



Encuesta de Evaluación de Servicios

PRIMER PERIODO DE APLICACIÓN

Observatorio de Violencia de Género Contra las Mujeres y Acceso a la Justicia
Febrero de 2018

Tabla de contenido

Justificación	3
Objetivo	4
Metodología.....	4
Instrumento	5
Diseño y elaboración de material informativo:.....	5
Mapeo e identificación de oficinas donde se ubicarían los materiales:	9
Consideraciones durante el proceso	9
Resultados	11
Sexo de las personas encuestadas	12
Encuestas realizadas por provincia	12
Sexo, edad y estado civil de las personas encuestadas.....	13
¿Tiene hijos o hijas menores de edad?	16
¿Qué tipo de trámite realizó en el último mes?.....	18
¿Tuvo algún problema para ingresar al edificio o la oficina? ¿Cuáles problemas tuvo para ingresar al edificio?	20
¿Logró obtener el resultado esperado?	21
Comentarios finales.....	28

Justificación

En la sesión de la Comisión de Género de 8 de junio del 2016, se planteó como punto único de agenda *“Acciones para abordar las desestimaciones en la aplicación de la Ley de Penalización de la Violencia contra las Mujeres”*, esto ante la preocupación de la Comisión de Género por los altos niveles de desestimaciones y sobreseimientos definitivos dictados en la aplicación de esta ley.

El objetivo de dicha sesión fue poner en conocimiento de la Fiscalía General de la República los principales hallazgos y recomendaciones con respecto a la aplicación de la ley mencionada.

Dichos hallazgos y recomendaciones fueron el producto del análisis de varios documentos y las sesiones de trabajo realizadas por un grupo conformado para tales efectos y liderado por la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia.

En un primer momento, se presentaron los principales hallazgos que inciden sobre la cantidad de desestimaciones por aplicación de la LPVCM: Principales nudos críticos hallados en los Juzgados de Violencia Doméstica, Ministerio Público y Juzgados Penales.

En segunda instancia, el equipo de trabajo referido estableció recomendaciones para el conocimiento y análisis de la Fiscalía General, dentro de las que se enumeran las siguientes:

- Coordinación entre Juzgados de Violencia Doméstica y Fiscalías
- Recomendaciones a Juzgados Penales, Ministerio Público y recomendaciones para ser consultadas a la Comisión de Asuntos Penales
- Proceso de capacitación sostenible
- Sistema de Monitoreo y Seguimiento de Directrices Existentes
- Estrategia de Comunicación

Como parte de este último punto, el grupo de trabajo mencionó la necesidad de llevar a cabo acciones de rendición de cuentas, transparencia y autoevaluación institucional para la mejora del servicio y se determinó que dichas acciones serán coordinadas entre el Observatorio de Violencia de Género y Acceso a la Justicia, la Secretaría Técnica de Género, la Sección de Estadísticas y la Oficina de Prensa y Comunicación.

Es en este contexto, y como parte de la estrategia de comunicación, que se valoró la necesidad de *“elaborar una herramienta informática sobre satisfacción de la persona*

usuaria', que le permitiera dar "voz" a las personas usuarias y expresar su opinión sobre el servicio recibido".

Objetivo

Elaborar una herramienta mediante la cual se pueda medir la 'satisfacción de la persona usuaria' con los servicios que provee el Poder Judicial en materia de violencia contra las mujeres, con el fin de obtener información para valorar la atención a la víctima y proponer mejoras en la calidad del servicio.

Metodología

Para la realización de esta tarea se conformó un grupo de trabajo liderado por el Observatorio de Violencia de Género contra las mujeres y Acceso a la Justicia, con participación de representantes de la Secretaría Técnica de Género, la Contraloría de Servicios y la Dirección de Planificación.

Después de realizar varias sesiones de análisis y valorar las opciones más factibles de acuerdo con los recursos disponibles, se optó por realizar una encuesta digital: primero, porque el Observatorio cuenta con su propia plataforma de información, lo que permitía iniciar con un proyecto en línea; y, segundo, porque hacer una versión física requería de otro tipo de procesamiento que impedía iniciar lo antes posible. Aparte, la Dirección de Planificación contaba con acceso a una licencia de informática muy ágil y eficiente que permitiría su desarrollo, ejecución y procesamiento de una forma más eficiente. El equipo de trabajo estuvo consciente de las limitaciones de una encuesta digital, específicamente por las dificultades de acceso a Internet que podrían tener las personas usuarias en distintos territorios del país, pero consideró que, si una persona estaba motivada y decidida a evaluar el servicio, lo haría posible.

Aunque el punto de partida inicial fue el planteamiento de una autoevaluación de la aplicación de la Ley de Penalización de Violencia de Género, el grupo de trabajo concluyó que, ante la dificultad de hacer la separación de los servicios, era preferible que la encuesta evaluara todos los servicios que se brindaban en las oficinas que atienden la materia de violencia de género y se establecieron los siguientes:

- Juzgados de Violencia Doméstica, especializados, mixtos y contravencionales
- Fiscalías

- Juzgados Penales
- Oficinas de Atención y Protección a la Víctima
- Organismo de Investigación Judicial
- Departamento de Trabajo Social

Instrumento

La encuesta fue elaborada en formato digital, utilizando la herramienta [SurveyMonkey](#) que permite la creación de encuestas en línea. Esta herramienta ya había sido utilizada por el Poder Judicial en la elaboración de una encuesta del OIJ, por lo que se aprovechó que ya se contaba con las licencias de uso correspondientes.

El cuestionario tuvo diferentes secciones: preguntas de control, datos socio demográficos, oficina a la que se presentó y trámite que realizó. A partir de estas últimas, el sistema llevó a la persona por preguntas específicas de acuerdo con el trámite realizado; esto quiere decir que la encuesta contempló varias rutas para diferentes procesos, en diferentes oficinas, dando como resultado que la persona tuviera que contestar en promedio 25 preguntas en línea, para un tiempo aproximado de 10 minutos por encuesta.

Después de elaborada la encuesta, se procedió a realizar pruebas con diferentes personas, y una vez definido el instrumento, se continuó con la etapa de comunicación y divulgación que se describe a continuación:

Diseño y elaboración de material informativo: banners, tarjetas y dispensadores. Este trabajo se llevó a cabo con la colaboración de la Dirección de Tecnología para el diseño de los banners digitales internos y los afiches; la empresa República (así se escribe) Independiente elaboró los banners digitales que se divulgaron en Facebook y Google; la Contraloría de Servicios, colaboró con el suministro de papelería y el Departamento de Artes Gráficas con la elaboración de materiales.

Además, con el apoyo del Departamento de Prensa y Comunicación, se elaboraron cuatro videos informativos sobre la Encuesta con participación de una persona usuaria, representantes de la Secretaría Técnica de Género y del Observatorio y la Coordinadora de la Comisión de Violencia Doméstica. Estos recursos están disponibles a través de los enlaces que se muestran a continuación:

<https://www.youtube.com/watch?v=uGawLZYCeIM>

<https://www.youtube.com/watch?v=5B4wXAUhsK0>

<https://www.youtube.com/watch?v=tV3ml45xZiM>

<https://www.youtube.com/watch?v=2kwAp9znWw>

Banners digitales:

TU OPINIÓN NOS IMPORTA

TU OPINIÓN NOS IMPORTA

OBSERVATORIO
de violencia de género
contra las mujeres
y acceso a la justicia

PODER JUDICIAL
República de Costa Rica

**PARTICIPÁ EN NUESTRA ENCUESTA
DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS
EN MATERIA DE GÉNERO ENTRANDO**

AQUÍ

**PARTICIPÁ EN NUESTRA ENCUESTA DE EVALUACIÓN
DE SERVICIOS EN MATERIA DE GÉNERO ENTRANDO**

AQUÍ



¿Realizó recientemente algún trámite judicial en materia de violencia de género?

