante mencionar que, tal como se demostrará en este informe, la ausencia de estrategias de seguimiento a las medidas de protección emitidas representa una grave deficiencia en el sistema judicial. Esto no solo pone en riesgo a las personas que deberían beneficiarse de dichas medidas, sino que también perpetúa un clima de desconfianza hacia las instituciones encargadas de garantizar la seguridad y los derechos de las víctimas, pues la falta de supervisión y evaluación efectiva compromete la eficacia de las medidas adoptadas y envía un mensaje implícito de abandono a quienes buscan amparo en el sistema judicial.

Para comprender plenamente las brechas existentes en el acceso a la justicia y el impacto de las violencias de género en Ecuador es fundamental examinar las cifras de las noticias de delito reportadas por la Fiscalía General del Estado (FGE), que dan cuenta de que el número de noticias de delito (consumados) es inferior al número de procesos que reposan en el Consejo de la Judicatura.

Tabla 1. Noticias del delito registradas en Fiscalía (consumado).

Año	Violencia física contra las mujeres y miembros del núcleo familiar	Violencia psicológica contra las mujeres y miembros del núcleo familiar	Violencia sexual contra las mujeres y miembros del núcleo familiar	Violación	TOTAL
2014	573	1.001	50	823	2.447
2015	1.551	2.620	107	2.053	6.331
2016	1.504	2.617	84	1.967	6.172
2017	1.512	2.876	115	2.196	6.699
2018	1.403	2.443	92	2.174	6.102
2019	1.511	2.327	122	2.204	6.164
2020	1.404	2.210	125	1.988	5.727
2021	1.452	2.358	115	2.253	6.178
2022	1.434	2.170	141	2.132	5.877
2023	1.407	2.021	124	1.895	5.447
TOTAL	13.751	22.643	1.075	19.685	57.154

Fuente: Analítica-SIAF, en respuesta al pedido de información realizado por Surkuna a la Fiscalía General del Estado (FGE) con número de Ticket#2024010822002182 con corte al 8 de enero de 2024.

Las cifras reflejan una alta prevalencia de violencias de género, con predominio de violencia psicológica y física, mientras que la violencia sexual y la violación, aunque menos reportadas, evidencian su gravedad. La disminución progresiva de casos desde 2017 podría interpretarse como una mejora, pero también puede ser indicativa de subregistro debido a barreras en el acceso a la justicia, desconfianza en las instituciones o dificultades para denunciar. La discrepancia mencionada entre las noticias de delito y los procesos judiciales sugiere fallas estructurales en el sistema judicial que limitan la garantía de derechos para las víctimas.

Para complejizar el escenario de la violencia de género en el Ecuador, es necesario argumentar que los problemas en la administración de justicia incluyen negligencia, parcialidad y errores en los procedimientos, lo que a menudo revictimiza a las mujeres. La CIDH en sus visitas a distintos países ha confirmado que la mayoría de los casos de violencia de género permanecen sin resolver, contribuyendo a un clima de impunidad e inseguridad para las mujeres. Es decir, aunque se reconoce la violencia de género como un problema crítico, la falta de acción efectiva por parte de los sistemas judiciales agrava la situación y perpetúa la discriminación.

Todo este escenario genera desconfianza en las instituciones de justicia, como un fenómeno aprendido, alimentado por la percepción de su ineficacia. Las víctimas de violencia de género sienten desánimo al considerar acudir al sistema judicial, afectadas por el desconocimiento de los procedimientos y el temor a la revictimización, así como por experiencias negativas previas donde no recibieron la protección necesaria. Frente a esta realidad, se plantea el acompañamiento feminista en primeros auxilios legales como una alternativa de apoyo al sistema de justicia para las víctimas de violencia de género. Este enfoque busca facilitar un primer contacto seguro y mediado con los operadores del sistema.

Las acompañantes de la Red en su artículo "Acompañamiento feminista como alternativa al legalismo. Experiencia de #JuntasNosCuidamos: Red de acompañamiento en primeros auxilios legales en casos de violencia basada en género", sostienen que el acompañamiento en red para casos de violencia de género crea espacios de reflexión y cuestionamiento, facilitando un encuentro colectivo alternativo al ámbito público tradicionalmente masculino. (Andrade et al. 2022, 12) Las acompañantes buscan poner a las víctimas en el centro y fomentar su autonomía y capacidad de resolución, ayudándolas a pasar del rol de víctima al de sobreviviente.

Esta estrategia de acompañamiento feminista en primeros auxilios legales se basa en el acompañamiento activo, no en el asistencialismo. Pues mientras que el asistencialismo ofrece soluciones pasajeras y mediadas por el mercado, el acompañamiento feminista crea espacios seguros y empáticos para las mujeres víctimas de violencia. Así, el acompañamiento se convierte en una herramienta transformadora que empodera a las mujeres para reclamar sus derechos y superar las barreras institucionales y estructurales de acceso a la justicia.

C. Acompañamientos realizados por la Red de Primeros Auxilios Legales "Juntas nos Cuidamos"

En el "Informe estadístico de los acompañamientos y asesorías realizadas por la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales Juntas Nos Cuidamos" (Surkuna 2024), con corte al 20 de julio de 2024, la Red de Acompañantes ha proporcionado un apoyo crucial a sobrevivientes de violencia de género en Ecuador. Con un total de 304 acompañamientos y asesorías realizadas, la Red ha facilitado el acceso a la justicia y protección para cientos de mujeres. Este apoyo ha sido fundamental en un entorno donde las barreras para denunciar y obtener medidas de seguridad siguen siendo significativas.

La mayoría de los acompañamientos realizados (70.4%) lograron obtener medidas de protección, asegurando a las sobrevivientes un recurso legal inmediato de seguridad frente a sus agresores. Sin embargo, un menor porcentaje (19.1%) concluyó en la

formalización de denuncias, lo cual subraya los desafíos que las víctimas enfrentan en sus procesos de búsqueda de justicia. Estos datos reflejan tanto la efectividad de la Red en proveer protección como las limitaciones y el temor que muchas sobrevivientes sienten al navegar en el sistema judicial.

Además, los datos indican que la violencia psicológica es el tipo de violencia más prevalente (156 casos), seguido de la violencia física (84 casos) y la violencia sexual (59 casos). Este desglose evidencia la diversidad y complejidad de las experiencias de violencia, lo que resalta la importancia de contar con un enfoque integral en el acompañamiento que la Red proporciona.

Por otro lado, el perfil de los agresores muestra que en un alto porcentaje de los casos (38.81%), los actos de violencia fueron perpetrados por parejas íntimas. Este hallazgo destaca la importancia de abordar la violencia en el ámbito privado y familiar, que sigue siendo un contexto especialmente vulnerable para las mujeres.

Finalmente, la Red de Acompañantes ha demostrado una capacidad de alcance significativo en el Distrito Metropolitano de Quito y con diferentes perfiles de edad, abordando necesidades que abarcan desde los 15 hasta más de 40 años. Esta diversidad etaria refleja una intervención que se adapta a las etapas de vida de las sobrevivientes y que prioriza tanto la protección inmediata como el fortalecimiento de su autonomía y seguridad.

D. Barreras de acceso a la justicia identificadas durante el acompañamiento realizado por la Red

En esta sección se esbozan cinco grupos de barreras de acceso a la justicia identificadas durante los acompañamientos realizados por las voluntarias de la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales Juntas Nos Cuidamos, distribuidos de la siguiente forma: barreras normativas, barreras institucionales, barreras geográficas, barreras culturales y barreras informativas.

Barreras normativas

1. Desconexión entre la normativa y la implementación de las rutas de atención para denunciar violencias basadas en género

Una ruta de atención integral para víctimas de violencias de género "se entiende como el conjunto de acciones articuladas que responden a los mandatos normativos para garantizar la protección de las víctimas, su recuperación y la restitución de los derechos" (Ministerio de Salud Colombia, SF). En ese sentido, una ruta de atención para denunciar violencias puede referirse al conjunto de procedimientos y recursos organizados por instituciones públicas y privadas, diseñados para garantizar que las personas afectadas por cualquier tipo de violencia puedan acceder a mecanismos de protección, justicia y reparación. Estas rutas deben ser claras, accesibles y enfocadas en las necesidades y derechos de las víctimas.

Una ruta tiene algunos componentes que corresponden a momentos clave del proceso de atención: como primer componente, es importante que existan lugares o instituciones a los que una víctima puede acudir inicialmente, como unidades de violencia, fiscalías, hospitales, juntas de protección o centros de atención integral; como segundo componente es importante que existan procedimientos establecidos para recibir y formalizar la denuncia; y, acceder a medidas de protección especificando requisitos y acciones a realizar para el registro de los hechos. Esta ruta, debe otorgar garantías legales y de seguridad inmediatas para proteger a las víctimas de un riesgo inminente, como medidas de protección contra los agresores o asistencia policial.

Así mismo, la ruta de atención debe incluir mecanismos para el seguimiento y acompañamiento. Es fundamental que se especifique acciones y responsabilidades de las instituciones para asegurar la continuidad del proceso judicial o administrativo, incluyendo servicios de apoyo como asistencia psicológica, orientación legal e institucionalización en casas de acogida, de ser necesario.

En Ecuador, existen varias rutas respecto de la prevención y erradicación de las violencias basadas en género enfocadas en niñas, niños, adolescentes, mujeres y personas adultas mayores. Las más difundidas son la "Ruta de Atención y Denuncia en Casos de Violencia contra las Mujeres o Miembros del Núcleo Familiar en el Sistema Judicial" (imagen 7) y la "Ruta para otorgamiento de Medidas Inmediatas de Protección (MAPIS)" (imagen 8). Ambas rutas consideran información específica sobre a dónde acudir, instituciones de auxilio y de protección, procedimientos a realizar, qué medidas se puede solicitar, así como diferencian las rutas cuando se trata de contravenciones o delitos. Es decir que, tienen los componentes necesarios en cuanto a una ruta de atención.

Imagen 7. Ruta de atención y denuncia en casos de violencia contra las mujeres o miembros del núcleo familiar en el sistema judicial



Fuente: Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.

Imagen 8. Ruta para otorgamiento de Medidas Administrativas Inmediatas de Protección (MAPIS)



Fuente: Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos.

Las rutas de atención en violencia son necesarias para facilitar el acceso a la justicia, garantizar la seguridad de las víctimas y promover una respuesta integral que detenga la violencia, responsabilice a los agresores y repare a las personas afectadas. No obstante, durante el proceso de acompañamiento realizado por las voluntarias que son parte de la Red de acompañantes se han identificado diferentes obstáculos en las rutas de atención, donde las instituciones demoran en proporcionar protección a las víctimas de violencias basadas en género.

A partir del análisis realizado se ha podido identificar que existe una desconexión entre la normativa y la implementación de las rutas, pues en las barreras que se verá más adelante será notorio que aunque existen protocolos establecidos, no siempre se implementan de manera adecuada y en ocasiones, los organismos competentes no conocen sus competencias respecto de la implementación de estas rutas. Así mismo, es evidente que las instituciones no cumplen con la rapidez y eficiencia esperadas, dejando a las víctimas en una situación de incertidumbre.

De hecho, en el Formulario de evaluación de servicios de justicia se señala un peloteo por parte de operadores de justicia hacia las víctimas, lo cual aumenta su vulnerabilidad y da cuenta de un insuficiente nivel de conocimientos sobre los procedimientos.

Un error por parte de la funcionaria de primera acogida al identificar la dirección domiciliaria de la acompañada provocó que nos enviara a la Junta de la Zona Sur, solo para al llegar ahí y descubrir que definitivamente deberíamos hacer el trámite en la Junta del Centro Histórico. En ese proceso perdimos medio día y la acompañada tuvo que buscar quien le podría ayudar a retirar a los niños de la escuela y llevarlos a almorzar. (Formulario de evaluación, 2023)

Esto da cuenta de que es fundamental mejorar la claridad de los procesos y la comunicación institucional; continuar sensibilizando al personal en violencia de género para mejorar significativamente la experiencia de denuncia; y establecer mecanismos que reduzcan la revictimización, estableciendo un único punto de contacto para las víctimas.

