

# 2017

## Informe de Labores





# Contenidos

- 2 Prólogo
- 3 Un año de sólido crecimiento
- 4 Quiénes somos y lo que hacemos
- 6 Por un sitio completo, claro y actual
- 8 Robusta presencia en redes sociales
- 10 Presencia en los medios
- 12 Consultas se triplican
- 16 De la mano con otras organizaciones
- 18 Les dimos "voz"
- 20 Liderazgo y agradecimiento
- 23 Créditos

# Prólogo

Con más de 15 años de trabajar en los temas de género y convencida de la necesidad de implementar acciones para el avance del país hacia una sociedad igualitaria y justa, me complace mucho presentarles el segundo informe anual de labores del Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia.

La creación de este Observatorio es un esfuerzo muy significativo en el marco de las múltiples tareas que tiene a cargo el Poder Judicial. Desde la Comisión de Género reconocemos su aporte invaluable en la visibilización de las distintas manifestaciones de la violencia contra las mujeres y de las respuestas institucionales en la prevención, atención y sanción de las violencias de género contra las mujeres.

En su corta existencia, el Observatorio se ha constituido en un importante referente en la materia de violencia de género contra las mujeres y acceso a la justicia, proveyendo de información confiable y accesible, muy especialmente a las mujeres, especialistas y representantes de los medios de comunicación.

Sin duda, su trabajo es una muestra clara de la relevancia que tienen los principios de aplicación de los derechos al acceso a la justicia de las mujeres, a la comunicación y a una información con perspectiva de género, principios que hemos hechos nuestros en el Poder Judicial y por los que nos comprometemos a seguir trabajando.

*Dra. Doris Ma. Arias Madrigal*

Presidenta de la Sala de Casación Penal,  
Coordinadora de la Comisión de Género  
del Poder Judicial de Costa Rica

# Un año de **sólido** crecimiento

Hace un año, con motivo de la celebración de nuestro primer aniversario y la rendición del primer informe anual de labores, con mucha satisfacción les hablamos de lo que consideramos un “Orgulloso comienzo”: abrimos las puertas al público el 8 de marzo de 2016, desarrollamos una plataforma de información digital con una visión integral de todo lo que había hecho el Poder Judicial en más de una década y pusimos a disposición de nuestro público uno de los inventarios más completos y actualizados del país en materia de violencia de género, con estadísticas, oficinas de ayuda, protocolos, circulares, legislación, noticias, entre muchos otros contenidos.

Esta vez, al hacer el balance de 2017, lo catalogamos como un año de sólido crecimiento, en el que dimos pasos firmes hacia la consolidación del Observatorio como un órgano nacional referente en esta materia.

Nuestra plataforma de información digital, con información personalizada para tres públicos metas (mujeres, especialistas y medios de comunicación) agrandó su inventario casi al doble, y las visitas crecieron exponencialmente (pág. 6 y 7).

Igualmente, tuvimos una robusta presencia en las redes sociales, amplia interacción con las personas seguidoras

y fuerte participación en la discusión de los temas que reflejan la violencia de género contra las mujeres en la sociedad costarricense (pág. 8 y 9).

Esta exposición nos llevó, también, a servir a centenares de personas que se comunicaron directamente con el Observatorio, en busca de ayuda para sus casos concretos, investigaciones o informaciones periodísticas (pág. 12 y 13), y a coordinar diferentes acciones y actividades de prevención y análisis con un importante número de oficinas internas y externas al poder judicial (pág. 16 y 17).

De esas acciones, la más importante, sin duda, fue la ejecución de una encuesta a personas usuarias sobre la calidad del servicio en las oficinas que atienden la materia de violencia de género. Los resultados, aunque no son generalizables, puesto que confluyen múltiples circunstancias en cada caso, pueden ser de mucha utilidad para establecer pautas de áreas de cuidado y de mejora en la atención de personas usuarias (pág. 18 y 19).

2017, fue, en resumen, un año muy fructífero para el Observatorio; pero su jornada por ser un instrumento para el asesoramiento y evaluación institucional, así como para contribuir en la formulación de políticas públicas y en el mejoramiento del acceso a la justicia de las mujeres apenas comienza.



*M.A. Dixie Mendoza Chaves*

Coordinadora del Observatorio de Violencia de Género contra la Mujeres y Acceso a la Justicia



# Quiénes somos y lo que hacemos

El Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia es una unidad técnica creada para informar, analizar y evaluar las acciones de la institución en la prevención, atención y sanción de las violencias de género contra las mujeres.

Respondió a una iniciativa de la Presidencia de la Corte (2013-2017) y de la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia, ratificada por el Consejo Superior del Poder Judicial de Costa Rica, en la sesión N° 27-14 del 26 de marzo de 2014, con el propósito de “contar con una plataforma de información en la que se documente, sistematice, analice, difunda, investigue y visibilice la violencia contra las mujeres en los distintos escenarios en que sucede, para formular políticas públicas y mejorar su acceso a la justicia”.

El Observatorio inició operaciones en junio de 2015 y abrió oficialmente sus

puertas al público el 8 de marzo de 2016, en conmemoración del Día Internacional de la Mujer.