Evalúe el servicio en el siguiente enlace:

www.poder-judicial.go.cr/encuestagenero

Es confidencial.

Dudas o comentarios al teléfono 2295-3059
o al correo: obsgenero@poder-judicial-go.cr



Comisión de Género
Contraloría de Servicios
Dirección de Planificación



Mapeo e identificación de oficinas donde se ubicarían los materiales: este trabajo se realizó en coordinación con la Contraloría de Servicios de la institución, sede central, la cual colaboró en la distribución de los materiales, en el territorio nacional, a las siguientes oficinas nacionales:

- Juzgados de Violencia Doméstica
- Especializados, mixtos y contravencionales
- Fiscalías
- Juzgados Penales
- Oficinas de Atención y Protección a la Víctima
- Organismo de Investigación Judicial
- Departamento de Trabajo Social y Psicología



También se llevaron a cabo las siguientes acciones de comunicación:

- Correo electrónico a cada persona contralora y sub contralora regional, detalles de la Encuesta, y se reforzó con una reunión por videoconferencia.
- Correo electrónico masivo mediante Prensa y Comunicación a toda la población judicial.
- Distribución y divulgación de afiches y videos mediante sitio Web del Observatorio, canal de YouTube y Facebook.

La encuesta estuvo disponible mediante el enlace www.poder-judicial.go.cr/encuestagenero desde el 15 de febrero hasta el 22 de diciembre del 2017.

Consideraciones durante el proceso

Durante el proceso de implementación de la Encuesta quedaron de manifiesto algunas de las limitaciones de acceso que se habían identificado previamente; sin embargo, se considera la experiencia como valiosa ya que permitió el aprendizaje en distintos niveles.

Algunas de las limitaciones fueron las siguientes:

-Disponibilidad de la Encuesta únicamente en formato digital, lo que implica que la persona usuaria, para tener acceso a la misma, debe contar con alfabetización básica en el uso de aparatos tecnológicos (computadora o teléfono con acceso a Internet)

-Se debía contar con un aparato tecnológico (computadora o teléfono) con acceso a Internet para hacer la encuesta.

-Dado el alto volumen de trabajo en algunos despachos, se contó con poca disponibilidad del personal judicial para orientar a las personas con la realización de la encuesta.

-En la mayoría de los despachos judiciales se contó con la anuencia y disposición del personal para apoyar a las personas usuarias interesadas en llenar la encuesta, sin embargo, a nivel institucional se presentaron estas limitaciones:

- No tenían computadoras disponibles
- El equipo de cómputo no contaba con acceso a Internet
- En las computadoras que sí tienen acceso a internet solo se podía llenar una encuesta, ya que cada dirección de IP puede ingresar una única vez, esto como filtro de seguridad para evitar el llenado falso de encuestas.

Resultados

Periodo de aplicación de la Encuesta: del 15 de febrero al 22 de diciembre del 2017

Despachos Judiciales en el ámbito nacional:

- Juzgados de Violencia Doméstica
- Especializados, mixtos y contravencionales
- Fiscalías
- Juzgados Penales
- Oficinas de Atención y Protección a la Víctima
- Organismo de Investigación Judicial
- Departamento de Trabajo Social y Psicología

El número de encuestas completas fueron 187. Sin embargo, para realizar este informe solo se retoman 51, que fue el número de personas que respondieron afirmativamente la pregunta: Durante el último mes ¿Realizó algún trámite relacionado con violencia doméstica u otro tipo de violencia de género?



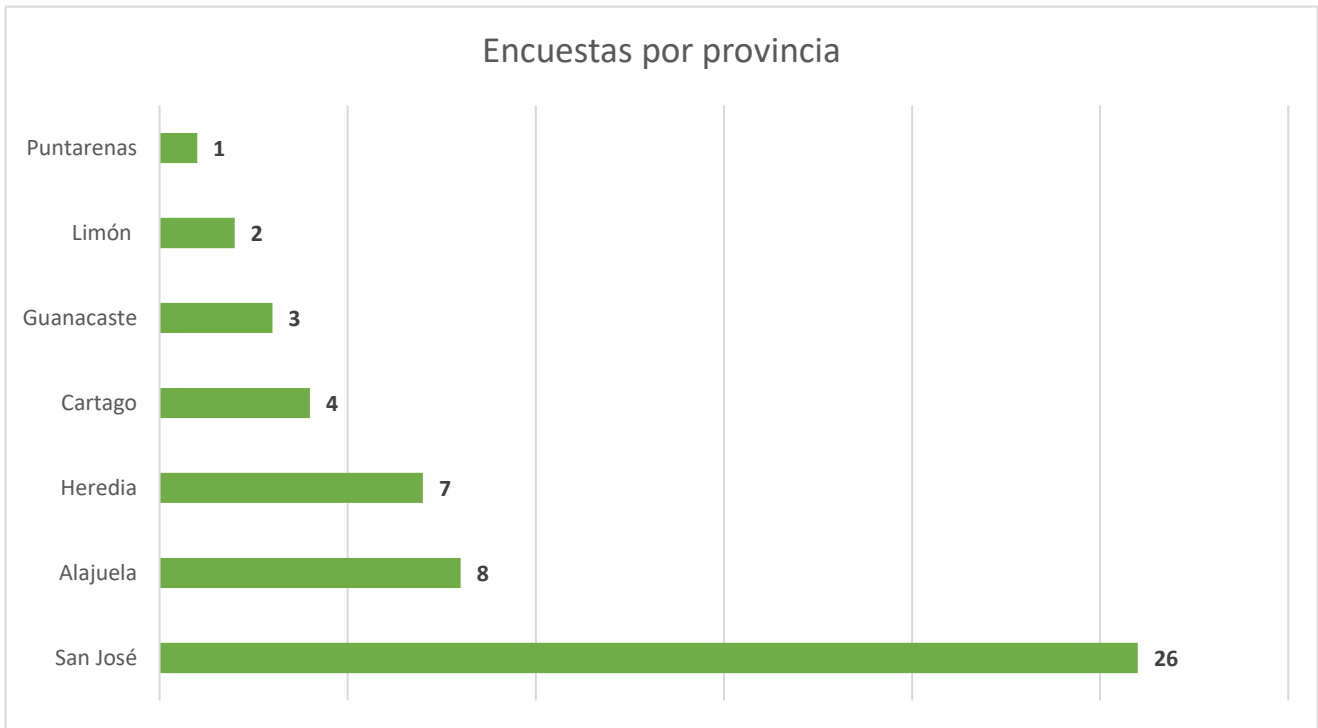
Sexo de las personas encuestadas

Como se muestra a continuación, de las 51 personas que respondieron, 32 son mujeres para un 63% y 19 personas son hombres, para un 37%.