2. Interpretación restrictiva de las normas penales y desprotección hacia personas trans

La interpretación restrictiva de las normas penales refleja y perpetúa prejuicios estructurales que excluyen a ciertos grupos de la protección judicial efectiva. Durante el proceso de acompañamiento realizado por la Red de acompañantes se identificó un caso en el que se evidenció la falta de adecuación en el sistema para atender a personas trans, pues dos víctimas trans fueron rechazadas por no figurar como mujeres en sus documentos de identidad. Esto ilustra cómo una interpretación normativa restrictiva excluye a ciertos grupos poblacionales y además, se pondera que mujeres refiere únicamente a "mujeres cis".

(...) no nos querían atender porque eran dos mujeres trans, que en su cédula no constaban como legalmente "mujeres", y nos dijeron que se perdería el tiempo, porque realmente cuando ellos envíen las medidas a la unidad judicial, ellos las iban a revocar. Sin embargo, me apoyé de más compañeras, quienes me dijeron que solicite se nos niegue por escrito la solicitud de medidas, y luego de eso, nos atendieron. (Alejandra, conversación personal, 2024)

En el caso de las personas trans, como señala Alejandra (entrevista personal, 2024), la negativa inicial a otorgar medidas de protección por no figurar como "mujeres" en sus documentos oficiales evidencia una falta de reconocimiento institucional de sus identidades y derechos. Este hecho no solo limita su acceso a medidas urgentes de protección, sino que también refuerza un mensaje de exclusión y deslegitimación de sus experiencias como víctimas.

La negativa a atenderlas, bajo el argumento de que las medidas serían revocadas por la unidad judicial, expone una interpretación normativa que prioriza el formalismo legal sobre la protección efectiva de derechos humanos. Este tipo de barreras no solo desalienta a las personas trans a buscar justicia, sino que también refleja una falla sistémica en la implementación de principios constitucionales y estándares internacionales, como el derecho a la igualdad y no discriminación.

Además, el caso pone de relieve la importancia del acompañamiento y la exigencia colectiva. La solicitud de una negación por escrito, no sólo forzó a las autoridades a atender el caso, sino que también mostró cómo la resistencia activa puede ser un mecanismo para enfrentar barreras institucionales. Este episodio subraya la necesidad de revisar las normativas y, sobre todo, las prácticas en el sistema de justicia, para garantizar una aplicación más inclusiva y sensible al contexto de cada víctima.

Este tipo de barreras normativas tienen un impacto especialmente profundo en las personas trans, quienes, además de enfrentar violencia por prejuicio, encuentran un sistema que las revictimiza al negarles protección adecuada. Para superar estas barreras, es imprescindible una revisión crítica de las normas penales y su interpretación, asegurando que estas se alineen con los principios de protección de derechos humanos y con las realidades de los grupos históricamente marginados. Asimismo, es fundamental capacitar a los operadores de justicia para que comprendan y respeten las identidades de género diversas, evitando interpretaciones que refuercen exclusiones basadas en criterios formales o discriminatorios.

Barreras institucionales

1. Dificultad para presentar denuncias y desconfianza en el sistema de justicia

La dificultad para presentar denuncias ante el sistema de justicia es una barrera de acceso que se refiere a los obstáculos que enfrentan las personas al intentar formalizar una denuncia, los cuales pueden variar considerablemente dependiendo del tipo de caso y la percepción de los funcionarios encargados de recibir las denuncias. En general, las acompañantes entrevistadas sugirieron que es difícil realizar denuncias pero también se observa que las experiencias al formalizar denuncias no son uniformes y están influenciadas por factores como la naturaleza del delito y la gravedad percibida por las autoridades.

En los casos que he acompañado, fue relativamente fácil, aunque esperaba más confrontación por parte de los funcionarios. En realidad, solo tomaron la declaración, no hicieron más preguntas, y le informaron que en unas horas le notificarían que ya tenía asignado un fiscal. Le dijeron que en cierto día la llamarían para dar su testimonio y hablar con el perito psicológico y el perito médico legal. No fue complicado en ese aspecto; incluso, para lo del perito psicológico y médico legal, no tuvimos que esperar mucho. Creo que esto se debe a que en los dos casos que acompañé había violencia física con un componente de abuso sexual. Pienso que en esos casos agilizan el proceso. No he tenido oportunidad de acompañar en una denuncia por violencia psicológica u otro tipo de violencia, donde tal vez cuestionan más. (Mina, conversación personal, 2024)

En este testimonio se observa que donde hubo denuncias por violencia física combinada con abuso sexual, los procesos son relativamente ágiles. En este caso que describe la acompañante, los funcionarios tomaron la declaración inicial sin mayores cuestionamientos, asignaron un fiscal en pocas horas y programaron las entrevistas con peritos en un tiempo breve. Esto sugiere que los casos que involucran evidencia física y delitos considerados graves reciben una atención prioritaria, lo que puede ser un indicador de que el sistema está estructurado para responder más eficientemente ante estas situaciones.

Así mismo, el testimonio presentado evidencia que los casos de violencia psicológica podrían enfrentar mayores barreras, pues en contextos donde la evidencia no es tangible o no se considera suficiente, es común que las víctimas enfrenten cuestionamientos o dilaciones en el proceso. Esto podría reflejar un sesgo institucional que prioriza los casos más evidentes o urgentes en detrimento de aquellos que requieren mayor sensibilidad y comprensión de la complejidad de las violencias no físicas.

Por otro lado, en esta sección es importante destacar que las víctimas desconfían del sistema de justicia. Durante las entrevistas se identificó que a menudo no desean denunciar formalmente debido al temor de no ser protegidas por el sistema, pues en varias entrevistas, las acompañantes dan a conocer que las víctimas expresan dudas sobre si el sistema realmente las respaldará o si podrán lograr una protección efectiva contra sus agresores. (Mina, conversación personal, 2024)

2. Profesionales con insuficiente capacitación en enfoque de género y violencias

Los profesionales que operan en el sistema de justicia desempeñan un rol crucial en garantizar la protección de las víctimas de violencia de género. Sin embargo, las entrevistas revelan que muchos de ellos carecen de la capacitación adecuada para comprender las dinámicas de género y violencia, ofrecer un trato sensible y ético a las víctimas y comunicar claramente los procedimientos legales. Esta falta de preparación genera inconsistencias en la atención, obstaculiza el acceso a la justicia y refuerza la revictimización.

Para caracterizar esta barrera se consideró aspectos relativos a la actuación de los operadores de justicia y si explican los procedimientos, lo cual da cuenta de su nivel de formación y sensibilización. Las acompañantes entrevistadas evaluaron a los operadores de justicia en una escala del 1 al 5, que oscilan entre "regular" y "poco satisfactoria," lo que indica una percepción general de bajo desempeño. Esto evidencia que el desempeño no cumple con las expectativas de las víctimas y acompañantes.

Con los funcionarios con los que hemos tratado, el nivel es adecuado, aunque siempre podría mejorar en temas de privacidad. Pienso en especial en el caso de una fiscal que nos atendió y que no conocía el término 'violencia digital'. (Mina, conversación personal, 2024)

Respecto de las explicaciones sobre procedimientos en el sistema judicial, se identificaron respuestas variables de parte de las voluntarias entrevistadas, las cuales dependen de la institución a la que acudieron, que pueden ser principalmente Juntas de protección o Fiscalía. Algunas indicaron que los servidores judiciales explicaron con claridad los procedimientos formales; sin embargo, otras mencionaron que en la mayoría de los casos no lo hacen o lo hacen de forma ambigua, por lo que las víctimas y sus acompañantes enfrentan confusión y desinformación.

En el Formulario de evaluación de los servicios de justicia, las acompañantes de la Red especificaron puntuaciones variables cuando se les pidió que califiquen el nivel de conocimiento de las/los servidores judiciales sobre los derechos que asisten a las personas. Así pues, se evaluó a Secretario/a del Sistema de Atención Integral (SAI), persona de Primera Acogida, médico legal, peritos, y personal de Juntas de protección virtuales y juntas cantonales.

Tabla 2. Evaluación del nivel de conocimiento de las/los servidores judiciales

Tipo de servidores	Calificación (media aritmética)	Observaciones
Secretario/a SAI	5,7	
Persona de Primera Acogida	8	"Deficiente un error en la información de la dirección hizo que nos enviara a la Junta del Sur de Quito"
Médico legal	9,5	
Peritos	9	
Otro (Junta de protección virtual, Junta Cantonal)	Sin calificación	Sobre la Junta Cantonal: "Al principio no querían tomar el caso, porque pensaban que no entraba dentro de medidas."

Fuente: formulario de evaluación de los servicios de justicia, por parte de la Red.

La tabla demuestra una calificación variable según sea la función o rol que cumplan los operadores de justicia. Por ejemplo se observa que los secretarios/as del Sistema de Atención Integral obtuvieron como media, una calificación más baja (5,7), lo que refleja una necesidad urgente de capacitación o una brecha significativa en su conocimiento respecto a los procedimientos y normativas aplicables. Mientras que las personas de Primera Acogida recibieron un puntaje relativamente mejor al anterior. La observación indica que errores básicos en la información ofrecida impactan directamente en la calidad del servicio, lo que podría generar desconfianza o retrasos en la atención.

Por su parte, los médicos legales y peritos recibieron calificaciones sobresalientes, lo que demuestra que están mejor preparados en cuanto a la atención a víctimas. No obstante, aunque los médicos legales (9,5) tengan un rol más técnico y especializado sería relevante explorar si este conocimiento se traduce consistentemente en un servicio de calidad, y ocurre lo mismo con los peritos (9) que también presentan un alto nivel de conocimiento y sería importante indagar si existe actualización en ciertos aspectos específicos. En cuanto a las Juntas, la ausencia de una calificación dificulta evaluar su desempeño. Sin embargo, la observación sugiere que existe resistencia o desconocimiento sobre los casos que deben atender, lo que podría estar relacionado con una interpretación limitada de su marco normativo.

En general, estas calificaciones asignadas por las acompañantes al evaluar a los servicios de justicia demuestran errores en la información y dudas sobre competencias. La observación revela que, más allá del conocimiento técnico, hay problemas operativos que afectan la experiencia de las víctimas. Esto resalta la necesidad de mejorar procesos internos y reforzar habilidades prácticas en la atención. Y, la resistencia inicial de la Junta para aceptar un caso sugiere una posible falta de claridad sobre su rol o una tendencia a evitar responsabilidades. Esto podría derivar en barreras para garantizar acceso a la justicia, especialmente en casos sensibles.

Así mismo, las diferentes actuaciones por parte de los operadores de justicia y las calificaciones recibidas dan cuenta de una disparidad en los niveles de conocimiento entre los diferentes roles. Esto también se puede profundizar en la tabla resumen que se presenta a continuación, realizada a partir de las entrevistas personales que se mantuvo con las acompañantes.

Tabla 3. Explicación de procedimientos por parte de operadores de justicia

<p>¿El servidor público que recibió la denuncia explicó con claridad los procedimientos formales que seguirán a la persona que acompañabas?</p>
<p>La mayoría no explican nada, solo te dicen que tu denuncia va a estar en tal fiscalía. (Alejandra, conversación personal, 2024)</p>
<p>No eran muy claros, por eso preguntamos otra vez para estar seguras, el problema es que como todo el mundo quiere acompañar a la víctima, todas preguntan a una persona diferente. (Asiri, conversación personal, 2024)</p>
<p>Sobre si explican claramente los procedimientos formales después de presentar la denuncia o solicitar medidas de protección, puedo decir que sí, explican en general. Sin embargo, no brindan toda la información que nosotras, como acompañantes, solemos dar. Por ejemplo, no mencionan que, dependiendo de la gravedad, algunas solicitudes de medidas pueden convertirse en denuncias judiciales. Solo dicen que 'le van a llamar y que debe colaborar y dar testimonio'. Nosotras les explicamos información adicional, como que, si deciden no continuar con el proceso judicial, solo necesitan comunicarlo o rechazar la llamada, y sus medidas de protección siguen activas. Esta información extra parece ser confidencial y puede que los funcionarios deban guardarla debido al proceso formal que deben seguir, pero es algo que suele faltar. Entiendo que los operadores de justicia promueven la denuncia como una política. Nosotras, en cambio, manejamos esta información de forma más abierta para que las personas conozcan todas sus opciones. (Mina, conversación personal, 2024)</p>

Elaboración: Equipo técnico del Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna

Las diferentes percepciones respecto de la información que brindan los operadores de justicia, reflejan una falta de consistencia que podría atribuirse a una capacitación deficiente o desigual entre los operadores de justicia. También se puede observar que la falta de información sobre cómo presentar una denuncia es un obstáculo recurrente, asociado directamente con la capacitación insuficiente de los profesionales, como se verá en el siguiente testimonio.