Hoy es la plataforma de información más completa, actualizada y amigable en materia de violencia de género contra las mujeres que existe en el país. Presenta un inventario, antes nunca hecho, de todo el accionar del Poder Judicial en la última década en materia de Violencia de Género y lo hace de una manera muy clara, fácil de entender y compartir.

En él se pueden encontrar, entre muchos otros contenidos, un listado completo de las oficinas de ayuda por provincia y temas de interés, normativas, jurisprudencia, protocolos y las últimas estadísticas en cada tipo de violencia: Femicidios, Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres, Violencia Doméstica, Violencia Sexual y Violencia Patrimonial (pensiones alimentarias).



# Misión

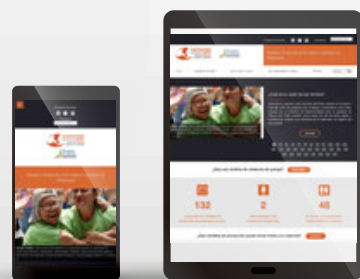
Constituirse en un espacio que sistematica, informe, analice y evalúe las acciones desarrolladas por el Poder Judicial costarricense para la atención, investigación y sanción de las distintas formas de violencia contra las mujeres y su acceso a la justicia.

# Visión

Ser el observatorio de género referente, un órgano que contribuya en la promoción de los derechos de las mujeres, la formulación de políticas públicas asociadas a las violencias de género que las afectan y la mejora en su acceso a la justicia como elementos esenciales para el fortalecimiento de la democracia.

# Por un sitio completo, claro y actual

Observadoras permanentes de los esfuerzos que hace el Poder Judicial en la promoción del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, durante 2017, prácticamente duplicamos el número de acciones sistematizadas y publicadas.

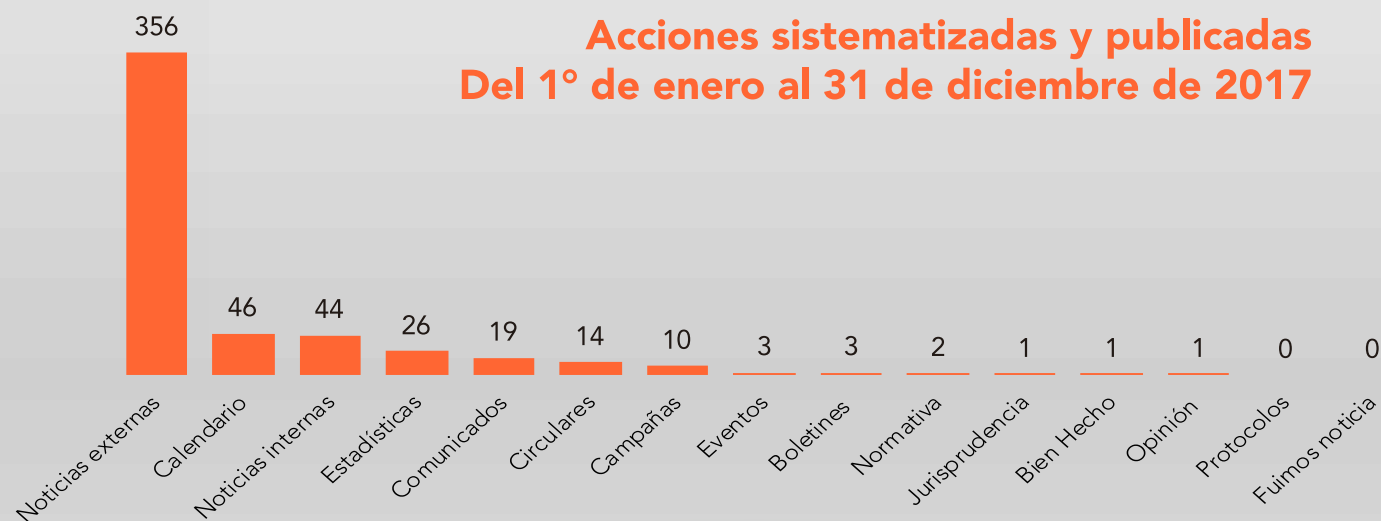


Aumentamos considerablemente el repositorio de las noticias externas que evidencian y analizan las distintas manifestaciones de la violencia contra las mujeres en el país; de las noticias institucionales que muestran el trabajo que se hace para combatir las desigualdades de género; de las últimas estadísticas disponibles; y de los protocolos, las circulares, campañas y acciones más recientes en esta materia.

Acciones sistematizadas y publicadas  
Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2016



Acciones sistematizadas y publicadas  
Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017

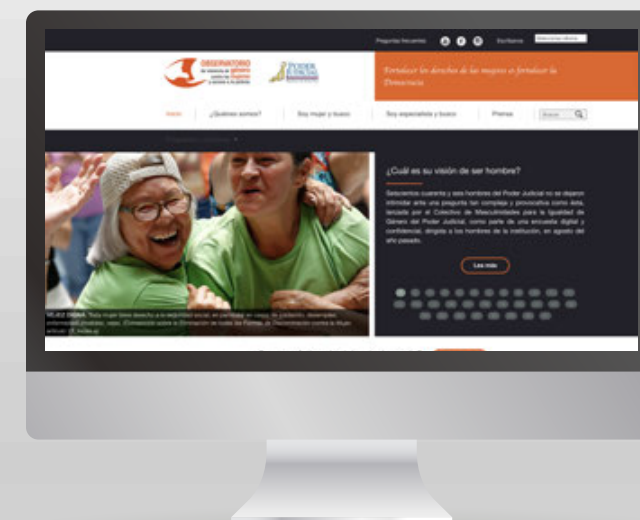




# Las visitas crecieron exponencialmente

Nuestra apuesta por una información clara, precisa, actual y completa nos arrojó cifras de un crecimiento extraordinario del número de las personas usuarias, sesiones y visitas al sitio de internet, según las métricas básicas de la herramienta de analítica web de Google.