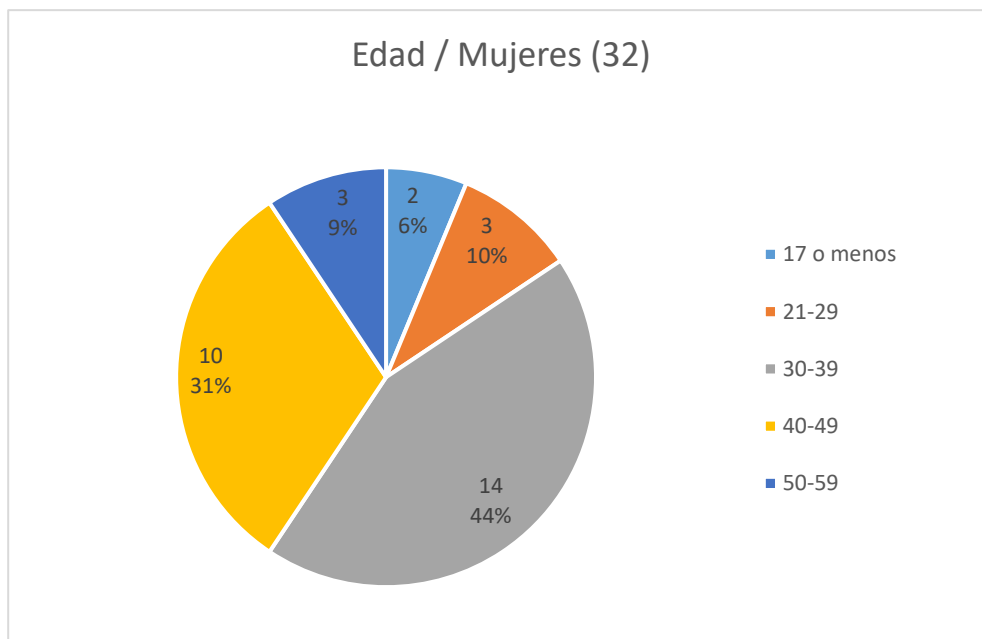
Encuestas realizadas por provincia

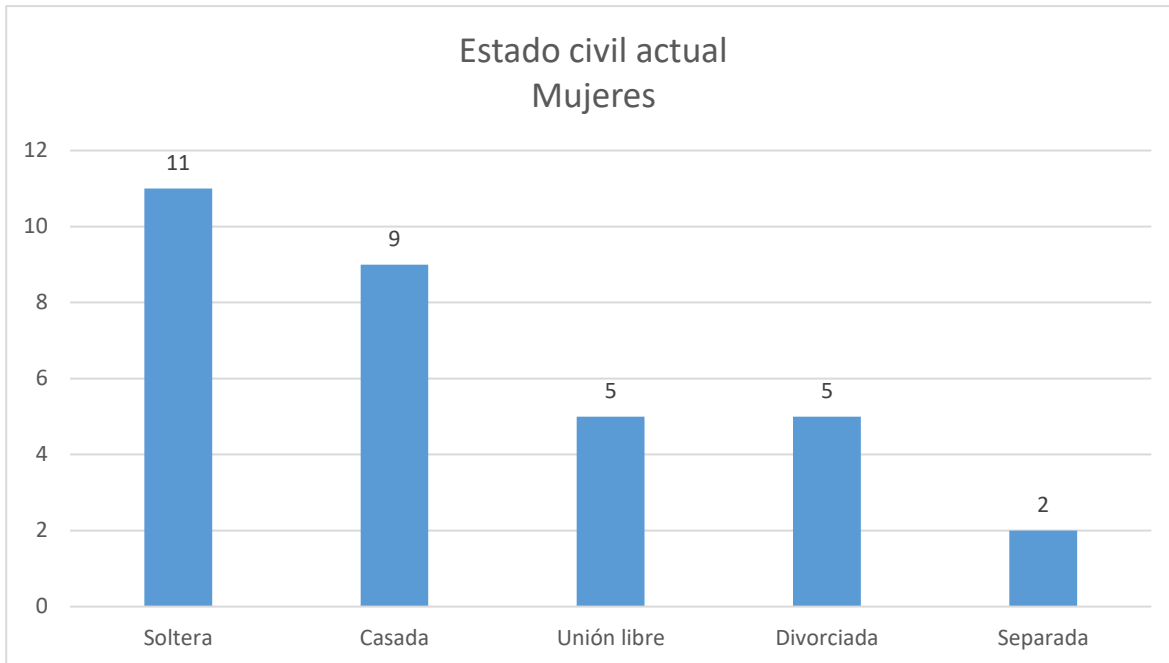
Como se puede ver en el gráfico siguiente, se realizaron encuestas en todas las provincias. De las 51 personas que respondieron la encuesta, 26 reportaron haber realizado algún trámite en San José, siendo ésta la provincia con mayor número de encuestas, seguido por Alajuela con 8 y Heredia con 7 encuestas. Esto podría coincidir con el hecho de ser zonas con mayor acceso a servicios, incluyendo los tecnológicos. El 94% de los trámites son realizados por las personas de lunes a viernes, en horario de la mañana. Solo el 6% se acercó a la institución en horario de fin de semana.



A continuación, se presentan algunas de las variables más significativas

Sexo, edad y estado civil de las 51 personas que contestaron la encuesta completa

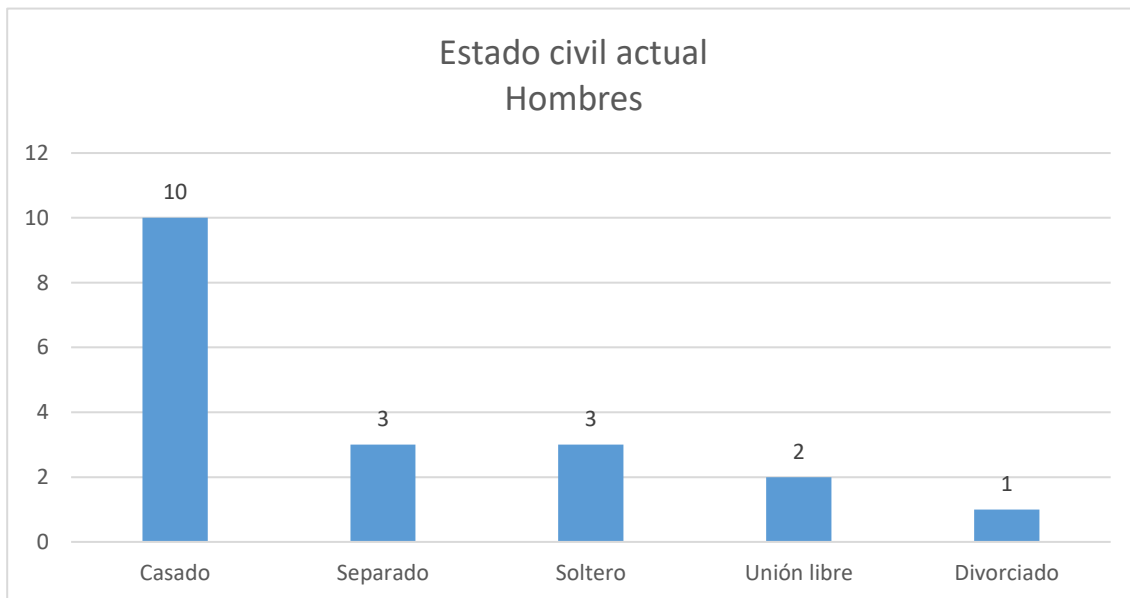
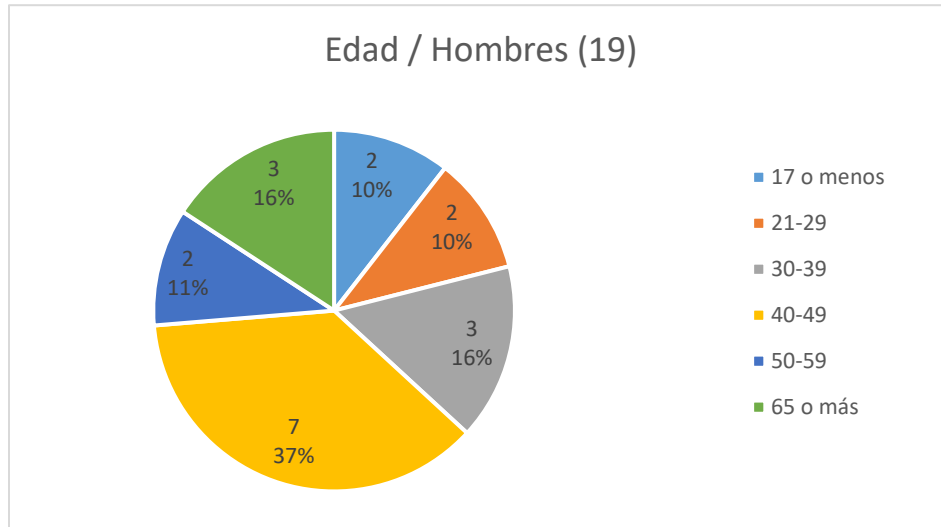