A ver, yo rescataría de los procesos que he acompañado, en todos, que siempre falta información para hacer el proceso de denuncia. (...) suele pasar que las mujeres llegan y el funcionario que les recepta la denuncia utiliza términos muy legalistas, solo para decirles, por ejemplo, que tienen la opción del testimonio anticipado, y las asusta. No sé si la intención es disuadirlas; solo que son abogados y no saben expresarse de otra forma, y las asustan. Porque enseguida es como: '¿Entonces tengo que venir aquí y me voy a encontrar en los pasillos con esta persona que estoy denunciando?' Igualmente, al momento de dar las explicaciones de lo que sigue en un proceso de denuncia, no lo hacen de manera adecuada. No les explican que sí hay que presentar evidencias y que, seguramente, van a pedir colaboración, pero no es como que si él presenta un chat, yo tenga que obligatoriamente estar aquí atenta y saber qué dice ese chat para yo también presentar un chat que demuestre que lo que él está diciendo es mentira, o que si él trae un testigo, yo tenga que traer dos testigos más para demostrar que lo que él dice es mentira. Por otro lado, entiendo que ellos están siguiendo el debido proceso, pero no hay una explicación de que el fiscal asignado para la investigación va a investigar el caso que ella está denunciando, no a ella; están investigando la denuncia. Y ahí surge la confusión: creen que van a averiguar sobre su vida, su familia, y que eso las pondrá en riesgo. Tampoco explican en Fiscalía, que las medidas de protección vienen después, no son rápidos ni ágiles en aclarar que pueden poner la denuncia y que ahí les gestionarán las medidas de protección para que no se preocupen de que el agresor tome represalias. Es importante que los funcionarios recuerden mencionar que también vienen las medidas de protección. En los casos que he acompañado, primero fuimos a sacar las medidas y luego a poner la denuncia, siguiendo una estrategia recomendada por May. Entonces, llegaban ahí ya con las medidas. Porque en los casos en los que he acompañado en Fiscalía, el funcionario no mencionó: 'Por cierto, se van a tramitar medidas de protección y recibirá una boleta de auxilio y orden de restricción; esté tranquila, su agresor no va a seguir molestándola'. (Mina, conversación persona, 2024)

La información que se recoge en esta sección demuestra que la insuficiente capacitación genera múltiples efectos negativos sobre los procesos de búsqueda de justicia de las víctimas de violencias basadas en género, tales como: procesos de revictimización, desconfianza en el sistema judicial debido propiamente a la falta de preparación de los operadores de justicia que afecta la credibilidad institucional; y, finalmente, esto también produce que las víctimas abandonen los casos o se desanimen de denunciar debido a la falta de sensibilidad y vulneraciones que pueden producirse durante su búsqueda de justicia.

A lo anterior, es importante agregar que la falta de sensibilización en temas de género y violencias, es otro aspecto que genera revictimización y desconfianza en las víctimas. En la tabla que se verá a continuación, se detalla que aunque las puntuaciones son generalmente positivas hay aspectos que aún se deben mejorar en el proceso de sensibilización en violencias.

Tabla 4. Sensibilización en materia de violencia contra las mujeres.

Tipo de servidores	Calificación (media aritmética)	Observaciones
Secretario/a SAI	8	
Persona de Primera Acogida	9,1	
Médico legal	9,5	
Peritos	8,5	
Otro (Junta de protección virtual, Junta Cantonal)	10	La Junta Cantonal no estaba del todo capacitada

Fuente: Formulario de evaluación de los servicios de justicia, de La Red.

Se puede decir que quienes tienen el rol de secretario/a del Sistema de Atención Integral y los Peritos presentan oportunidades de mejora en comparación con otros roles. Asimismo, la observación cualitativa sobre la Junta Cantonal evidencia la necesidad de profundizar en su capacitación y recalca la importancia de garantizar que incluso los actores con buenas calificaciones estén equipados para abordar casos de violencia contra las mujeres con sensibilidad y efectividad.

Durante las entrevistas realizadas a las acompañantes de la Red, se identificó dos testimonios adicionales que dan cuenta de la falta de sensibilización, los mismos que establecen diferencias entre instituciones públicas y dan cuenta de que la formación y sensibilización entre las instituciones es variable.

En las Juntas, de forma presencial, sí diría que el personal es sensible y está capacitado. En los casos que he acompañado, como en la Junta de Niñez y de la Mujer, he notado que conocen el tema de derechos de las mujeres y manejan bien la situación. En un caso que acompañé, había una menor de edad que estaba a punto de cumplir la mayoría de edad y ya tenía medidas de protección. Las funcionarias revisaron su caso y lo redirigieron correctamente para que las medidas pasaran del área de adolescencia a la de mujeres sin necesidad de iniciar una nueva solicitud. Mostraron mucha sensibilidad en este aspecto. En cambio, en la Fiscalía tuve una experiencia desagradable. Era un caso de violencia digital y queríamos que se enviara a la Fiscalía Especializada en Género. Dos años después de hacer la denuncia, intentamos gestionar esto nuevamente, pero la persona que nos atendió, quien era fiscal o auxiliar, respondió de manera despectiva. Nos dijo que 'no conocía ninguna tipificación sobre violencia digital', y aunque reconocía que yo dijera que existía, me pidió traer un escrito con los artículos correctos para revisar si podían hacer algo. Esto fue desconcertante, sobre todo porque explicamos desde el principio que era un caso de una adolescente. Esta funcionaria fue la única que mostró una actitud no sensibilizada y desinformada sobre el tema, lo cual fue frustrante. (Mina, conversación personal, 2024)

Del testimonio, es importante destacar la actuación de la Fiscalía, pues al igual que Mina, también Alejandra, otra de las acompañantes entrevistadas ha reportado un operar poco sensible por parte de varios servidores judiciales.

No siempre son sensibles, sobre todo en fiscalía, son crueles, revictimizan y no tienen tacto para preguntar las cosas. Tuve un caso, donde una secretaria se puso a hacerle preguntas a la víctima, delante de un montón de gente y le preguntaba cosas que ella no necesitaba saber, todas las personas escucharon el relato de la víctima, porque la secretaria nunca tuvo sensibilidad. (Alejandra, conversación personal, 2024)

La información presentada en esta sección da cuenta de que aún existe una deuda de parte de los operadores de justicia respecto de tratar a las víctimas y sus historias con justicia y dignidad.

3. Insistencia para recibir atención y protección

Esta barrera implica la necesidad de que las víctimas o sus representantes deban realizar múltiples solicitudes, esfuerzos adicionales o insistencias reiteradas para obtener una respuesta adecuada por parte de las instituciones encargadas de garantizar su seguridad y derechos, incluso en situaciones urgentes o críticas. Esta barrera refleja la falta de un acceso oportuno, ágil y eficiente a los servicios de atención y protección, lo que puede generar frustración, desgaste emocional y desconfianza en el sistema. Además, expone a las víctimas a un riesgo mayor, ya que los retrasos en la atención pueden agravar su situación de vulnerabilidad.

Tabla 5. Insistencias para recibir atención en casos de violencias basadas en género en el sistema de justicia y protección**¿Tuviste que insistir o tuvieron que insistir para recibir atención?**

No, la verdad es que no hemos tenido ninguna de esas experiencias. Siempre que acudimos, nos atendieron el mismo día. Solo hubo una cuestión puntual en la que nos confundimos con las direcciones, pero fuera de eso, no hemos tenido problemas. En general, cuando vamos, nos atienden. Lo único que podría demorar es si hay que llenar formularios, en cuyo caso a veces esperamos entre una y cuatro horas, pero no hemos tenido dificultades para que nos atiendan o tuviéramos que insistir. Incluso cuando hemos enviado solicitudes por correo electrónico para medidas de protección, nos ha funcionado bien.

En cuanto a las denuncias, yo no he ingresado ninguna directamente en Fiscalía, pero algunas compañeras sí mencionaron que es preferible hacerlas de manera presencial en lugar de virtual, porque el proceso virtual suele demorar mucho más en asignar un fiscal o en recibir una respuesta.

Así que, en esos casos, es mejor ir personalmente. (Mina, conversación persona, 2024)

Sí, en ambos casos. En la fiscalía nos dejaron esperando más de una hora, para decirnos que vayamos a otra ventanilla a pedir la denuncia impresa. (Asiri, conversación personal, 2024)

Sí, en un caso en específico, no nos querían atender porque eran dos mujeres trans, que en su cédula no contaban como legalmente "mujeres", y nos dijeron que se perdería el tiempo, porque realmente cuando ellos envíen las medidas a la unidad judicial, ellos las iban a revocar. Sin embargo, me apoyé de más compañeras, quienes me dijeron que solicite se nos niegue por escrito la solicitud de medidas, y luego de eso, nos atendieron. (Alejandra, conversación personal, 2024)

Pocas veces (dos). (Eliana, conversación personal, 2024)

No, para solicitar las medidas de protección no. Sin embargo, para acceder a los otros servicios como la atención legal del centro de equidad y justicia sí. (Salomé, conversación personal, 2024)

Elaboración: Equipo técnico del Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna

En cuanto a la atención recibida en las Juntas de Protección, Mina (conversación personal, 2024) describe experiencias mayoritariamente positivas, donde las solicitudes fueron atendidas el mismo día. Sin embargo, menciona demoras puntuales en trámites como el llenado de formularios (de una a cuatro horas). Salomé (conversación personal) quien también ha acudido a Juntas de Protección señaló que no tuvo problemas, pero hubo otros servicios legales que sí requirieron mayor insistencia. En general, las acompañantes han sugerido que las demoras en las Juntas de Protección no son una práctica constante pero si se presentan situaciones que implican un esfuerzo adicional, como por ejemplo el caso de discriminación que detalló Alejandra (conversación persona, 2024) durante su acompañamiento a dos mujeres trans, pues en este caso los operadores judiciales inicialmente se negaron a atenderlas por no estar registradas como mujeres legalmente, esto implicó el uso de otras estrategias y más demoras en la atención.

Contrario a ello, Asiri (conversación personal, 2024) señaló que cuando acudieron a la Fiscalía su acompañada tuvo que esperar más de una hora solo para ser redirigida a otra ventanilla donde debía solicitar la denuncia impresa. Este ejemplo evidencia una burocracia ineficiente que obliga a realizar esfuerzos adicionales para completar trámites básicos. En cuanto a la atención virtual para realizar denuncias en el sistema de Fiscalía, Mina (conversación personal, 2024) señala que varias acompañantes de la Red han comunicado que los procesos virtuales para denunciar suelen ser más lentos que los presenciales, lo que obliga a preferir la atención presencial.

Debido a las respuestas variables, se puede decir que mientras algunos procesos son ágiles, otros, como trámites virtuales y atención legal, presentan demoras y dificultades que afectan la experiencia de las usuarias, también se evidencia procedimientos poco claros o desorganizados que generan esfuerzos adicionales y tiempos de espera prolongados. Finalmente, también se ha evidenciado discriminación estructural y cultural, dados en los prejuicios hacia personas trans, que representan barreras directas que obstaculizan su acceso a servicios de justicia.

Por lo tanto, esta barrera de insistencia para recibir atención y protección no es una experiencia uniforme, pero se manifiesta de forma moderada en demoras administrativas y burocráticas; y, es significativa en casos donde prejuicios o falta de claridad generan obstáculos graves. Esta barrera refleja una falta de accesibilidad oportuna y eficiente en ciertos aspectos del sistema, lo que puede desalentar a las víctimas de buscar ayuda y perpetuar su situación de vulnerabilidad.