	Personas usuarias	Sesiones	Visitas a páginas
<b>2016</b>	1.504	2.570	11.856
<b>2017</b>	15.037	21.002	74.772
% de aumento	<b>900%</b>	<b>717%</b>	<b>530%</b>



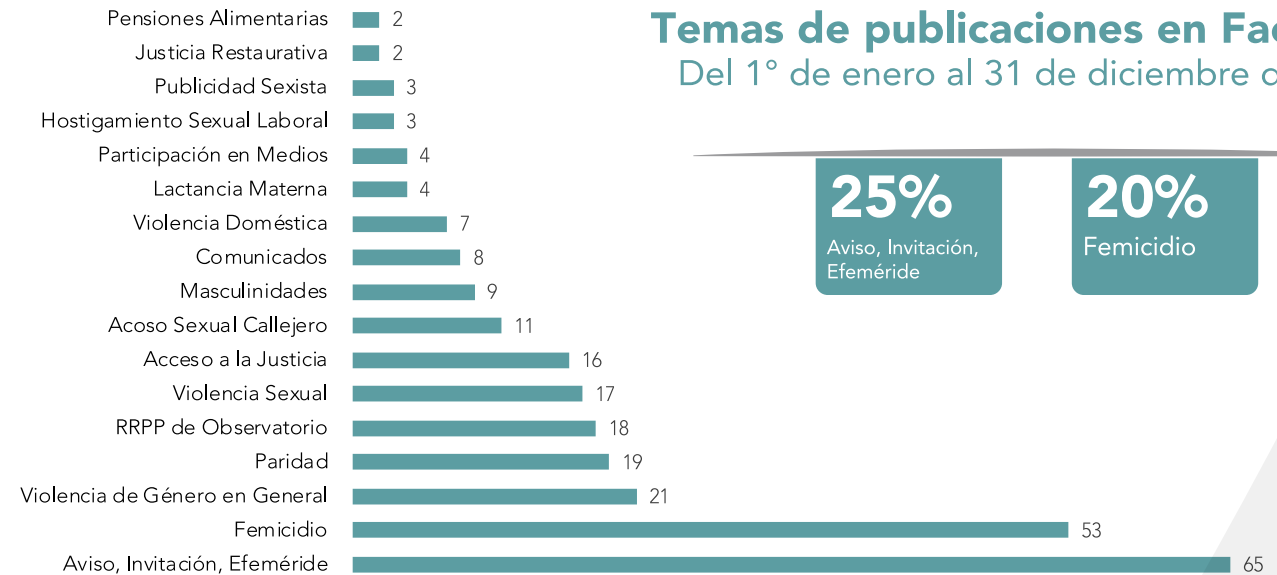
Fuente: ANALÍTICA WEB DE GOOGLE DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

# Robusta presencia en redes sociales

Conocedoras de la importancia de tener una comunicación directa, rápida y efectiva con las personas usuarias, por medio de nuestras redes sociales de Facebook y You Tube logramos establecer canales de comunicación de doble vía que nos permitieron no sólo transmitir información, sino, especialmente, interactuar, responder y monitorear los temas que les inquietan a nuestras personas seguidoras, así como los de aquellas personas que discrepan de nuestra filosofía.

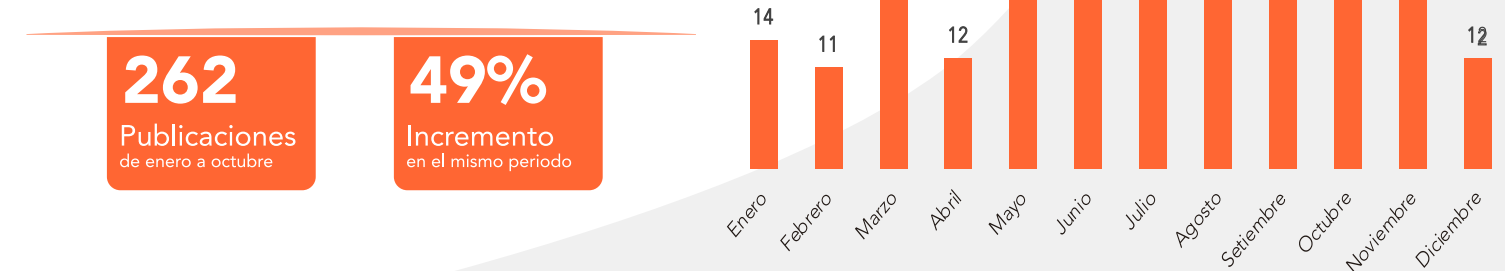
Por medio de Facebook, la red social que más utilizamos en 2017, no sólo replicamos buena parte del material publicado en el sitio del Observatorio, sino que, gracias a su flexibilidad y agilidad, pudimos opinar, establecer posiciones, censurar y proponer temas de discusión alrededor de los acontecimientos nacionales en materia de género.