De las 32 mujeres que respondieron la encuesta, la mayoría -un 44%- tienen entre 30 y 39 años; a este grupo le sigue el de aquellas que tienen entre 40 y 49 años, con 31%. Es decir, un 75% de las mujeres que participaron se ubican entre los 30 y 49 años. Solo un 6% de las mujeres participantes eran menores de edad; en el extremo opuesto, apenas un 9% de ellas superaban los 50 años.

Por otro lado, la mayor parte de las mujeres son solteras, aunque le siguen muy de cerca las que se identifican como casadas. Solo un 6% afirman que están separadas.

En el caso de los hombres, la distribución de los grupos de edad muestra que la mayoría se ubica entre los 40 y 49 años, con un 37%, seguido por aquellos que tienen entre 30 y 39 años, con 16%. De este modo, un 53% de los hombres participantes tienen entre 30 y 49 años. También entre los hombres se encontró un pequeño porcentaje de menores de edad.



Contrario a lo observado entre las mujeres, los varones en su mayoría son casados: 53% del total. Apenas un 16% están separados e igual porcentaje se encuentran solteros.

¿Tiene hijos o hijas menores de edad?

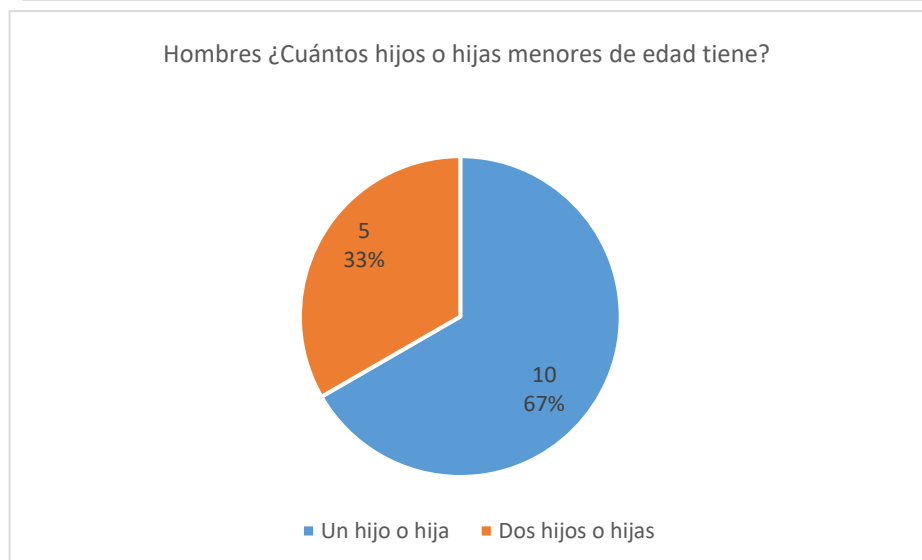
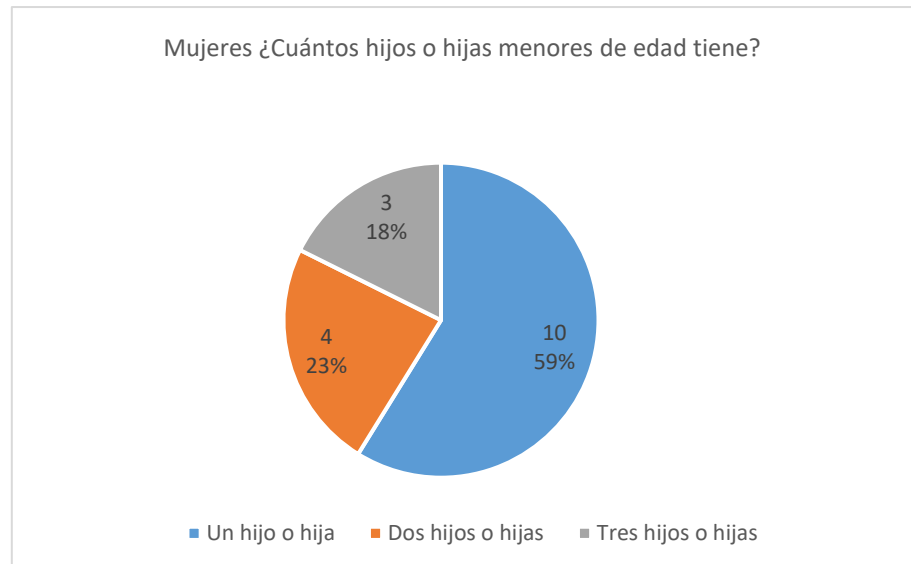
En su mayoría, tanto las mujeres como los hombres que participaron en la encuesta tienen hijos o hijas menores de edad: 56% entre las mujeres y 79% entre los hombres.



¿Cuántos hijos o hijas menores de edad tienen?