4. Horarios de atención limitados y gestión inadecuada de turnos

Esta barrera se refiere a la restricción en los horarios de funcionamiento de las instituciones de justicia, como fiscalías, juntas de protección u oficinas de atención al público. Los horarios limitados pueden coincidir con las jornadas laborales de las personas usuarias, dificultando su capacidad para realizar trámites, presentar denuncias o recibir asesoría legal. Esto afecta especialmente a quienes no pueden ausentarse de sus trabajos o tienen responsabilidades que les impiden acudir dentro del horario establecido, lo que restringe su acceso efectivo a la justicia y perpetúa la desigualdad.

En el Formulario de evaluación de los servicios de justicia realizado por la Red, se identificaron una serie de problemas relacionados con los tiempos de espera en el acceso a la justicia. Por ejemplo, se detalla que en Fiscalía los tiempos para presentar una denuncia oscilan entre 30 minutos y 24 horas, lo que evidencia una falta de uniformidad en los procedimientos.

En varios casos, como "antes de receptar la denuncia le enviaron al médico legal" (Formulario de Evaluación de los servicios de justicia), se observa que las víctimas son derivadas a otras dependencias antes de proceder con la denuncia, aumentando las demoras. El requerimiento de pruebas adicionales, como el examen médico ginecológico en el caso mencionado, no solo retrasa el proceso, sino que también genera revictimización.

Por otro lado, también han reportado que pese a que los operadores de justicia tienen un horario de atención, en Fiscalía existe la tendencia a no atender a las víctimas pasada cierta hora antes del horario de salida: "No querían atenderle y eran las 3:30, tuvimos que insistir" (Formulario de evaluación de los servicios de justicia), esto refleja cómo la limitación de horarios influye directamente en la disposición del personal para recibir denuncias, especialmente cerca del final de la jornada laboral. También se ha identificado que las largas esperas pueden desalentar a las víctimas, llevándolas a posponer la denuncia o abandonar el proceso, eso se demuestra en el testimonio que relata: "se reservó la prueba para el momento en el que G.V. esté lista" (Formulario de evaluación de los servicios de justicia).

Tabla 6. Tiempos de espera para la presentación de la denuncia

¿Tuviste que insistir o tuvieron que insistir para recibir atención?
2 días
No quisieron realizar la denuncia, únicamente se reservó la prueba para el momento en el que G.V. esté lista.
Tres horas

Dos horas y media
Antes de aceptar la denuncia le enviaron al médico legal no querían atenderle y eran las 3:30, tuvimos que insistir
Para solicitar las medidas nos indicaron que el proceso demoraba más o menos 3 horas, pero la víctima pidió regresar en la tarde para retirarlas.
Nos tomó 24 horas, porque la primera persona que nos debía aceptar la denuncia no dio por válido el examen médico ginecológico que la víctima se había realizado al día siguiente de su agresión con su médico de confianza. Al día siguiente debimos volver a Fiscalía para que la revise un médico legista, como ordenó la funcionaria de fiscalía solamente para que él médico revisara los resultados y considerara que era altamente revictimizante volver a someterla a un examen físico.
30 minutos
Esperamos una hora y media
La víctima decidió que no quería que le acompañe al lugar, porque iba a ir con sus amigos. Pero todo el tiempo estuve monitoreando, y mencionó que se demoró alrededor de 30 minutos.
Una hora

Fuente: Formulario de evaluación de los servicios de justicia

El testimonio que se presenta a continuación pone en evidencia diversas barreras que enfrentan las víctimas al acceder a la justicia. En lo principal, un aspecto crítico señalado en el testimonio es la limitación de horarios operativos en instituciones como Fiscalía. La imposibilidad de atender casos después de las 4:30 p.m. restringe severamente el acceso para aquellas personas que no pueden acudir en la mañana o que necesitan acompañamiento urgente. Esta rigidez en los horarios afecta directamente la oportunidad y eficiencia en la atención, obligando a las víctimas a regresar al día siguiente, incluso después de haber iniciado el proceso. Esto refuerza una dinámica de postergación que puede percibirse como negligencia por parte del sistema.

En casos no flagrantes, el tiempo de espera para presentar una denuncia puede variar. Una vez que hablábamos con la chica, generalmente ella ya venía informada. Cuando querían denunciar, llegaban con la información lista; entonces, en la reunión acordábamos una segunda cita para poder presentar la denuncia. Nos tomaba hasta unas dos horas máximo en salir después de presentarla. En un caso, llegamos tarde y ya eran las 4:30 p.m.; entonces, nos dijeron que volviéramos al día siguiente. Así que desde ese momento, en cualquier caso que acompañara, preferí ir a la Fiscalía en la mañana o hasta las 2 p.m., para tener tiempo de esperar e ingresar. En recepción, te asignan un turno y esperas en la sala. Por ejemplo, si llegabas a las 3:30 p.m. y tenías el turno 50, pero iban en el 20, ya sabías que no alcanzarían a atenderte. La mujer explicaba su situación; en este caso era violencia sexual, y la escuchaba recepción, luego en el cubículo, pero al final le decían que no alcanzaban a meter la información ese día y que mejor volviera mañana. Entonces, contó su situación a tres personas y todas le dijeron que volviera al día siguiente solo para ingresar la información. (Mina, comunicación personal, 2024)

Otro de los principales problemas identificados es la ineficiencia de los procesos, que obliga a las víctimas a programar una segunda cita para formalizar la denuncia. Este retraso prolonga el acceso a la justicia y puede desincentivar a las víctimas, especialmente cuando enfrentan situaciones emocionalmente complejas como la violencia sexual. La imposibilidad de completar el proceso en una sola visita refleja una gestión institucional que no prioriza la atención inmediata y sensible.

Además, el relato destaca cómo el sistema de atención revictimiza a las víctimas al requerirles contar su situación a múltiples personas antes de recibir algún tipo de respuesta. En el caso descrito, la víctima explicó su situación a tres diferentes interlocutores, solo para que finalmente le indiquen que debía regresar otro día para ingresar la información. Este proceso no solo es innecesariamente repetitivo, sino que también incrementa la carga emocional de la víctima, quien debe revivir el trauma en cada interacción sin obtener resultados inmediatos. Este tipo de prácticas evidencian la falta de protocolos diseñados para minimizar el daño emocional durante la atención.

La gestión inadecuada de turnos y recursos también se presenta como una barrera importante. La asignación de un turno en recepción sin considerar la capacidad real de atención genera largas esperas y frustración. Por ejemplo, cuando la persona con turno 50 llegó a las 3:30 p.m. y se encontraba lejos de ser atendida, se tornó evidente que no habría tiempo suficiente para procesar su denuncia ese día. Esta situación pone en relieve la insuficiencia de personal y la falta de una planificación adecuada para responder a la demanda. La experiencia negativa de no ser atendido en la tarde llevó a la acompañante a ajustar sus estrategias, priorizando los horarios de mañana o mediodía. Sin embargo, esta solución paliativa no resuelve el problema estructural de la insuficiencia en los servicios disponibles.

El testimonio también pone de manifiesto el impacto que estas barreras tienen en las víctimas y en quienes las acompañan. La acumulación de tiempos de espera, la revictimización y la incertidumbre sobre la posibilidad de ser atendidas o de no serlo generan desconfianza en el sistema de justicia. En casos de violencia sexual, donde la urgencia y la sensibilidad son fundamentales, esta dinámica es particularmente dañina. Las víctimas enfrentan un sistema que, lejos de facilitar el acceso a la justicia, lo complica con procesos engorrosos y mal gestionados.

Finalmente, en esta sección se observa que los horarios de atención limitados, sumados a los largos tiempos de espera y los procedimientos engorrosos, generan barreras significativas para el acceso efectivo a la justicia, pues no solo se afecta la oportunidad en la atención, sino que también incrementa la revictimización y desincentiva la denuncia de los delitos.

5. Solicitud de requisitos no contemplados en la Ley

La solicitud de requisitos no contemplados en la Ley para realizar una denuncia implica una práctica irregular que puede desmotivar o dificultar el acceso a la justicia, especialmente para las víctimas de violencia de género. Durante las entrevistas realizadas, las acompañantes detallaron que en instituciones como Fiscalía se solicitaron: cédula, conocer el nombre del agresor, conocer la dirección exacta donde vive y planilla de servicio básico. Aunque algunos requisitos, como la presentación de la cédula de identidad, pueden ser considerados básicos para el registro de la denuncia, otros como el nombre del agresor, la dirección exacta, o documentos adicionales como planillas de servicios básicos no son legalmente exigibles y pueden representar obstáculos innecesarios.

De hecho, es preocupante que se solicite la identidad del agresor porque esta petición supone que la víctima conozca la identidad del agresor, lo cual no siempre es posible, por ejemplo cuando se trata de agresores sexuales desconocidos. Esto puede limitar la admisión de denuncias en situaciones donde la víctima no dispone de esta información, y ocurre lo mismo cuando solicitan la dirección exacta del agresor, este requisito supone que la víctima sepa detalles personales del agresor, lo que puede ser inviable, especialmente en contextos de violencia donde la seguridad de la denunciante puede estar en riesgo. Asimismo, la solicitud de la planilla de servicios básicos, es un requerimiento adicional completamente ajeno a la Ley y no debería ser solicitado en ningún caso. Incluso existen ocasiones en que la solicitud de la cédula puede ser un requisito que genere estrés en las víctimas, debido a otras dificultades de orden económico o de accesibilidad.

Nos pidieron la cédula de identidad y una copia, nada más. En los casos que acompañé, algunas mujeres llegaban un poco asustadas; incluso en un caso, la mujer llegó con la ropa que llevaba cuando ocurrió la agresión, pero no tomaron en cuenta nada de eso. Solo solicitaban la cédula y la copia. De hecho, te piden la copia ya cuando registran la denuncia y tienes que firmar. Nos tocó salir corriendo a una copiadora al frente de la Fiscalía para sacar las copias en ese momento. (Mina, comunicación personal, 2024)

El hecho de que no se facilite su obtención dentro del proceso al no contar con un sistema de copiado en el lugar obliga a las denunciantes a salir del recinto para cumplir con la demanda. Esto genera estrés y puede aumentar la revictimización.

En cuanto a esta barrera, es importante mencionar que la solicitud de requisitos adicionales contradice a la Política Integral de Género en la Administración de Justicia del Consejo de la Judicatura, donde sostienen que "para la recepción de la denuncia, en las fiscalías o en las unidades judiciales, no se solicitará a las víctimas la comparecencia o patrocinio de abogados, no se exigirá la presentación de documentos de identidad, títulos de propiedad, ni otros datos no previstos en la ley" (Consejo de la Judicatura 2023, V16), y en cuanto a los requisitos para solicitar medidas de protección no se identificó en la experiencia de las acompañantes la solicitud de requisitos adicionales, no obstante, el Reglamento de la Ley para Prevenir y Erradicar la violencia contra las Mujeres en su artículo 47, establece que cualquier persona puede solicitar medidas administrativas de protección inmediata para sí misma o para terceros víctimas de violencia contra las mujeres, ante las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, Tenencias Políticas o Comisarías Nacionales de Policía, sin necesidad de patrocinio legal. La solicitud debe incluir información reservada como los datos de la víctima, del agresor, la relación entre ambos, un resumen de los hechos, tipo de violencia, factores de riesgo y las medidas necesarias para proteger a la víctima. Sin embargo, la ausencia de algún dato no impedirá otorgar las medidas, ya que se decidirá con base en la descripción de los hechos. Las autoridades, si consideran necesario, deben realizar intervención en crisis antes de recabar la información. Además, se deberá remitir la información al Registro Único de Violencia contra las Mujeres según lineamientos del ente rector. (Reglamento LOPEVCM 2018)

Finalmente, es importante mencionar que solicitar requisitos no contemplados puede generar confusión, frustración y estrés en las denunciantes o cuando solicitan medidas de protección, especialmente cuando llegan al sistema de justicia en un estado emocional vulnerable. Así mismo, las mujeres con menos acceso a recursos inmediatos (como una copiadora cercana o acceso a servicios básicos formales) pueden enfrentar mayores dificultades para completar su denuncia. Todos estos obstáculos pueden hacer desistir a las víctimas, de continuar con el proceso.