Nuestra robusta presencia en redes se refleja, por ejemplo, en el exponencial crecimiento en el número de personas seguidoras, de un 564% (pasamos de 800 al 13 de diciembre de 2016, a 5893), en el número de publicaciones respecto al año anterior, de temas abordados y en alcance de estos.



## Publicaciones por mes en Facebook

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017

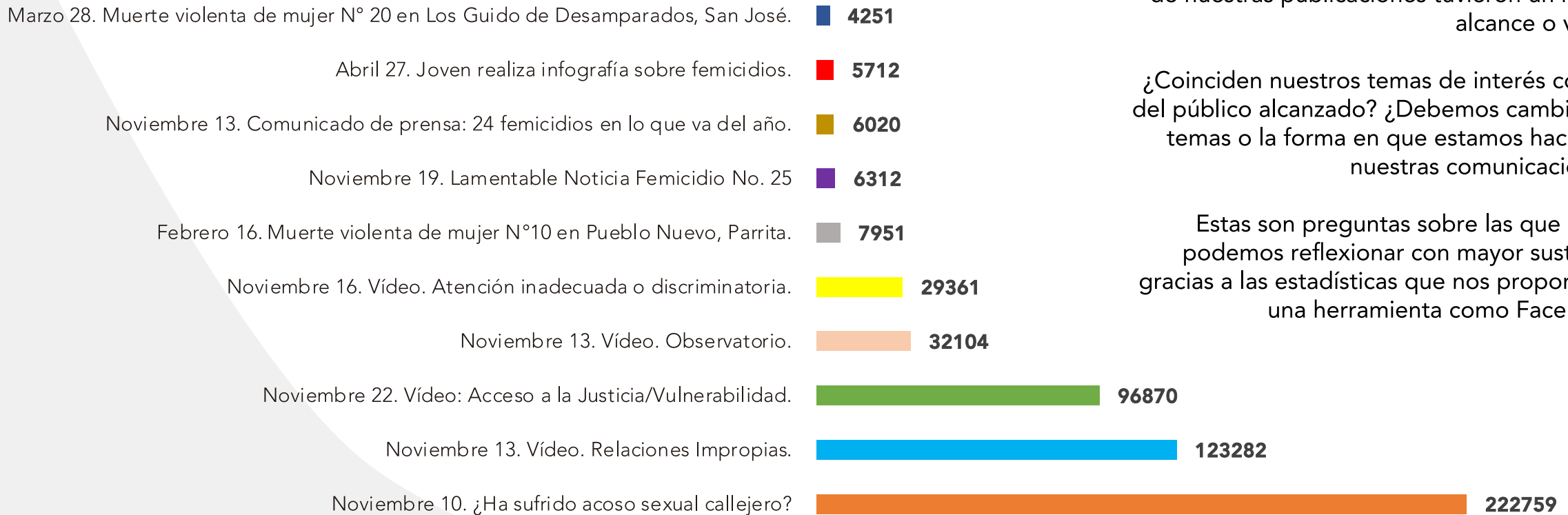


**262**  
Publicaciones  
de enero a octubre

**49%**  
Incremento  
en el mismo periodo

# Las 10 Publicaciones con mayor Alcance

## Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017



Por el contenido de las publicaciones que hicimos, reacciones ante las mismas con símbolos de me gusta, número de veces que fue compartido, entre otros elementos que toman en cuenta los algoritmos de Facebook, podemos tener una idea más clara de cuáles de nuestras publicaciones tuvieron un mayor alcance o vistas.

¿Coinciden nuestros temas de interés con los del público alcanzado? ¿Debemos cambiar los temas o la forma en que estamos haciendo nuestras comunicaciones?

Estas son preguntas sobre las que ahora podemos reflexionar con mayor sustento, gracias a las estadísticas que nos proporciona una herramienta como Facebook.

# Exitosa campaña


Aprovechando las ventajas comunicativas y de costo de las redes sociales y medios digitales, también, en 2017, tuvimos la oportunidad, por primera vez, de proponer y liderar una campaña de divulgación en temas de género.

Partimos de la premisa de que el conocimiento especializado, para que sea efectivo y generador de cambio, requiere fundamentalmente que sea entendido por todas las personas, cualquiera que sea su grado de escolaridad.

Así, se hicieron cinco videos, cinco cuñas de radio, todos de 30 segundos, y una decena de banners, llamativos, creativos y provocativos sobre los siguientes temas: acoso sexual en espacios públi-

cos, las relaciones impropias, la discriminación, poblaciones en condición de vulnerabilidad y visita guiada al Observatorio. Fueron divulgados en noviembre, en el marco de la conmemoración del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre).