La mayoría de personas encuestadas tiene personas a su cargo, ya sean hijos u otros familiares

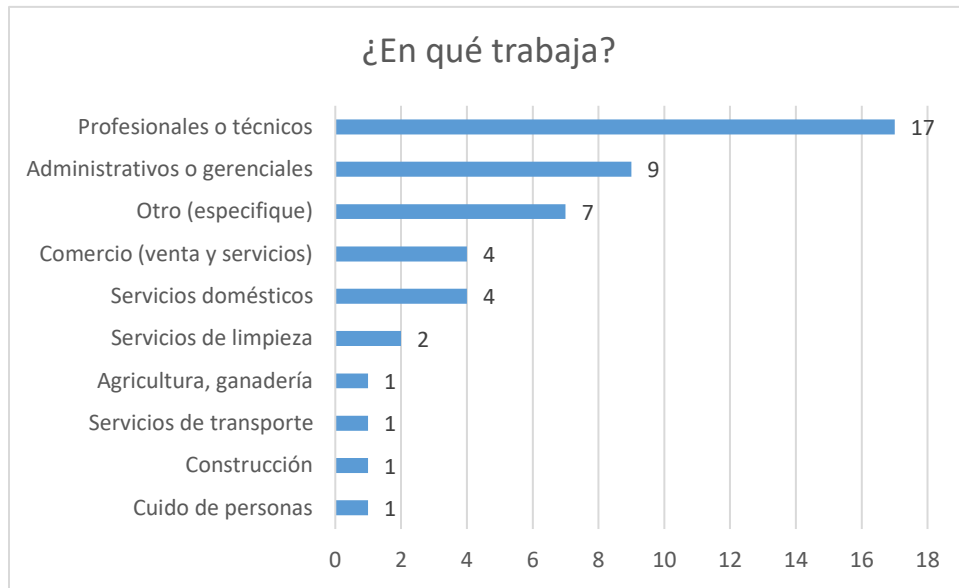
Entre las mujeres, la mayor parte de ellas -59%-tiene solamente un hijo o hija; un 23% tiene dos hijos o hijas, y un 18% tiene tres.



En el caso de los hombres, un 67% tiene solamente un hijo o hija, y el 33% restante tiene dos.

¿En qué trabaja?

Las personas participantes en la encuesta mencionaron una gran variedad de ocupaciones; la mayoría -33%- trabaja en oficios de la categoría “profesionales o técnicos”.

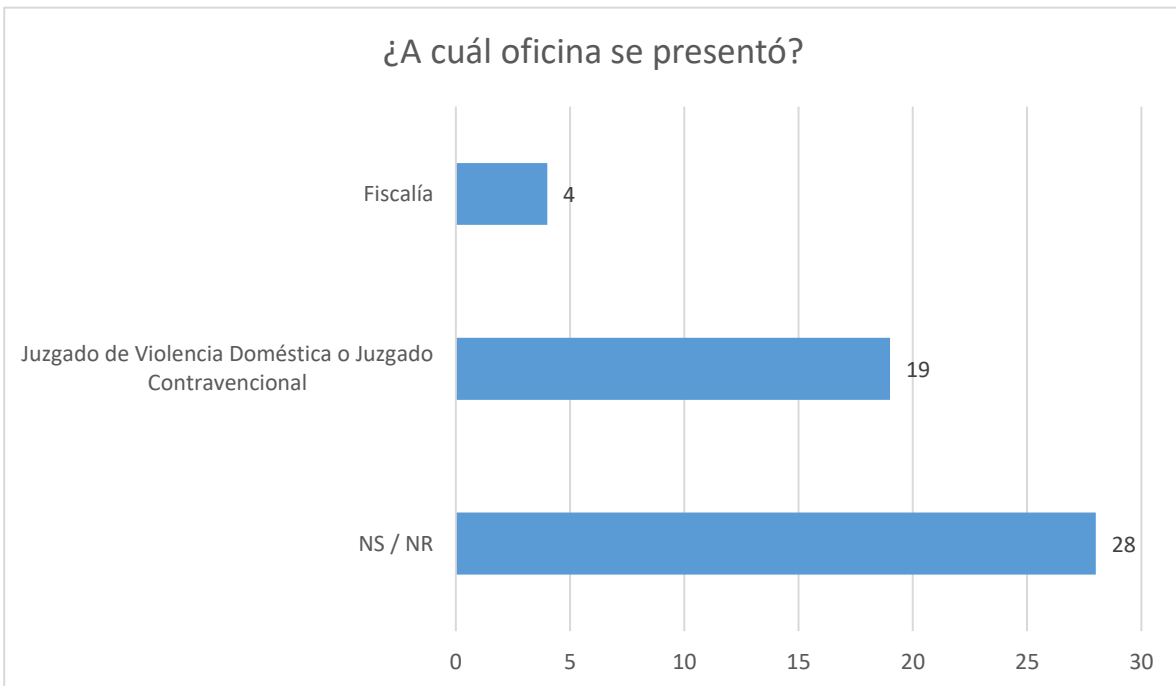
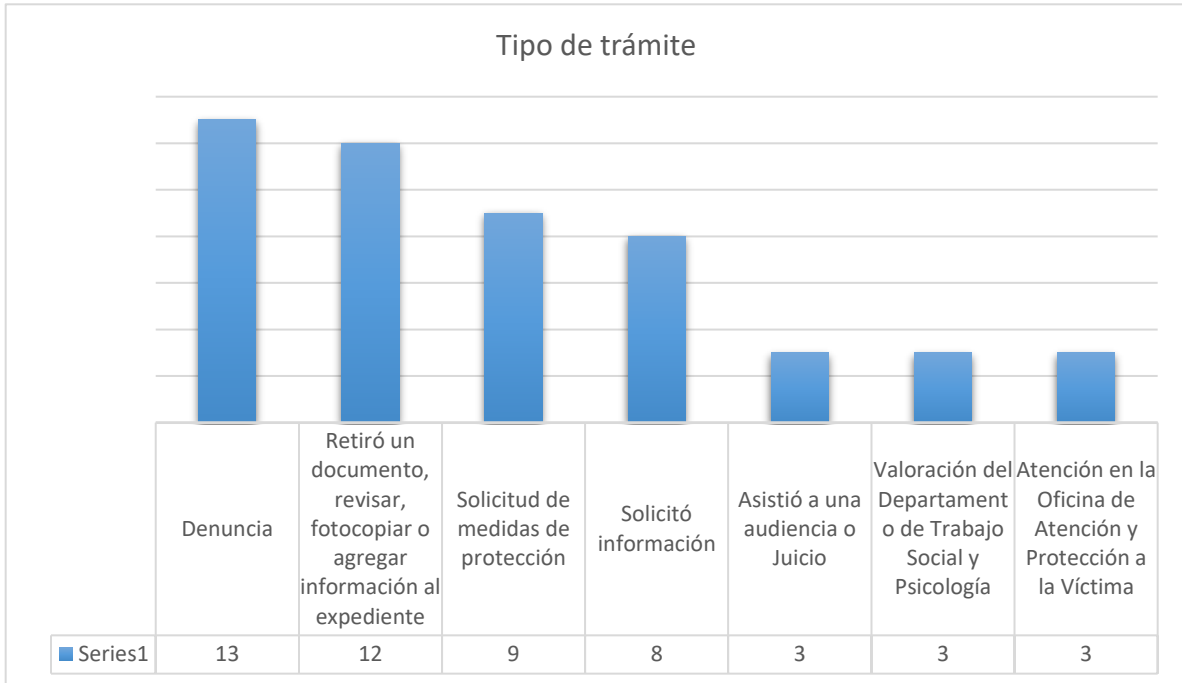


En segundo lugar, se ubican aquellas personas que laboran en la categoría “administrativos o gerenciales”, con un 18%, y luego la categoría “otros”, con 14% del total.

Dentro de la categoría otro las personas hacen las siguientes referencias:

- No quiero contestar
- Vendo repostería
- Ama de casa
- Docencia
- Seguridad (2)
- Cocina

¿Qué tipo de trámite realizó en el último mes?