6. Falta de privacidad durante los procedimientos para denunciar o solicitar medidas de protección

La falta de privacidad durante los procedimientos de denuncia y la solicitud de medidas de protección es una barrera institucional que vulnera la dignidad y seguridad de las víctimas. Esto se manifiesta en espacios inadecuados para la recepción de denuncias, en los que terceros pueden escuchar detalles sensibles o intervenir de manera inapropiada. También incluye la falta de protocolos para proteger la confidencialidad de las denunciantes.

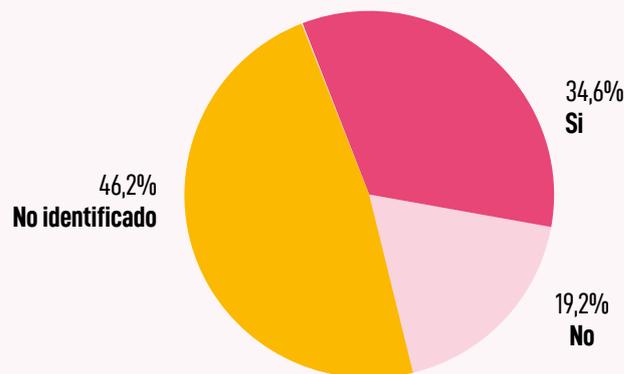
Para evitar este tipo de barreras, la Política Integral de Género en la Administración de Justicia del Consejo de la Judicatura (2023) recoge que los servidores judiciales encargados de recibir denuncias de violencia contra la mujer o miembros del núcleo familiar deben recopilar la información proporcionada por las víctimas con prioridad, sin restricciones ni formalidades. Esto debe realizarse en un espacio confidencial y digno, garantizando una comunicación fluida mediante técnicas como la escucha activa, actuando con respeto y mostrando atención e interés en las declaraciones de la víctima. (Consejo de la Judicatura 2023) No obstante, esto no siempre ocurre pues una de las principales barreras que identifican las acompañantes está relacionada con la falta de privacidad.

Para caracterizar esta barrera se tomó en cuenta las respuestas del Formulario de evaluación de los servicios de justicia que han sido llenados por las acompañantes de la Red, al cierre de sus procesos de acompañamiento. Así como también se tomó en cuenta las percepciones de las acompañantes de la Red que fueron entrevistadas, quienes manifestaron que hubo instancias donde las denuncias no se tomaron en privado, lo cual afectó la dignidad y privacidad de las víctimas.

De acuerdo al Formulario, existe una percepción mixta sobre la disponibilidad de espacios que respeten las necesidades de privacidad de las víctimas. Cerca de un tercio de las acompañantes (34,5%) reportan que sí existen espacios físicos adecuados que garantizan la privacidad de las víctimas. Esto sugiere que, al menos en ciertos contextos, las condiciones son apropiadas para atender a las víctimas con un mínimo de confidencialidad y respeto. Mientras que una proporción menor (19,2%), pero relevante, señala la ausencia de estos espacios, lo que indica que hay escenarios en los que las víctimas no tienen garantizada su privacidad. Esto puede representar un obstáculo importante en la atención sensible y digna de las víctimas. Mientras que casi la mitad de las respuestas (46,2%) no aborda este elemento en el Formulario, lo que podría reflejar desconocimiento por parte de las acompañantes sobre si los espacios cumplen con los estándares de privacidad, falta de claridad en el Formulario sobre cómo evaluar este criterio y ausencia de un espacio específico que lo mencione, pero tampoco una evaluación consciente de su inexistencia.

Figura 1. Disponibilidad de un espacio físico respetuoso con las necesidades de privacidad de las víctimas

¿La institución a la que acudió tenía disponibilidad de un espacios físico respetuoso con las necesidades de privacidad de las víctimas?



Fuente: Formulario de evaluación de los servicios de justicia

Este dato muestra que, aunque hay esfuerzos por disponer de espacios adecuados, todavía hay una significativa proporción de contextos donde esto no está garantizado, o las acompañantes no tienen información suficiente para evaluarlo. Es importante mencionar que la falta de espacios adecuados se identificó principalmente en la Fiscalía. Durante la entrevista Mina destacó:

No te dan precisamente un cubículo en el que la persona que va a presentar su denuncia esté sola. Los espacios no están bien separados; los cubículos suelen estar pegados a los de otros funcionarios y no todos tienen la puerta cerrada. Por ejemplo, si yo estoy hablando en uno, es posible que escuchen desde el otro. En una ocasión, pasó algo muy incómodo: en el mismo cubículo donde se tomaba una declaración, había una persona sentada al lado, no sé si era un compañero de trabajo, un amigo o abogado, pero no tuvo la consideración de salir. Estaba acompañando a una mujer que iba a dar un testimonio de violación, y esta persona simplemente se quedó ahí, escuchando todo. No parecía estar trabajando ni tomando nota, solo estaba sentado, tomándose un café, como si nada. Fue muy inapropiado. A mí, como acompañante, no me querían permitir entrar, así que les dije que me quedaría afuera. Me quedé parada en la puerta, acompañándola,

mientras él seguía ahí, tomando su café. Fue una situación muy incómoda y me molestó mucho, porque claramente no se respetó la privacidad. Además, aunque insistimos en que se tomara en cuenta este aspecto, no nos hicieron caso. La Fiscalía estaba llena, y los otros cubículos también estaban en las mismas condiciones. (Mina, conversación personal, 2024)

El testimonio de Mina refleja una preocupante falta de sensibilidad y compromiso institucional en garantizar la privacidad y dignidad de las víctimas durante procesos tan delicados como la presentación de una denuncia. La descripción de espacios abiertos, cubículos adyacentes sin puertas cerradas y la presencia inapropiada de terceros en momentos críticos, como el testimonio de una víctima de violación, evidencian no solo carencias estructurales, sino también fallas en los protocolos y prácticas de atención. Este tipo de situaciones compromete gravemente la confianza de las víctimas en el sistema de justicia, aumenta su vulnerabilidad y puede disuadir a otras personas de denunciar.

Además, la exclusión de acompañantes mientras se permite la presencia innecesaria de terceros muestra una contradicción en el manejo de prioridades, donde no se garantiza el respeto a la confidencialidad ni se prioriza el bienestar de las denunciantes. Este caso ilustra con claridad cómo la falta de privacidad no solo es una barrera práctica, sino también un acto revictimizante que reproduce dinámicas de poder y desatención hacia las víctimas. Otro testimonio como el de Alejandra (conversación personal, 2024), reafirma la falta de privacidad para realizar denuncias en Fiscalía y la revictimización al que están expuestas las víctimas.

Siempre hay mucha gente al momento de receptor la denuncia, además, nunca garantizan un espacio privado para mantener una conversación. (Alejandra, conversación personal, 2024)

En los acompañamientos que han descrito las personas entrevistadas no se ha identificado casos de abandono de los procedimientos judiciales por esta causa. Sin embargo, si se puede atribuir la pérdida de confianza en el sistema judicial como una consecuencia de la falta de privacidad, pues esto socava la percepción de que las instituciones están para proteger a las víctimas.

7. Procesos de revictimización en el relato de los hechos

Estos procesos son dinámicas que ocurren cuando una persona que ha sido víctima de violencia o vulneración de derechos se ve obligada a repetir su experiencia traumática en múltiples instancias del sistema de justicia. Esto sucede, por ejemplo, durante la denuncia, las entrevistas con autoridades, las audiencias, y otros procedimientos legales, muchas veces sin un enfoque sensible que considere su bienestar.

Durante los acompañamientos realizados por la Red se ha identificado que muchas veces, las víctimas deben relatar múltiples veces su experiencia a diferentes servidores públicos, lo cual puede resultar en una experiencia traumática y desalentadora, lo cual indica problemas en la coordinación interinstitucional que es el componente esencial de las rutas. Tanto Eliana, Asiri, Brenda y Alejandra⁴ (entrevistas personales, 2024) han reconocido que sus acompañadas en Fiscalía han tenido que contar los hechos a más de un servidor judicial hasta que les recojan la denuncia. Por su parte Mina (entrevista personal, 2024), ha mencionado que justamente el acompañamiento feminista en primeros auxilios legales, en ocasiones, ha logrado reducir estos procesos de revictimización.

Normalmente, las personas pueden contar su caso a más de un servidor público. Por ejemplo, primero al guardia en la puerta, que les indica a qué piso subir o qué hacer; luego al funcionario de recepción, que les asigna el turno; y finalmente al abogado en el cubículo, donde se da el testimonio completo y se hace la declaración de los hechos. Esto hace un total

4. Seudónimos

de tres personas, pero en algunos casos, hay un secretario o abogado adicional en el cubículo, así que podrían ser hasta cuatro personas escuchando el testimonio. Si alguien va solo y no sabe que puede evitar la revictimización, podría terminar contándole a cada persona, sin saber que solo necesita dar los detalles al abogado que toma el testimonio. Como acompañantes, ya sabemos que se cuenta solo una vez al abogado que está en el cubículo, quien redacta la denuncia. Pero al llegar, las víctimas suelen contar un poco de su situación al de recepción o al policía de la entrada, para que las redirijan. Nosotras, como acompañantes, íbamos directamente a recepción diciendo que veníamos a poner una denuncia de violencia de género, indicando si tenía un componente de abuso sexual o físico, y nada más, para evitar que se repitan los detalles. (Mina, conversación personal, 2024)

Estas estrategias son importantes porque la exposición a una repetición constante de hechos traumáticos puede generar daño emocional y una sensación de desprotección o desconfianza hacia el sistema porque da la impresión de que no están recibiendo un trato digno y respetuoso. Todo esto generando desgaste físico y psicológico, afectando su estabilidad emocional y su disposición para continuar con el proceso judicial.

En cuanto a la atención realizada en las Juntas, el relato que se presenta a continuación pone en evidencia las dinámicas y desafíos presentes en la atención que brindan las Juntas de Protección y permite reflexionar sobre las barreras institucionales que, aunque no intencionales, pueden perpetuar la revictimización y dificultar el acceso a una atención adecuada y digna.

Verás, cuando las juntas estaban en el lugar cerca de la capilla del Roble, al llegar, había un guardia en la entrada, y como era un lugar cerrado, tenías que contarle al guardia, más o menos, qué necesitabas. A veces, esa persona se imponía y, de cierta forma, te pedía explicar por qué estabas ahí, casi forzándola a contar tu historia directamente a él, antes de llegar al funcionario. Ahora que las juntas están en el centro comercial La Manzana, también suele haber un guardia en la entrada. Pero ahora es una guardia mujer, lo que creo que es mejor, ya que antes las mujeres acababan contándole su situación a un guardia hombre, lo que les hacía sentir juzgadas. Ahora, la guardia mujer escucha la situación brevemente, facilita los formularios y les orienta un poco. Los funcionarios, abogados y trabajadores sociales están en oficinas más cerradas, y las mujeres esperan en un pasillo hasta que las llaman. Entonces, el único contacto inicial es con esta guardia, hasta que pasan al abogado. Sin embargo, sigue existiendo el problema de la falta de privacidad. En la oficina, uno comenta los detalles con la funcionaria, pero a menos de un metro hay otro escritorio, por lo que otra persona puede escuchar fácilmente. En los casos que acompañé, los funcionarios intentaban no involucrarse en conversaciones ajenas, sólo intervenían si se les preguntaba directamente o hacían algún comentario puntual. Aunque algunas mujeres no se mostraban cohibidas por la presencia de otras personas, en casos más delicados, esto puede ser incómodo y revictimizante. (Mina, conversación personal, 2024)

El relato de Mina evidencia problemas significativos en la atención de las Juntas de Protección, relacionados con la privacidad y el manejo inicial de los casos. Aunque el cambio a un espacio más formal y la asignación de una guardia mujer en la entrada mejoran la percepción de seguridad y orientación inicial, persisten dificultades como la falta de confidencialidad en las oficinas. La proximidad de los escritorios compromete la privacidad de las víctimas, lo que puede ser especialmente revictimizante en casos sensibles. Este contexto refleja la necesidad de reforzar protocolos que garanticen un entorno más seguro y respetuoso, protegiendo plenamente la dignidad y el bienestar de quienes buscan apoyo.