Además del personal del Observatorio, en la campaña, participaron representantes de la Secretaría Técnica de Género y de la Unidad de Acceso a la

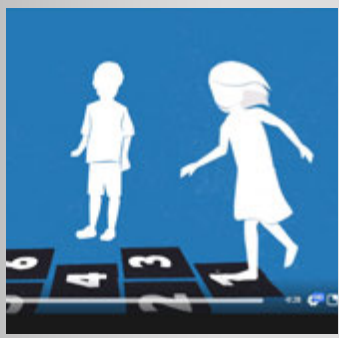


Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres - Poder Judicial

♥ 👤 📄

♥ Visita guiada sitio web Observatorio de Género

Reacciones **141**  
Comentarios **7**  
Compartidos **41**  
Reproducciones **13 097**  
Alcance **32 104**




Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres - Poder Judicial

♥ 👤 📄

♥ Para el amor sí hay edad

Reacciones **1 429**  
Comentarios **254**  
Compartidos **386**  
Reproducciones **36 821**  
Alcance **123 282**

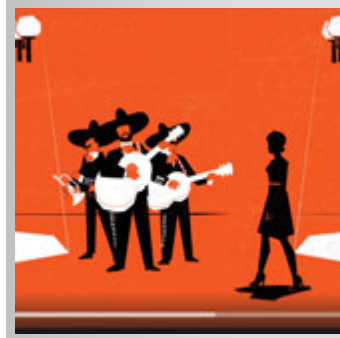


Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres - Poder Judicial

♥ 👤 📄

♥ Compromiso con poblaciones en condición de vulnerabilidad

Reacciones **224**  
Comentarios **31**  
Compartidos **37**  
Reproducciones **29 110**  
Alcance **96 870**




Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres - Poder Judicial

♥ 👤 📄

♥ Acoso callejero en tiempo de bolero

Reacciones **3442**  
Comentarios **183**  
Compartidos **1 020**  
Reproducciones **77 275**  
Alcance **222 759**



Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres - Poder Judicial

No a la discriminación

Reacciones **315**  
Comentarios **65**  
Compartidos **80**  
Reproducciones **12 064**  
Alcance **29 517**

Justicia, en colaboración con el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional del Poder Judicial.

La producción de la campaña y la divulgación en línea de los vídeos y banners estuvo a cargo de la empresa Republika Independiente, una agencia digital de creación de contenidos con experiencia online y offline, profesional en marketing, creatividad y planificación estratégica.

Los 4 Audios, fueron divulgados en 824 cuñas, distribuidas en 12 radioemisoras: las nacionales Radio Bésame 89.9FM y Radio Omega 105.FM y 10 emisoras rurales y culturales de la Asociación Instituto Costarricense de Enseñanza Radiofónica(I.C.E.R): Radio Cultural La Voz de Talamanca, Radio Cultural

Buenos Aires, Radio Cultural Turrialba, Radio Cultural Los Santos, Radio Cultural Boruca, Radio Cultural Corredores, Radio Cultural Maleku, Radio Cultural La Cruz, Radio Cultural Tilarán y Radio Cultural Nicoya. Como parte de la contratación de las emisoras del ICER, las cuñas de radio fueron traducidas a Cabecar, Bribri, Maleku y Ngäbe-Buglé.

Los objetivos de la campaña, en términos de sensibilización y alcance, superaron todas nuestras expectativas, al haber tenido una exposición total de medio millón de veces y provocado cerca de 100 mil interacciones solo en Facebook. En el análisis individual de cada uno de los videos, sin embargo, algunos tuvieron significativas diferencias con otros, en cuanto al alcance, número de reproducciones y de interacciones.

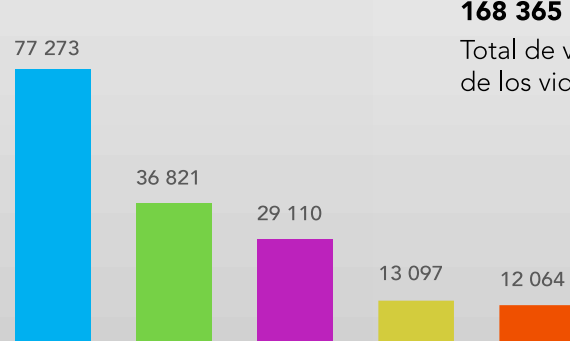
## VÍDEOS CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN

### ALCANCE



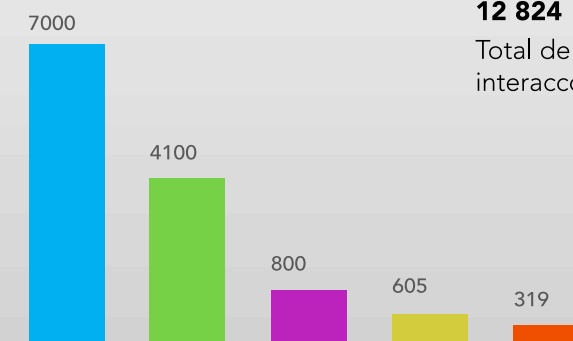
**504 532**  
Número de personas que tuvieron alcance a los videos