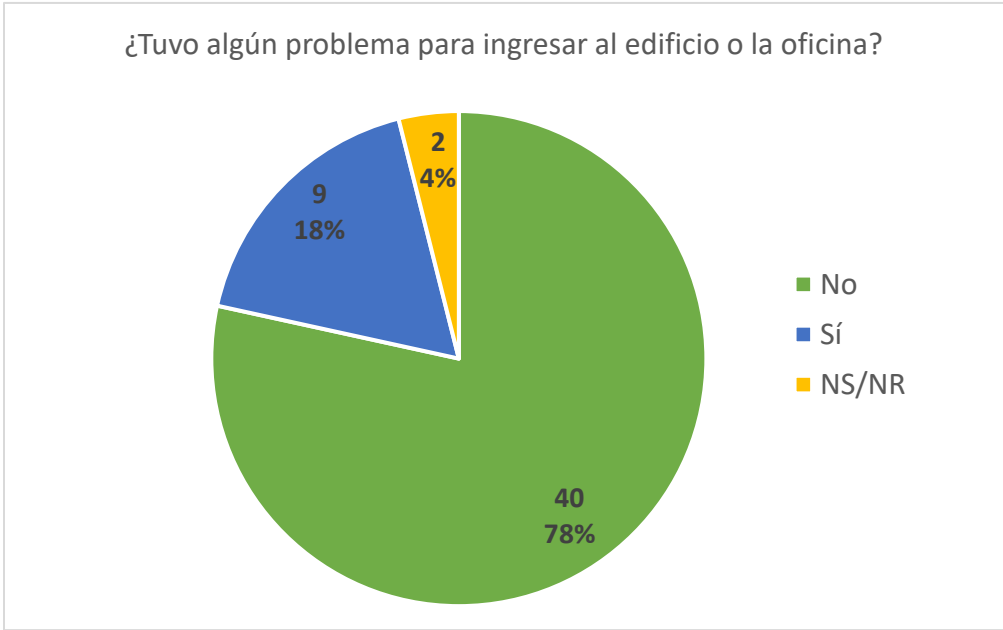


De las 19 personas que se presentaron a realizar trámite ante el Juzgado de Violencia Doméstica o Juzgado Contravencional, 12 personas solicitaron medidas de protección, 1 solicitó ampliación o prórroga de estas medidas y 6 más indicaron hacer Otro trámite, indicando textualmente los siguientes:

1. *Denunciar una contravención por acoso sexual callejero*
2. *Denuncia por acoso sexual callejero*
3. *En forma maliciosa, se me acusó por medio de mi esposa, de violencia, para tener libertinaje de toda índole. Por eso deseo con todo mi ser el divorcio; ya no quiero tener más cuernos.*
4. *Denuncia acoso sexual*
5. *Acompañé a una persona denunciada injustamente*
6. *Maltrato a niña*

Otros de los ítems que mayor cantidad de respuestas y comentarios presentaron, son los relacionados con acceso y obtención de resultados. Como se muestra a continuación, el 78% de las personas, manifiestan no haber tenido ningún problema para ingresar al edificio, mientras que el 18% indican que sí tuvieron dificultades.

P19. ¿Tuvo algún problema para ingresar al edificio o la oficina? ¿Cuáles problemas tuvo para ingresar al edificio?



El 40% de las personas manifestaron no haber tenido problemas para ingresar al edificio, sin embargo, el 18% expresan que tuvieron algún tipo de dificultad, dentro de las que se destaca el tiempo de espera y el trato por parte del personal de seguridad.

Otra información que se desprende es que cerca del 73% de las personas que contestaron la encuesta, manifiesta que duraron menos de una hora en trasladarse al juzgado u oficina, lo que podría indicar que hacen uso de los servicios judiciales más cercanos a su domicilio.

Dos de las personas encuestadas mencionan que tuvieron problemas durante su trámite, específicamente con la información que se les suministró, manifestando datos incorrectos de audiencia, ausencia de información sobre derechos y discriminación por su condición de hombre.

Dentro de las personas que se acercaron a solicitar información, se mencionan los siguientes tipos de información:

- *cómo recuperar a mi hija*
- *necesitaba saber si me habían depositado la pensión de mis hijos*
- *razones para ausencia de sentencia*
- *avance de denuncia*
- *cómo sé si aplico para solicitar medidas por violencia doméstica*
- *información sobre un caso*

Como se muestra en los comentarios, varias de las personas manifiestan haber recibido un trato poco asertivo y empático, en algunos casos, presentándose la dificultad con el personal que les recibe en la entrada al edificio, incluso antes de realizar algún trámite.

P19. Comentarios (se registran textualmente, según lo anotado por la persona usuaria)

Debí esperar durante 4 horas al sol

Sí

Sí. no me querían dejar entrar por que la bb llevaba un jugo de caja, me hicieron tirarlo a la basura!!

Sí. Puntualidad, mi cita en atención a la víctima era a la 1 pm, pasan 20 min y no me atienden.

Todos

Sí. Las personas al ingreso al edificio.

Sí. Mala actitud de los vigilantes no saber guiar ni responder adecuada entre, se molestan por q se les pide información

Sí. Con los encargados de seguridad

Sí. trato desigual

P64. ¿Logró obtener el resultado esperado?

OPCIONES DE RESPUESTA	RESPUESTAS	
Sí	31,58%	6
No, porqué	68,42%	13
TOTAL		19

Esta pregunta registra 6 respuestas afirmativas y 13 más que indican que no lograron el resultado esperado, esto equivale al 70% de las personas que contestaron este rubro. Las razones que manifiestan son múltiples tal y como se detalla en la tabla a continuación. Cada una responde a circunstancias particulares; sin embargo, se podría inferir que son situaciones que pueden evitarse y subsanarse otorgándole a las personas usuarias un lugar prioritario de atención a sus necesidades, una escucha activa, respetuosa y orientadora.

P64. COMENTARIOS de las personas que respondieron No.

(se registran textualmente, según lo anotado por la persona usuaria)

No. Me hacían falta los datos personales para realizar la denuncia

No. Porque me enviaron a la UCR a conseguir defensor público y al juzgado de familia. Me dijeron finalmente que era más lo que tenía que perder denunciando que no poniendo la denuncia. Me asustaron mucho sobre las medidas que podría tomar el padre de mi hijo. No sentí en ningún momento que la ley estuviera de mi lado. El padre de mi hijo me hostigaba y trabajaba para un narco que lo tenía amenazado. GUI a pedir la patria potestad y medidas y me dijeron que él podría afectarle demandandome y cobrarme los gastos de abogado y yo no tengo ni para comer. Me dio miedo mandara a alguien. Sólo me dijeron que me escondiera y me fuera de donde vivo, pero eso xxx arreglo el problema. Me hablaron más de los derechos de él que los míos y los de mi hijo ante amenazas.

No. Llegué a solicitar una amplexión y me dijeron que no era necesario, solo si ocurría otra agresión.

No me dieron las medidas

No. Porqué fue inducidas por la persona maliciosamente

No. La jueza no permitio que explicarála situación y setencio sin tener las pruebas correspondients. Le falta mucha capacitación desdeuan perspectiva d género y destruyo una familia

No. Por qué la information y las medidas earn para proteger a un hombre de las agresiones de una mujer hacia el así que Nadie se interesó eso ni ayudo porque era un hombre el agredido

No hicieron nada

No. El juez me insistía en que fuera a la fiscalía a denunciar a mi pareja, pero lo que teníamos era una discusión, y me obligaba a que dijera que me había agredido y muchas veces, no es cierto

No. Me aseguraron que no podían recibir mi denuncia por ser hombre. Se burlaron de mi situación.