8. Demora en la entrega de medidas de protección

La demora en la entrega de medidas de protección es una barrera de acceso a la justicia que se manifiesta cuando las autoridades encargadas de garantizar la seguridad y protección de las víctimas de violencia tardan en emitir, procesar o

implementar dichas medidas. Esta demora pone en riesgo la integridad física, emocional y psicológica de las víctimas, ya que prolonga su exposición a situaciones de peligro y vulnerabilidad, socavando su confianza en el sistema de justicia y desalentando a otras personas de buscar apoyo.

Esta barrera contradice el artículo 48 del Reglamento de Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres que establece que el procedimiento para la recepción de solicitudes de medidas administrativas de protección es inmediata y que se pueden presentar ante las Juntas Cantonales de Protección de Derechos, las Tenencias Políticas o las Comisarías Nacionales de Policía. Este artículo detalla que una vez recibida la solicitud, la autoridad a cargo evaluará el caso, dictará las medidas de protección pertinentes y ordenará la notificación tanto a la víctima como a la presunta persona agresora y a las entidades correspondientes. También señala que en aquellos casos que impliquen la emisión de una boleta de auxilio o una orden de restricción de acercamiento hacia la víctima, dichas medidas deberán entregarse al solicitante antes de que abandone las instalaciones de la dependencia. Para el resto de las medidas, el plazo máximo para otorgarlas será de 48 horas desde la recepción de la solicitud y que una vez emitida la resolución, la autoridad administrativa remitirá el expediente a la autoridad judicial competente en un plazo de 24 horas si las medidas buscan detener o cesar la violencia, o en un plazo de 3 días si las medidas tienen como finalidad prevenir la violencia.

Durante el acompañamiento realizado por la Red se ha identificado que a pesar de que la normativa exige que las medidas de protección sean emitidas de manera inmediata, los retrasos son recurrentes, exponiendo a las víctimas a mayores riesgos. Las voluntarias de la Red de acompañantes han mencionado que si bien en algunas ocasiones les entregaron las medidas el mismo día, si hubo retrasos que fueron de más de 24 y 48 horas.

Sobre el tiempo que tarda en entregar las medidas de protección, en general ha ido muy bien. Hemos tenido un máximo de 72 horas desde la solicitud, aunque esto depende de cuándo se ingresa; por ejemplo, si las ingresamos un viernes, puede tardar 48 o 24 horas. En los casos en que he acompañado presencialmente a sacar las medidas, nos las entregaron en el momento. Llegamos al mediodía, y para las 4:30 p.m. ya salimos con las medidas, incluyendo la activación del botón de pánico. (Mina, conversación personal, 2024)

En el Formulario de evaluación se relata que los tiempos para otorgar medidas son muy extensos. Además, en el testimonio que se presenta a continuación se revela que es necesario que el tiempo para realizar la solicitud de medidas sea adecuado a los horarios de las víctimas debido a responsabilidades familiares, laborales u otras limitaciones. El testimonio también revela que la insuficiencia de personal y los horarios limitados de atención, son factores que agravan las demoras y restringen aún más las posibilidades de las mujeres de recibir una respuesta oportuna.

El tiempo que se demoran en otorgar las medidas es muy extenso, muchas mujeres no pueden estar fuera de sus hogares tantas horas, por otro lado, la Junta no es muy accesible para llegar, y está ubicada en un lugar muy inseguro. Considero que se debería presionar para que extiendan horarios de atención y que tengan más personal para atención a las víctimas. (Formulario de evaluación de los servicios de justicia, 2024)

La demora en la entrega de medidas de protección representa una barrera significativa para el acceso efectivo a la justicia, con consecuencias graves para las víctimas de violencia. Aunque en algunos casos las medidas en las Juntas Cantonales de Protección han sido emitidas de manera expedita, incluso el mismo día, las experiencias reportadas muestran una falta de consistencia en los tiempos de respuesta. La obtención de medidas en plazos razonables, como un máximo de 72 horas, depende de múltiples factores, incluyendo el día de ingreso de la solicitud, la disponibilidad de personal y los horarios de atención, lo que genera desigualdad en la protección efectiva de las víctimas.

9. Falta de certezas sobre la notificación de agresores

La notificación es el proceso de comunicar formalmente a los agresores las medidas de protección emitidas por las autoridades judiciales o administrativas, para garantizar los derechos y seguridad de las víctimas. No obstante, a partir de las entrevistas realizadas, se pudo identificar que hay una evidente falta de certeza sobre la notificación a los agresores, lo cual refleja una falta de transparencia y seguimiento en el proceso. En el Formulario de evaluación de los servicios de justicia, señalan "no nos consta la notificación pero se facilitó correo electrónico y celular del agresor". De hecho, las acompañantes mencionan que solo se enteran de la notificación cuando el agresor reacciona violentamente o intenta contactar a las víctimas a través de terceros.

Tabla 7. Notificación a los agresores

Y con relación a las notificaciones, ¿sabes si se notifica al agresor sobre las medidas de protección y qué ocurre en esos casos?
Verás, en estos casos de notificaciones, en alguna ocasión puntual una mujer preguntó al respecto, y en la Junta le explicaron que ella no debía preocuparse, ya que de eso se encarga la Policía Nacional. Sin embargo, siempre queda la duda de cómo saber si el agresor ya fue notificado, porque no les informan directamente que la notificación se ha realizado. De hecho, lo que las acompañantes me han mencionado es que suelen darse cuenta de que el agresor fue notificado porque él comienza a reaccionar de forma violenta o a hacer amenazas. O, si no es el propio agresor, un familiar o pariente se acerca para intentar mediar y hablar con ellas, ya que hay una orden de cesar la violencia. Esta falta de información sobre la notificación genera incertidumbre y pone en riesgo a las mujeres. Sería importante que, al momento de notificar al agresor, se active también un plan de seguridad para protegerlas de posibles represalias, ya que podrían recibir mensajes, o el agresor podría usar a otras personas para intentar acercarse. En cuanto a la estrategia, en alguna ocasión la hablamos con compañeras de la red, y yo siempre recomiendo a las mujeres que acompaño que, apenas reciban las medidas de protección, impriman el documento y acudan de inmediato a la Unidad de Policía Comunitaria (UPC) más cercana para activar el botón de pánico. Les sugiero que se presenten ante los policías, les expliquen su situación brevemente, y en muchos casos, los policías se han mostrado atentos. Incluso, en un caso, ofrecieron patrullajes en la zona de la mujer que temía que el agresor se acercara a su casa. Así, la estrategia es que, tan pronto reciban las medidas y antes de que el agresor sea notificado (ya que esto puede ocurrir hasta 72 horas después), activen el botón de pánico, tengan la boleta de auxilio lista, e informen a su círculo cercano sobre la situación para mayor protección. (Mina, conversación personal, 2024)
Hay casos en que hasta ahora no logran notificar al agresor, porque no le dan la importancia que se debe. (Alejandra, conversación personal, 2024)
La mayoría de veces se dan por no notificados. No hay certeza de que hicieron la notificación o que la haya recibido. (Brenda, conversación personal, 2024)
Sí, Todo mal, en uno de los casos los policías se tardaron más de 3 días en notificar al agresor creo que habían toques de queda o paros no recuerdo bien pero cuando quisimos hablar con el espacio de notificaciones no nos daban información, después de insistir en la junta notificaron. (Salomé, conversación personal, 2024)

Elaboración: Equipo técnico del Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna

El impacto de esta falta de certezas genera incertidumbre y temor en las víctimas, ya que no tienen certeza sobre el cumplimiento de las notificaciones y la ausencia de comunicación oficial puede incrementar la percepción de inseguridad y revictimización.

Barreras geográficas

1. Instituciones judiciales lejanas al domicilio de las víctimas

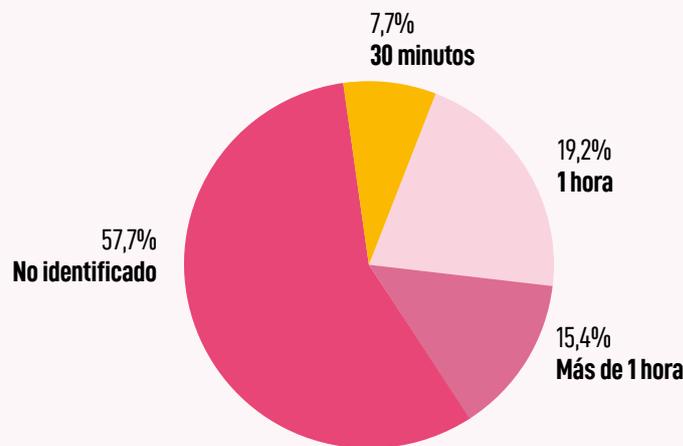
Esta barrera se refiere a la limitación geográfica que enfrentan las víctimas de violencias basadas en género para acceder a instancias judiciales debido a la distancia física entre sus hogares y los lugares donde se ubican los órganos de justicia, como fiscalías, juntas de protección u oficinas relacionadas. Así mismo, en esta barrera se toma en cuenta los costos económicos que implica para las víctimas el moverse hasta ahí, relacionados principalmente con transporte y alimentación, que no todas las víctimas pueden cubrir.

Para este informe, tanto el Formulario de la Red como las entrevistas semiestructuradas realizadas a las acompañantes mencionaron que las víctimas reportan que a veces las instituciones están a una distancia considerable de sus domicilios, lo que representa una barrera para quienes no pueden desplazarse fácilmente. Por ejemplo, en los casos reportados en el Formulario un 84,6% de las acompañantes reportó que las instituciones de justicia eran lejanas al domicilio de las víctimas, mientras que un 15,4% reportaron que estas eran cercanas.



Las limitaciones relacionadas con el tiempo de movilización, debido a los largos trayectos afectan a las víctimas, principalmente por sus responsabilidades laborales, familiares o educativas. La necesidad de trasladarse a lugares lejanos puede generar cansancio, estrés o desmotivación, desincentivando a las víctimas a continuar con sus procesos, sobre todo porque los trayectos implican entre 1 y 2 horas de su tiempo para acudir a las instituciones. El Formulario de evaluación de los servicios de justicia reporta que más de un 7,7% de las víctimas estaban a 30 minutos de distancia de los establecimientos de justicia; un 19,2% reportaron estar a 1 hora de distancia; y, un 15,4% estaban a más de 1 hora de distancia. Lamentablemente en un 57,7% de los casos no se reportó esta información.

Figura 3. Tiempo de distancia para llegar a establecimientos de justicia
 ¿Cuánto tiempo aproximado le tomó llegar al establecimiento desde la vivienda a la persona que se acompaña?



Fuente: Formulario de evaluación de los servicios de justicia

A continuación se exponen testimonios de las acompañantes entrevistadas que reflejan que, en la mayoría de los casos, las instituciones judiciales y de protección no están cercanas al domicilio de las víctimas, lo que constituye una barrera significativa para el acceso a la justicia. Los testimonios confirman que las víctimas suelen enfrentar desplazamientos largos y costosos para acceder a servicios funcionales, ya que las instituciones cercanas a menudo revictimizan, demoran los procesos, o carecen de efectividad en la implementación de medidas, como la notificación a los agresores.