### REPRODUCCIONES



**168 365**  
Total de vistas de los videos

### CLICS / ACCIONES



**12 824**  
Total de interacciones

**Noviembre 10**  
Video Acoso sexual Callejero

**Noviembre 13**  
Video Relaciones Impropias

**Noviembre 22**  
Video Acceso a la Justicia Vulnerabilidad

**Noviembre 16**  
Video Atención inadecuada o discriminatoria

**Noviembre 13**  
Video Observatorio

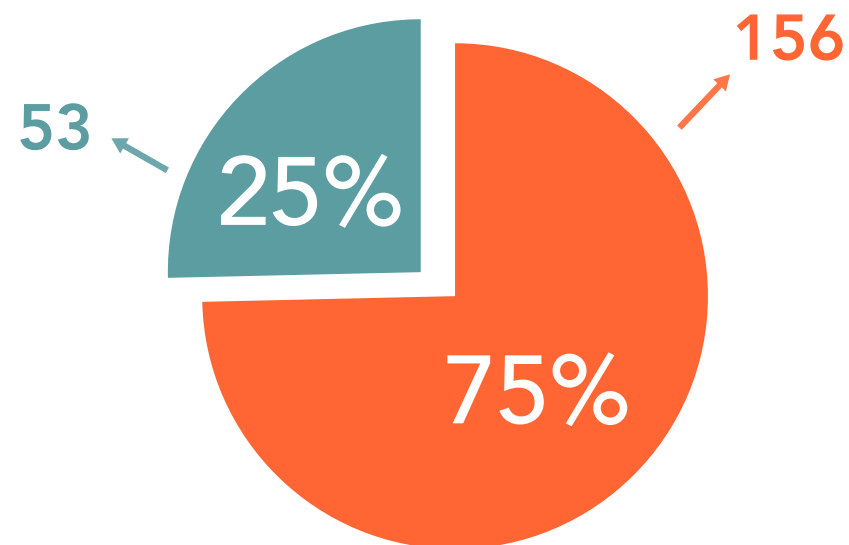
# Consultas directas se triplican

Además de las miles de visitas de personas usuarias al sitio de Internet (15 mil, según la analítica web de Google, mencionada arriba), el número de consultas directas al Observatorio, entre el 1 de enero de 2017 y 31 de diciembre del mismo año casi se triplicó. Pasamos de recibir 31 consultas (en los primeros 9 meses desde la apertura al público) a 209, 168 más que el año anterior, lo que representa un 287% de incremento.

Las clasificamos según el sexo y tipo de la persona consultante (posible víctima, especialista y prensa), medio utilizado y tema. Femicidio, Pensiones Alimentarias y Violencia Doméstica siguen siendo temas prioritarios en las consultas de los distintos grupos, las cuales tratamos de responder en un plazo no mayor de una semana, exceptuando aquellos casos en los que la respuesta requiere la intervención de otra oficina.