No. Porque al ser hombre no tomaron en serio que estaba siendo agredido, simplemente me invitaron a no poner la denuncia

No. Por ser hombre no califica

No. Porque dejaron pasar el año de medidas de protección y no realizaron señalamiento para audiencia

No fui escuchada más bien fui burlada, se nota caro tráfico de influencia, discriminación por nacionalidad y ser madre de un hombre

Han pasaso dos semanas ya y no han hecho nada

No se realizó la audiencia porque cuando la llamaron le informaron una fecha que no correspondía al día fijado para la audiencia.

No. Falta de información en torno a mis derechos y discriminación por mi condición de hombre, dicho expresamente así por la funcionaria que me atendió.

No. La información que se la dio cuando la llamaron para informarle el día de la audiencia de seguimiento fue incorrecto.

Ante la pregunta ¿desea dejar un comentario?, 25 personas anotaron sus impresiones.

La mayor parte de las observaciones de las personas usuarias hacen énfasis en que los procesos son largos, cansados y traumáticos, y generalmente no se brinda la respuesta que la persona necesita. Perciben que se trata a la víctima como si fuese la imputada, mencionando además que las sentencias tardan tanto en darse que se vencen las medidas cautelares y se vuelve a poner en riesgo a las víctimas.

Indican que no se valoran los aportes que podrían brindar otras oficinas e instituciones en apoyo a los casos. Los funcionarios derivan a las usuarias hacia otras oficinas que no tienen que ver con el caso presentado (por ejemplo, a Pensiones, cuando se denuncia hostigamiento, chantajes y amenazas). Casos que podrían calificarse como tentativa de homicidio se califican solo como maltrato.

Se menciona que los funcionarios (desde administrativos hasta jueces y juezas) no apoyan lo necesario, no están capacitados lo suficiente y que deberían estar más sensibilizados en la perspectiva de género. Muchas veces toman decisiones sin revisar todas las declaraciones y evidencias. Las personas solicitan mayor amabilidad y empatía con las personas usuarias. Incluso se menciona que algunos denunciados o denunciantes tienen familiares en el PJ, lo cual podría estar incidiendo en el curso que toman los casos y sentencias.

Existe una sensación de discriminación por el género, incluso de parte de las funcionarias mujeres. Pero también se menciona que a veces se violentan los derechos de los hombres. Manifiestan que a veces se condena a un hombre por el solo hecho de ser hombre.

En los comentarios se expresa que el trato recibido provoca que se pierda credibilidad en el sistema, pues no se brinda la respuesta que la persona necesita. En ocasiones se pone en peligro la integridad de las personas menores de edad cuando se toman decisiones que obligan a la madre a convivir con el denunciado.

Algunas de las personas identifican algunos problemas con el diseño de la encuesta, como una estructura rígida y cuestionario largo.

Una pequeña parte de las personas que respondieron la encuesta se mostró muy agradecida con el trabajo que realiza el personal que atiende: psicología, trabajo social, otras oficinas.

Hay una sensación de que la justicia no es pronta ni cumplida.

A continuación, se transcriben textualmente los comentarios mencionados:

(por confidencialidad se suprimen nombres, teléfonos, números de expedientes y demás información que pueda identificar a la persona usuaria)

Mi expediente es el XXXXX y este lleva 3 años en proceso, ha sido largo y traumático, muy molesta porque no me notifican para la audiencia de juicio y me llaman con localizadores del OIJ como si fuese la imputada, luego el 4 de noviembre era la audiencia de juicio la cancelan porque al imputado hasta este momento se le ocurrió solicitar un abogado litigante por que el defensor no le causaba confianza, y me tocó ver a este, ya que la fiscal no me explico que podía solicitar una audiencia sin él y sin público, el 14 de noviembre es la nueva fecha y a través del INAMU y la oficina de protección a la víctima acuerdan que mi testimonio sea vía videoconferencia y después de 3 horas que espere para que empezara la audiencia la fiscal pretendía que me fuera a testimoniar en físico al tribunal, este día no se terminó la audiencia, ya que la madre del imputado no se presenta y me pregunto por que no la fueron a traer con fuerza pública? Pasan los días la señora va y el 1 de diciembre se suponía que era la lectura de sentencia y llamo a la fiscal XXXX y me dice "que en el camino aparecieron testigos novedosos" y no dictaron la sentencia si no hasta en teoría el día de hoy 4 de diciembre, mi pregunta es si ya cerrado el debate porque recibe testigos? Por que desde un inicio del proceso no se contempló a la Dra de medicatura forense que vio mis lesiones, incluso al dr de CCSS que me vio también o la psicóloga del INAMU porque no la llamaron? Por que el día de mi audiencia hacen preguntas tan irrelevantes y no en si de los hechos en concreto? Por que se configuró tan mal los delitos que fueron sólo dos por maltrato cuando existió tentativa de homicidio? Porque la jueza no los valoro y no me hizo preguntas el día de la audiencia? El daño que el me hizo más este largo y feo proceso ha sido realmente duro espero que tomen en cuenta este aporte y mi número es el XXXXX para cualquier duda gracias. XXXXX

Creo que deberían ampliar la encuesta. No sólo en estos espacios de las cortes una sufre violencia en cuanto a atención. A una le hacen recorrer una ruta crítica que en cualquier momento puede implicar una muerte. Fui a denunciar que estaba siendo hostigada, chantajear y amenazada por el padre de mi hijo porque sabía las actividades a las que se dedicaba. Fui a pedir medidas De protección la custodia total de mi hijo y lo que hicieron fue remitirse a pensiones cuando ni siquiera era el caso. De ahí me mandaron a la UCR a hablar a consultorios jurídicos. Nuevamente ahí no me dieron respuesta me indicaron todo iría mal para mi y mi hijo si denunciaba, perdí la esperanza en poder sentirme tranquila y aquí estoy en las mismas condiciones e intentando lograr que nunca pase a más a pesar que tenga que perder libertad. Ha sido muy triste no sentirme apoyada por quienes se supone deberían protegernos. Nunca revisan pruebas y toman decisiones sin revisarla cuando estás son acusatorias. Y favorecen al hombre porque quienes están de jueces son hombres y mujeres sumamente machistas que hasta para un escrito reflejan los juicios de valor a quienes estudiamos y tenemos una actividad económica que no cubre todas nuestras necesidades. Desde entonces no he vuelto a poner un pie en los juzgados, ni pienso volverlo a hacer, me hicieron sentir como culpable y no como la víctima.

q el juzgado nunca me notifico y yo no se q pasa con mi hija y tienen mi teléfono y dirección

la fisca xxx obvio cosas importantes en un proceso de presunto abuso sexual contra menor de edad, ya que devolvio a la menor a la madre y sometiendo a la bb a estar en el lugar y con las personas que la estan molestando, todo por que es un hombre el pap de la bebe el que interpuso la demanda se estan aprovechando de que hay un familiar cercano a la beb que trabaja ahi en la corte y quien se acerco durante todo el proceso entrando como pedro por su casa y con toda familiaridad con la fiscal, y todo desconociendo que el deber de los adultos es velar por la seguridad de la menor, lo que les importa es dañar al hombre estan ciegos solo pueden dver el odio y repudio que tienen hacia los hombres no importando que no todos los hombres son malos, y de paso violentando sus derechos y mis derechos yo tambien estoy siendo violentada por ser madre de un hombre y por ser extranjera, se aferran a estas cosas y lo que hacen es dañar a la niña la pusieron denuevo en riesgo

La audiencia fue efectuada a inicios del mes de marzo del 2017. Hoy, 5 de setiembre, aun no hay sentencia de dicho proceso. Pienso que para mi protección como ciudadana es importante que se dicte sentencia y que el agresor sea agregado a la lista de agresores. Yo siento que como víctima de violencia necesito el fallo y sentencia y que de esta forma el Estado haga justicia. Las medidas se vencen el 13 de Octubre, falta casi 1 mes y aun no hay fallo. Me parece que esto es inaudito. Cuando voy al juzgado a preguntar me dicen "ya esta en el escritorio de la jueza para fallo" y esto mismo me lo dicen hace 2 meses. Mi papa y mi hermana también tienen medidas contra la misma persona y del proceso de ellos tampoco ha habido sentencia.