Tabla 8. Distancia geográfica de las entidades de justicia

**¿Las entidades a las que acudieron estaban cercanas al domicilio de las víctimas?
 ¿O cómo evalúas tú eso?**

En los últimos meses, como hemos hecho el acompañamiento más en línea, no ha sido tan necesario evaluar qué tan cerca están las entidades del domicilio de las víctimas. Sin embargo, por lo que he visto, antes sí había más restricciones. Por ejemplo, la Junta de la Mujer solo se enfocaba en casos específicos de mujeres, sin ofrecer un acompañamiento integral. Recuerdo un caso en el que la mujer vivía en Calderón y se estaba planteando viajar hasta el centro histórico. Ella ya había intentado, por su cuenta, conseguir medidas en su sector, pero no le había funcionado. Había tenido problemas con los servidores, y como llegaba tarde, ya no la atendían. Luego intentó ir a una Unidad Judicial, pero tampoco tuvo éxito. Finalmente, decidió acercarse a la Fiscalía de Calderón, si no estoy mal. Al principio, pensábamos que podrían ponerle algún problema por no haber utilizado el canal adecuado, ya que ella contactó el correo general de las juntas en lugar del correo específico de la Junta de la zona administrativa de Calderón. Sin embargo, para sorpresa nuestra, no solo respondieron, sino que fueron muy amables. Le explicaron todo el proceso de cómo activar las medidas de protección y, además, la redirigieron a la Administración Zonal de Calderón para que recibiera más detalles. De ahí también le orientaron correctamente sobre los siguientes pasos. (Mina, conversación personal, 2024)

No eran cercanas a sus domicilios, en una ocasión se colocó la denuncia en la Fiscalía ubicada en la Juan León Mera, y desde ahí derivaron a la víctima a la Fiscalía de Carcelén, por ser más cercana a su domicilio. En otras ocasiones, las víctimas vivían lejos de la junta metropolitana de protección en el centro de Quito, pero asistimos porque ella no quería ir a la junta del sur para que nadie de su familia la viera en el lugar. (Asiri, conversación personal, 2024)

En la mayoría de casos no, pero eran las instituciones que según los casos que hemos acompañado, sabemos que funcionan mejor. Por ejemplo, existen varias juntas de protección o tenencias, sin embargo, conocemos que muchas de ellas, revictimizan, no apoyan, se demoran un montón en dar las medidas y aparte nunca ponen interés en notificar al agresor. Es por esto, que aún cuando les quede lejos a las víctimas, son una mejor opción para ellas. (Alejandra, conversación personal, 2024)

No, la mayoría de acompañadas que he tenido son del sur de la ciudad. (Brenda, conversación personal, 2024)

No. (Eliana, conversación personal, 2024)

En la mayoría de casos sí. (Salomé, conversación personal, 2024)

Elaboración: Equipo técnico del Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna

A partir de las entrevistas también se puede determinar que las víctimas evitan acudir a las instituciones cercanas por temor a sus familiares o conocidos, lo que implica una profunda vulnerabilidad emocional. Así mismo, es importante mencionar que aunque el acompañamiento en línea ha reducido en alguna medida la necesidad de evaluar la proximidad física, aún persisten desafíos en la calidad y accesibilidad de los servicios presenciales, particularmente en zonas periféricas como el sur de Quito y Calderón. Así mismo, es importante mencionar que las acompañantes en el Formulario de evaluación de los servicios de Justicia notificaron que la mayoría de las víctimas incurrieron en gastos económicos que iban de 0 a 25 USD, que les permitían cubrir sus gastos de alimentación y desplazamiento hasta las instituciones judiciales.

Finalmente, también es importante destacar que la elección de instituciones lejanas, consideradas más eficaces, evidencia una desigualdad estructural en la distribución y calidad de los servicios, lo que pone de relieve la necesidad de descentralizar los servicios de justicia y mejorarlos, para que puedan garantizar una atención de calidad.

Barreras culturales

1. Estigmatización y prejuicios de género

Esta barrera es cultural pero también estructural. La estigmatización y los prejuicios de género limitan el acceso a la justicia para las personas, especialmente mujeres y diversidades de género, al perpetuar estereotipos y actitudes discriminatorias. Esta barrera se manifiesta a través de la minimización, deslegitimación o culpabilización de las víctimas, así como en la percepción de que ciertos comportamientos, derechos o decisiones no son válidos debido a su género.

A partir de las entrevistas realizadas, las acompañantes detallaron que algunos funcionarios cuestionan a las víctimas sobre el tiempo que tardaron en denunciar o realizaron comentarios que las hicieron sentir juzgadas. Esta falta de sensibilidad se traduce en una barrera cultural, ya que perpetúa estigmas y desalienta a las sobrevivientes de buscar justicia.

Les preguntaban a las víctimas "y por qué viene a denunciar recién", cuestionando la decisión que ellas estaban tomando. (Alejandra, conversación personal, 2024)

Por otro lado, las acompañantes también han detallado que el personal intenta disuadirlas de denunciar y que en ocasiones tienden a restarles importancia a los hechos suscitados (Eliana, conversación personal, 2024). Aunque algunas entrevistadas mencionan que los prejuicios no siempre son explícitos, se infiere una intención de amedrentar a las denunciantes, como si estuvieran siendo castigadas por ejercer su derecho a la justicia. Esto se relaciona directamente con normas culturales patriarcales que tienden a desvalorizar las necesidades y demandas de las mujeres en los espacios públicos y legales.

Otro caso en el que se identificó barreras relacionadas con estigmas y prejuicios de género fue durante el acompañamiento a dos personas trans, a las que se negaron a entregarles medidas de protección porque no constaba en sus cédulas. Este tipo de situaciones pone de manifiesto la discriminación institucionalizada que enfrentan las personas trans en su acceso a derechos básicos como la protección frente a la violencia. La exigencia de que su identidad de género esté formalmente registrada en un documento oficial no solo evidencia desconocimiento de los operadores de justicia sobre el respeto a la identidad de género, sino que también prioriza normas cisnormativas sobre la urgencia de salvaguardar la vida y la integridad de estas personas.

En conjunto, estos hallazgos subrayan que la justicia, lejos de ser neutral, se ve influida por normas culturales patriarcales y cisnormativas que perpetúan desigualdades. Estas normas culturales se entrelazan con la estructura jerárquica de las instituciones de justicia, donde los prejuicios de género y las actitudes discriminatorias quedan a menudo sin cuestionamiento ni sanción. Esto genera un ciclo de impunidad que no solo afecta a las víctimas de violencia de género, sino que también perpetúa la percepción de que los sistemas legales no son espacios seguros ni accesibles para las poblaciones marginadas. En este contexto, la justicia deja de ser un mecanismo de reparación y equidad, convirtiéndose en un espacio donde se refuerzan las desigualdades de poder.

Barreras informativas

1. Desconocimiento de derechos y recursos disponibles

Esta barrera ocurre cuando las mujeres en situaciones de violencia de género, no disponen de información necesaria sobre sus derechos y los mecanismos de apoyo disponibles para garantizar su protección y acceso a la justicia. Esta barrera impide que puedan tomar decisiones informadas, acceder a los servicios adecuados y navegar por los procesos institucionales de manera efectiva. La causa de esta barrera está en el Estado y la ausencia de estrategias claras de comunicación por parte de las instituciones y la desigualdad en la distribución del conocimiento, lo que perpetúa la vulnerabilidad y dificulta la búsqueda de apoyo y justicia.

Las voluntarias que fueron entrevistadas han identificado que las víctimas enfrentan una falta de información estructurada sobre cómo y dónde presentar denuncias, lo que genera confusión y desmotivación al momento de buscar justicia, pero sobre todo las víctimas tienen miedo de denunciar. Cuando se le preguntó a Mina⁵ (entrevista personal, 2024) sobre por qué cree que las víctimas tienen miedo de denunciar ella expresó que es por falta de información.

Es, primero, falta de información. Muchas no tienen claro que lo que les pasó es un delito que puede avanzar hacia un proceso penal. Diría que en la cultura popular está muy extendida la idea de que, si presentas una demanda, puedes ser contrademandado y que para todo necesitas presentar evidencia. Entonces, ahí hay una falta de conocimiento: muchos de estos casos de violencia son delitos de orden público. Si tú denuncias, es el Estado quien debe impulsar el proceso, no eres tú quien debe hacerlo, y no tendrías que asumir costos jurídicos, ya que el defensor público cubrirá estos gastos. Además, está la creencia de que, al presentar una denuncia, se les llamará constantemente para pedir más evidencia, y

5. Seudónimos

que tendrían que contrarrestar con pruebas la evidencia presentada por la otra parte. En este país, con este sistema de justicia, efectivamente uno mismo tiene que impulsar el proceso de denuncia, pero lo que no tienen claro es que no son ellas las que tienen que investigar, sino que se les asigna un fiscal, quien es el encargado de investigar, de llamar a las personas y de evaluar los testimonios. Ahí también hay un fallo en el conocimiento general, lo cual se ve reflejado en lo que nos comentan después, una vez que hemos acompañado el proceso. En varias ocasiones, me han dicho que, si hubieran sabido esto, lo hubieran entendido mucho mejor desde el principio, y que les habría gustado tener esa información antes. (Mina, entrevista personal 2024)

La acompañante en otro momento de su entrevista también reflexionó que las víctimas tienen miedo de que no les crean cuando van a realizar su denuncia porque no tienen pruebas.

Es información general que, en este país y en esta situación, las mujeres deberían tener. Al poner una denuncia por violencia de género, no tienen que ser ellas quienes lleven todas las pruebas. Esto es lo que más desespera; se preguntan: '¿Y qué llevo? Pero veré que a mí me golpeaba, pero no tengo fotos o no tengo pruebas de violencia psicológica, no he ido al médico todavía'. Faltaría esa información de que ellas no tienen que hacer toda la tarea de investigación; eso le corresponde al fiscal y a los peritos. (Mina, conversación personal, 2024)

Esta barrera también pone en evidencia que muchas mujeres desconocen sobre los procesos legales y que la responsabilidad de investigar y reunir pruebas recae en el sistema judicial. No obstante, también se comprende estas dudas debido a la poca confiabilidad en el sistema de justicia, que puede generar una carga adicional pues las víctimas consideran que deben convertirse en investigadoras de su propio caso, enfrentándose al agresor y al sistema al mismo tiempo.

Finalmente, también se pone en evidencia que existe una escasa difusión de información sobre derechos y procedimientos que evidencia una falla institucional, pues los mecanismos de atención y comunicación no están diseñados para comunicar de manera clara, inclusiva y oportuna estos aspectos a las víctimas y a la sociedad en general.

E. Impacto del acompañamiento feminista en la búsqueda de justicia de las sobrevivientes

El acompañamiento feminista en primeros auxilios legales realizado por la Red de Acompañantes está basado en el deseo de transformar la justicia y la experiencia de las víctimas y sobrevivientes de violencias basadas en género en sus procesos de búsqueda de justicia y reparación. Así mismo, esto constituye una herramienta para contrarrestar el aislamiento que muchas mujeres enfrentan al denunciar la violencia. Según las entrevistas realizadas para este informe, el acompañamiento genera un efecto multiplicador que no sólo empodera a las sobrevivientes, sino que también garantiza que sus derechos sean reconocidos y respetados.

Las entrevistadas coinciden en que este tipo de acompañamiento logra que las sobrevivientes se sientan protegidas y con una red de respaldo. Una de ellas lo describe así:

Yo diría que ha sido muy enriquecedor en el sentido de aprendizaje, no solo en materia de derechos legales, sino también en dinámicas de acercamiento a la justicia. Como mujeres, hemos buscado estrategias para que las herramientas del Código Penal y las instituciones de justicia nos sirvan. Ha sido un aprendizaje muy grande. Acompañarnos entre mujeres es acogedor y reconfortante, y he visto que a las acompañadas les genera alivio saber que no están solas en estos procesos. También, ellas me han comentado que les gustaría que esta información se difundiera; algunos padres de familia que han estado en los procesos dijeron que esta información debería ser de conocimiento diario. Entonces, por ese

lado, democratizar la información es algo que la red debe seguir promoviendo. Es algo que se ve reflejado en el trabajo, y las personas lo agradecen y lo replican en su vida diaria o con alguien que lo necesite. (Mina, conversación personal, 2024)

El impacto es visible no solo en el bienestar emocional, sino también en la capacidad de las sobrevivientes para tomar decisiones informadas. El acompañamiento feminista en primeros auxilios legales se traduce en confianza y en una disminución de la sensación de vulnerabilidad. En la Encuesta sobre percepción del acompañamiento dirigida a las víctimas y sobrevivientes de violencias basadas en género acompañadas por la Red, se detalló estos sentimientos de seguridad y respaldo que han sentido las personas acompañadas para tomar decisiones informadas.