## Sexo de las personas consultantes Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017

● HOMBRES ● MUJERES



209 Total de personas consultantes  
287% incremento



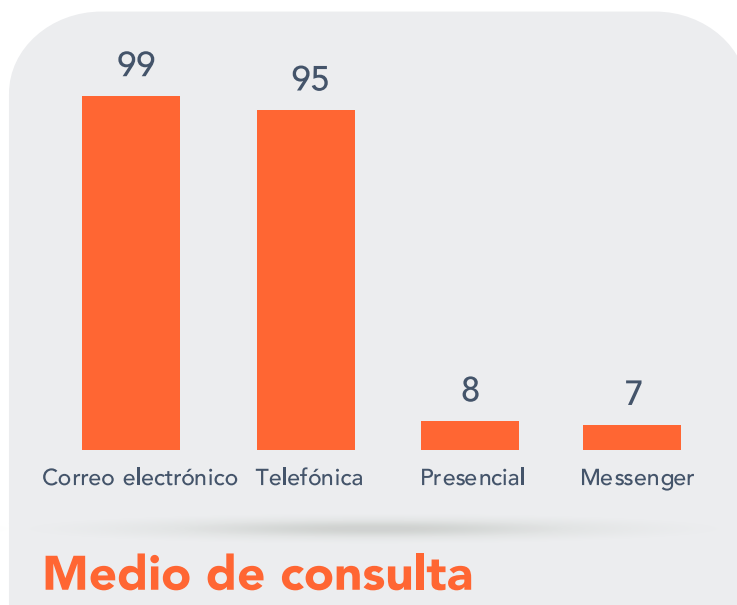
# Quiénes y cómo nos consultan

## Temas de consulta

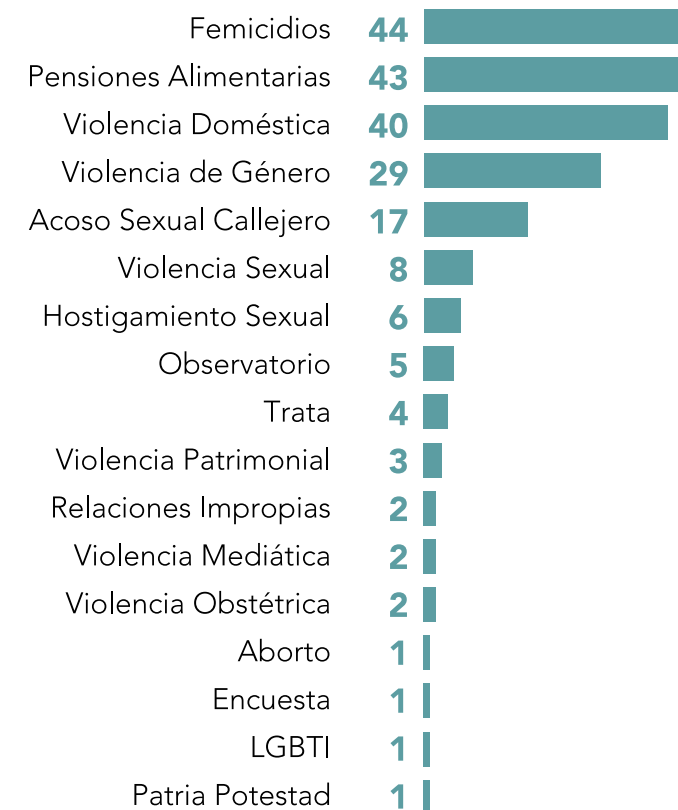
Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017



**43%**  
especialistas



**51%**  
consultas por escrito



**21%**  
Femicidios

**20%**  
Pensión alimentaria

**19%**  
Violencia doméstica

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017

13

# Presencia en los medios



2007 fue un año en que los medios de comunicación costarricenses, de todo tipo, dieron importantes muestras de su confianza hacia el Observatorio como un centro especializado en temas de violencia de género, en donde podrían encontrar la información judicial más completa y actualizada sobre los distintos tipos de violencia que afectan a las mujeres.

Representantes de la Prensa nos consultaron cada vez que hubo un femicidio, en busca de las últimas cifras, de una comparación con la de otros años o del desglose según las distintas variables; también indagaron en reiteradas ocasiones sobre las estadísticas de violencia doméstica, el acoso sexual en espacios públicos y el hostigamiento sexual, entre otros temas.

Según nuestros registros, fuimos consultados por 21 medios de comunicación y mencionados en al menos 72 ocasiones. De éstas, una mayoría (52) fue como fuente principal de las informaciones

(citando al Observatorio, la Comisión de Género, la Secretaría Técnica de Género o Fiscalía Adjunta de Género). Y en las restantes 20 ocasiones, se trató de invitaciones a programas radiofónicos o televisivos en donde personal de estas oficinas participaron en entrevistas a profundidad.

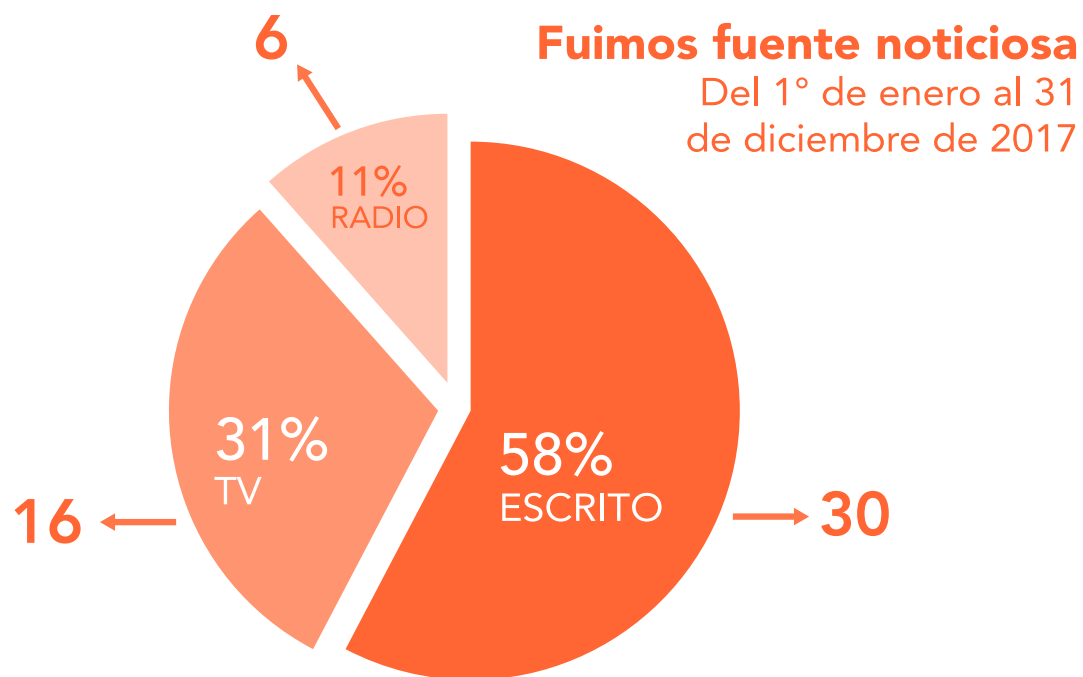
También, elaboramos 19 comunicados de prensa, 3 boletines e inventariamos 356 noticias de interés divulgadas en los distintos medios de comunicación.

Estamos convencidas del papel de los medios de comunicación masiva en la perpetuación de la violencia de género contra las mujeres o en su visibilización con miras al cambio por lo que consideramos que es fundamental mantener una relación constante y de cooperación con los mismos, para que, sin afectar su independencia, se promueva una cobertura responsable de los temas relacionados con las violencias de género.