Siento en la mayoría de veces, por se hombre, no se nos atiende debidamente, como si tuvieramos que soportarlo por ser hombre. No veo en mi caso una igualdad de género.

Defit, del juzgado de violencia doméstica, un pobre criterio del o los jueces de esa. En juzgado de pensiones la infima percepcion en leer y valor las mentiras en las declaraciones; tal como una persona como dicen los mentirosos de "levantar un sillón un borracho, y lanzarlo tres metros" "cómo no se investigó una declaración de un irresponsable de decir que tenía una menor de edad de dieciséis años embarazada" y no se investigó? Pobre criterios contenidos en los juzgados de pensiones de Heredia.

Es importante que las juezas y jueces tengan una sensibilización en el tema de perspectiva de género y no solo en derechos de las mujeres. El actuar precipitadamente provoca daños familiares irreparables en temas que no son de violencia contra una mujer sino asuntos de violencia familiar. La juez condena a un hombre solo por el hecho de ser hombre sin saber o indagar previamente que es el hecho que se le imputa y si efectivamente es o no violencia contra una mujer.

lo que creo es que si una persona no está capacitada para atender teléfonos o atender al público que lo pongan a hacer otra cosa para que no sucedan estas cosas. Gracias.

Que las leyes son sesgadas feministas discriminatorias ha e irresponsables no todos son iguales, ante también hay mujeres agresoras acosadoras manipuladoras mentirosas y que están amparadas por la ley y los hombres buenos y responsables están solos no hay leyes justas soy mujer madre de dos hijos y he visto como las mujeres tienen la protección y el amparo de las leyes para dañar a los pocos hombres desahuciados que hay

Ustedes violentan el principio de igualdad al darle a las mujeres TODAS las herramientas y no así a los hombres.

El Juez me obligaba a que pusiera una demanda por plata, y una demanda en la fiscalía, y yo no quería, ya después fui a buscar al juez pero me dijeron que se había pensionado

Me quedó claro cómo el Poder Judicial está discriminando a los ciudadanos únicamente en razón de su sexo.

la entrevista es algo limitada hubieron respuestas que debí dar por default puesto que no venían posibilidades como no aplica,, xq me piden que evalúe el tiempo de escaneo de documentos cuando éstos se entregan en físico en la oficina en cuestión por ejemplo...

<i>A los hombres no nos toman en serio, ni siquiera me pusieron la denuncia</i>
<i>Los hombres no pagan la pensión de los menores de edad y como madre le toca a uno muy duro pagar todo</i>
<i>al hombre no se le ayuda se le niega la atención.</i>
<i>ni pronta ni cumplida la justicia</i>
<i>Procesos lentos y con grandes inconsistencias como archivar un expediente y no resolver el problema de una manera expedita</i>
<i>Cuando hagan esto.por los hombres habra pazy un alto a las denuncias falsas, ya que estan facil para las mujeres manipular el sistema .</i>
<i>Creo que la encuesta tiene problemas de diseño y de sesgo.</i>
<i>Me encuentro muy agradecida con la trabajadora social y las sicólogas y todo el personal en general.</i>
<i>Los temas de violencia domestica, pensión y regimen de visitas deben de verse y contemplarse en forma integral a la hora de tomar decisiones, evaluar casos, atender a situaciones.</i>
<i>1)No brindan información a la persona usuaria. 2) No señalan audiencia con prontitud y notifican mal. 3) Las juezas no son amables ni empáticas</i>
<i>un gran agradecimiento para el personal del despacho</i>

Comentarios finales

Los resultados obtenidos deben leerse desde el contexto de cada Circuito Judicial y en el caso por caso, es decir, no son generalizables puesto que confluyen múltiples circunstancias en cada situación particular.

A pesar de eso, la información suministrada en la encuesta, sobre todo a nivel cualitativo, puede dar pauta de áreas de cuidado y de mejora en la atención de las personas usuarias,

especialmente porque cerca de un 70% no logró el resultado que esperaba y, además, porque casi la totalidad de los comentarios finales deja entrever la insatisfacción de las personas usuarias con el sistema judicial, tal y como se menciona en el apartado anterior.

Con respecto al fondo y contenido de la encuesta, le corresponderá a cada oficina identificar posibles elementos de interés para mejorar el acceso a la justicia, brindar un servicio público de calidad y contrarrestar la revictimización a personas víctimas de violencia, con especial atención a las mujeres puesto que siguen siendo ellas las que más violencia experimentan de manera directa.

Desde el punto de vista del método y la herramienta, se reconoce como algo positivo el que se trata de la primera encuesta nacional, que a pesar de las dificultades de acceso y escolaridad de las personas que denuncian o acuden a los despachos judiciales, una cantidad importante de personas se dieron a la tarea de llenarla.

Esta experiencia ha demostrado que el cuestionario es extenso, por lo que muchas personas optan por no responder todas las preguntas, esto se suma a la dificultad de acceso tecnológico que se menciona en la introducción de este documento y que se perfilaba como posible dificultad para el acceso a la encuesta.

Además de lo anterior, se identifican algunas recomendaciones desde el punto de vista práctico y de aplicación:

- Se recomienda mantener la encuesta disponible y habilitada, de manera que periódicamente, mensual o trimestralmente, se revisen los resultados y comentarios de las personas, que sin duda pueden ser una guía en la mejora continua de los procesos de trabajo. Implica sobre todo mantener abiertos los canales de comunicación con este sector de la población que sabe que hay un sitio, un lugar y una forma de expresar su percepción sobre el servicio que se brinda en materia de violencia de género.
- Aprovechar el trabajo y el material elaborado para continuar con el proceso de difusión de la encuesta.
- Comunicar a las oficinas correspondientes las observaciones de las personas usuarias sobre la percepción del servicio brindado, de manera que se implementen, lo antes posible, las acciones necesarias para mejorar la atención de las personas y por ende el acceso a la justicia.

- Es recomendable reestructurar el cuestionario, de manera que se facilite el llenado del mismo a la persona usuaria. Se podrían identificar de 10 a 15 preguntas generales con los elementos clave que interesan ser conocidos.
- Trabajar estos elementos clave con la Contraloría de Servicios como garante del servicio que se brinda en la institución.
- Se puede acceder al cuestionario completo mediante el siguiente enlace: <https://es.surveymonkey.com/results/SM-XTPZ77X8/?manage=true>