Tabla 9. Percepción de las víctimas o sobrevivientes que recibieron acompañamiento de la Red

¿Cómo se sintió durante el acompañamiento?
Respaldada
Sentí apoyo y una muy buena asesoría de los procesos que debía seguir para que todo sea en mejor beneficio para mi persona
Muy bien y segura
Segura de poder acudir a poner la denuncia
Bien
Me sentí bastante acompañada y sobre todo bien informada
Bien
Acompañada y con una sensación de confianza
Tranquila, respaldada. No sabía qué hacer y me guiaron mucho.
Apoyada y comprendida
Segura y más tranquila
Muy bien, realmente me ayudó un montón el hecho de estar acompañada
Seguro, empático

Fuente: Encuesta de percepción sobre el acompañamiento realizada por la Red.

Los resultados del acompañamiento feminista en primeros auxilios legales evidencian su impacto directo en la búsqueda de justicia y protección para las sobrevivientes de violencia de género. De acuerdo al Informe estadístico de la Red, entre el año 2022 y 2024, la Red acompañó 115 casos de denuncias y solicitudes de medidas de protección, logrando resultados significativos. En el 70,4% de los casos (81), se obtuvo medidas de protección, lo que indica que el acompañamiento es una herramienta eficaz para garantizar seguridad y apoyo frente a los agresores. Este logro es crucial en contextos donde las instituciones suelen ser inaccesibles o indiferentes hacia las necesidades de las mujeres.

En el 19,1% de los casos (22), las sobrevivientes pudieron formalizar denuncias ante las autoridades competentes, un paso indispensable para iniciar procesos legales que buscan no solo protección inmediata, sino también justicia a largo plazo. Aunque el porcentaje puede parecer bajo, su importancia radica en el desafío que representa denunciar en un entorno donde las barreras

institucionales y el miedo al agresor son constantes. Esto resalta el acompañamiento feminista en primeros auxilios legales como un puente entre las sobrevivientes y el sistema judicial, facilitando el acceso a mecanismos que de otra manera serían inaccesibles.

Por otro lado, un pequeño porcentaje del 0,9% (1 caso) estuvo relacionado con el acompañamiento para gestionar el bono destinado a niñas, niños y adolescentes en situación de orfandad por feminicidio. Aunque es un número reducido, refleja la diversidad de necesidades que el acompañamiento aborda y la importancia de integrar respuestas específicas para casos de violencia extrema.

Sin embargo, en el 9,6% de los casos (11), no se identificó claramente el tipo de requerimiento obtenido del sistema de justicia y protección. Esto podría ser indicativo de desafíos en la documentación o de la complejidad inherente a la recolección de datos en situaciones de crisis. Desde una perspectiva feminista, esta falta de claridad también refleja la necesidad de fortalecer los sistemas de registro y monitoreo en la Red de Acompañantes, así como la urgencia de garantizar que las instituciones entreguen respuestas transparentes y accesibles.

Estos datos subrayan cómo el acompañamiento feminista en primeros auxilios legales no solo impacta los resultados inmediatos, sino que también desafía las dinámicas de exclusión y revictimización que muchas mujeres enfrentan al interactuar con el sistema de justicia. La obtención de medidas de protección en más del 70% de los casos revela que el trabajo en red es efectivo al proporcionar información, contención y estrategias concretas para navegar un sistema que de otro modo sería hostil. Además, la formalización de denuncias en un contexto tan adverso es un indicador del empoderamiento que el acompañamiento fomenta. Las mujeres no solo logran entender sus derechos, sino que también encuentran la fortaleza para ejercerlos, pese a los riesgos personales y la inercia institucional.

Finalmente, es importante reconocer que el acompañamiento en primeros auxilios legales no es solo un acto de apoyo puntual, sino una intervención transformadora que redefine las relaciones de poder entre las sobrevivientes y las instituciones, promoviendo no solo justicia, sino dignidad y seguridad para las mujeres. Así mismo, es importante destacar que este acompañamiento en red facilita la conexión con servicios psicológicos, legales y sociales que son fundamentales para la recuperación integral de las sobrevivientes, lo que garantiza una atención más integral y coordinada.

F. Conclusiones

- Este informe demuestra que a pesar de la existencia de rutas de atención, estas presentan inconsistencias en su implementación. La falta de claridad en los procedimientos, la interpretación restrictiva de las normas y la insuficiencia de capacitación en enfoque de género perpetúan prácticas revictimizantes y limitan el acceso a la justicia para las víctimas o sobrevivientes.
- Los operadores de justicia presentan niveles variables de formación, lo que afecta la calidad de la atención. Mientras que casos como la falta de privacidad durante las denuncias y la demora en la entrega de medidas de protección pese a que la norma establece un tiempo específico para su entrega, reflejan carencias significativas que impactan negativamente en la experiencia de las víctimas.
- La ubicación de las instituciones judiciales, combinada con la falta de flexibilidad en horarios de atención y la exigencia de requisitos no contemplados en la ley, genera desmotivación y desconfianza en el sistema.

- El informe demuestra que aunque se han logrado avances en la emisión de medidas de protección, las demoras en su implementación y la falta de certeza sobre la notificación a los agresores comprometen la seguridad de las sobrevivientes.

G. Recomendaciones

Para mejorar el sistema de justicia y protección del Ecuador, proponemos las siguientes recomendaciones:

Al Consejo de la Judicatura:

- Implementar programas obligatorios de capacitación continua para operadores de justicia en temas de género, derechos humanos y trato digno a víctimas y asegurar que estas capacitaciones incluyan casos específicos de violencia digital y violencia hacia personas trans.
- Implementar medidas para evitar prácticas de revictimización y demoras en la entrega de medidas de protección, así como también para notificar oportunamente a los agresores y comunicar a las víctimas.
- Ampliar horarios de atención en unidades judiciales y fiscalías para permitir mayor accesibilidad a quienes no pueden asistir durante las horas laborales regulares.
- Informar y capacitar a tenencias políticas, comisarías, intendencias de policía y juntas cantonales de protección sobre sus competencias en cuanto a la entrega e implementación de medidas de protección para evitar la desinformación, el peloteo y la revictimización hacia las sobrevivientes.
- Establecer ventanillas únicas de atención que reduzcan el "peloteo" entre dependencias.

A la Fiscalía General del Estado

- Prohibir explícitamente la exigencia de requisitos adicionales no contemplados en la Ley, como la dirección exacta del agresor o planillas de servicios básicos para realizar denuncias por violencias basadas en género.
- Crear un sistema de admisión de denuncias que permita procesar casos sin importar si el agresor es conocido o identificado.
- Mejorar la plataforma virtual para garantizar tiempos de respuesta rápidos y accesibilidad desde zonas remotas.
- Capacitar a operadores virtuales para responder con sensibilidad y conocimiento técnico adecuado.
- Optimizar los procesos internos para reducir el tiempo de espera y evitar demoras innecesarias en la recepción de denuncias.

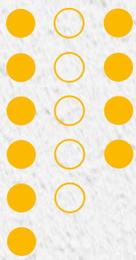
A las Juntas de Protección de Derechos

- Garantizar que todo el personal entienda plenamente su marco normativo y que se entreguen las medidas de protección en todos los tipos de violencias basadas en género.
- Incorporar sensibilización especializada sobre temas de género y violencia contra personas trans y no binarias.

- Fomentar el uso del módulo virtual para solicitudes de medidas de protección, especialmente en zonas rurales y periféricas.
- Realizar campañas informativas dirigidas a comunidades vulnerables sobre cómo acceder a estos servicios.
- Implementar un sistema de monitoreo continuo para garantizar la efectividad de las medidas emitidas y prevenir el abandono institucional de las víctimas.
- Facilitar informes periódicos sobre el cumplimiento de las medidas de protección otorgadas y facilitar información oportuna a las víctimas o sobrevivientes sobre la notificación a los agresores para evitar la incertidumbre y otras vulneraciones que puedan presentarse.
- Implementar un sistema regular y estandarizado para la recopilación, análisis y publicación de datos estadísticos sobre la entrega de medidas de protección para garantizar la transparencia, mejorar la rendición de cuentas y fortalecer la efectividad de las políticas públicas orientadas a prevenir y erradicar la violencia de género.

Bibliografía

- Andrade Melo, María José, Eulalia Josefina Franco Espinosa, María del Carmen Moreano, y Lizeth Silva. 2023. «Acompañamiento Feminista Como Alternativa Al Legalismo: Experiencia De #JuntasNosCuidamos: Red De acompañamiento En Primeros Auxilios Legales En Casos De Violencia Basada En género». Revista Cálamo, n.º 19 (julio):174-88.
<https://revistas.udlapublicaciones.com/index.php/RevistaCalamo/article/view/20>
- CIDH, Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Sf. Acceso a la justicia para mujeres víctimas de violencia en las Américas. Relatoría sobre los Derechos de la mujer. <https://cidh.oas.org/women/Accesso07/cap1.htm>
- Colombia Ministerio de Salud y Protección Social, "Ruta de atención integral para víctimas de violencias de género", Ministerio de Salud y Protección Social, accedido 4 de noviembre de 2024, párr. 1,
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Ruta-de-atencion-integral-para-victimas-de-violencias-de-genero.aspx#:~:text=La%20ruta%20de%20atenci%C3%B3n%20integral,la%20restituci%C3%B3n%20de%20los%20derechos>
- Ecuador. Reglamento General de la Ley Orgánica Integral para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres. Quito: Registro Oficial, 2018.
https://oig.cepal.org/sites/default/files/2018_ecu_reglamento-general-de-la-ley-organica-integral-para-prevenir-y-erradicar-la-violencia-contra-las-mujeres.pdf
- Ecuador Consejo de la Judicatura, Política Integral de Género en la Administración de Justicia. Quito: Consejo de la Judicatura, 2023.
https://www.cortenacional.gob.ec/cnj/images/Rincon_violeta/Normativa/Nacional/POLITICA-INTEGRAL-DE-GNERO-EN-LA-ADMINISTRACION-DE-JUSTICIA.pdf
- Ecuador Consejo de la Judicatura, "Portal estadístico del Consejo de la judicatura, actualizado al 15 de noviembre de 2024", Consejo de la Judicatura, accedido el 20 de noviembre de 2024.
<https://public.tableau.com/app/profile/david.pe.aranda/viz/Causasporviolenciafsiscapsicolgicaysexual/Historia1>
- Ecuador Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, "Rutas de atención ante casos de violencia basada en género", Ministerio de la Mujer y Derechos Humanos, accedido 4 de noviembre de 2024, <https://www.derechoshumanos.gob.ec/7412-2/>
- Ecuador INEC. 2019. Boletín sobre la Encuesta Nacional sobre Relaciones Familiares y Violencia de Género contra las Mujeres (ENVIGMU). Quito.
https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/Violencia_de_genero_2019/Boletin_Tecnico_ENVIGMU.pdf
- ONU Mujeres. "Hechos y cifras: Poner fin a la violencia contra las mujeres", Onu Mujeres, miércoles 22 de noviembre de 2023, <https://lac.unwomen.org/es/stories/noticia/2023/11/hechos-y-cifras-poner-fin-a-la-violencia-contra-las-mujeres>.
- Surkuna. 2021. La punta del iceberg. Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos: Quito.
https://surkuna.org/wp-content/uploads/2021/11/Informe_denuncias_violencias_nov2021.pdf
- Surkuna. 2022. La culpa no era mía. Obstáculos en el acceso a justicia de las sobrevivientes de violación en el Ecuador. Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna: Quito.<https://surkuna.org/recurso/investigacion-y-la-culpa-no-era-mia-obstaculos-en-el-acceso-a-justicia-de-las-sobrevivientes-de-violacion-en-ecuador/>
- Surkuna, "Juntas nos cuidamos, 2 años acompañándonos contra la violencia machista", Surkuna, 22 de mayo de 2024, párr. 1y 2,<https://surkuna.org/juntas-nos-cuidamos-2-anos-acompanandonos-contra-la-violencia-machista/>
- Surkuna. 2024. Informe estadístico de los acompañamientos y asesorías realizadas por la Red de Acompañantes en Primeros Auxilios Legales Juntas Nos Cuidamos". Centro de Apoyo y Protección de los Derechos Humanos, Surkuna: Quito.
<https://surkuna.org/wp-content/uploads/2024/05/Red-de-acompanantes-5-JUNIO-2024.pdf>



Juntas Sin Barreras



JUNTAS NOS CUIDAMOS
099 555 1789