---

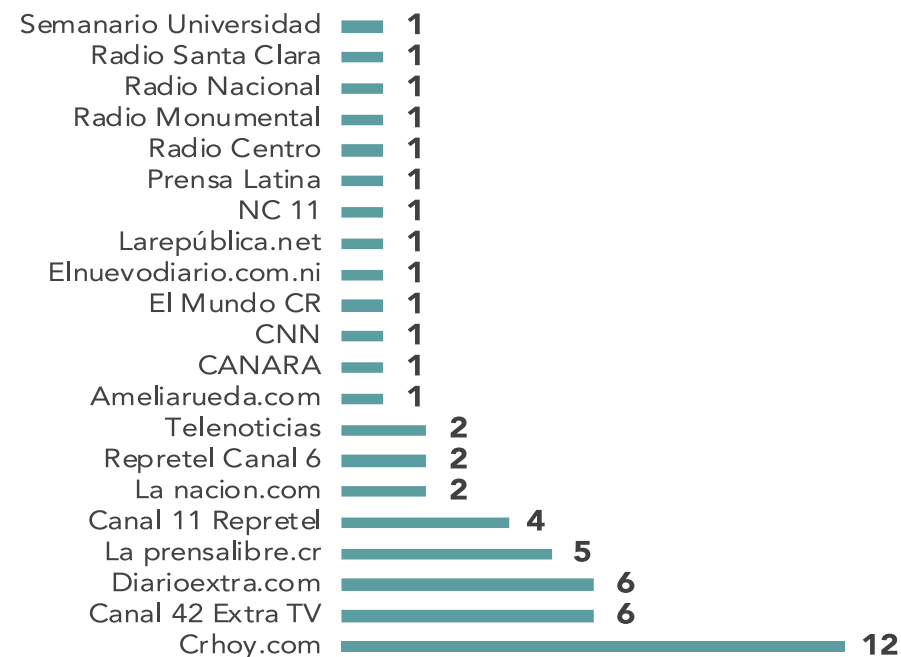
**Programas radiofónicos.** Dixie Mendoza y Hellen Cordero, coordinadora y profesional del Observatorio, respectivamente, así como Eugenia Salazar, fiscal Adjunta de Género, fueron invitadas en varias ocasiones a entrevistas a participar en programas radiofónicos. En la foto de arriba, aparecen las señoras Salazar y Mendoza, mientras conversaban con doña Gilda Chacón, directora del programa RCN Noticias en Radio Centro, el 10 de enero. En tanto, la señora Cordero, fue entrevistada por Paola Solano, de la Oficina de Equidad de Género del ITCR en el Programa Visiones de Radio UCR, de la Radio 870 UCR, el 16 de enero.





## Medios de comunicación consultantes

Del 1° de enero al 31 de diciembre de 2017



### RADIO

Radio Nacional  
Radio UCR  
Radio UCR  
Radio UCR  
Radio UCR  
Radio UCR  
Radio U/Programa interferencia  
RCN Noticias Radio Centro  
89.1 Hoy

### PRENSA ESCRITA

Semanario Universidad  
Semanario Universidad

### TELEVISIÓN

Canal 11 Repretel  
Canal 6 Repretel  
Canal 42 Extra TV  
Canal 42 Extra TV  
Canal 42 Extra TV  
CB24  
Canal 15  
Telenoticias

### MEDIO DIGITAL

Crhoy

# 20

entrevistas a profundidad  
en medios

15

# De la mano con otras oficinas y organizaciones

Como resultado de una mayor exposición interna y externa, el Observatorio tuvo la oportunidad de ser invitado a coordinar, participar y colaborar en un importante número de acciones y actividades de prevención y a análisis de las violencias de género.

A lo interno del Poder Judicial, trabajamos con la Dirección de Tecnología de Información y Comunicaciones, la Dirección de Planificación, el Subproceso de Estadísticas, el Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, el Departamento de Trabajo Social y Psicología, la Fiscalía Adjunta de Género, la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia, la Contraloría de Servicios, la Oficina de Cooperación y Relaciones Internacionales, y los Comités de Género de Turrialba y Heredia, entre otros.



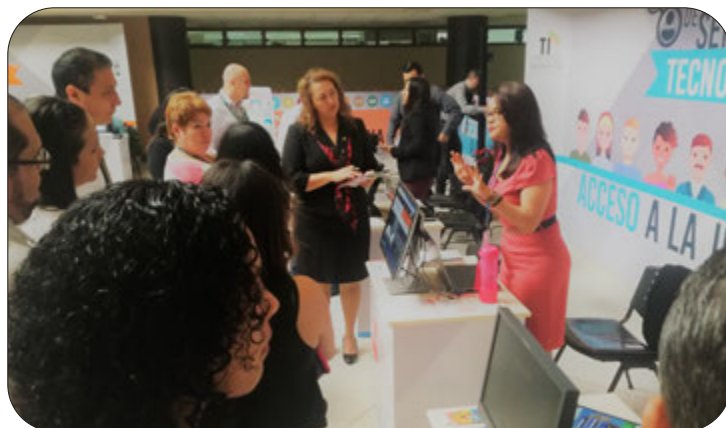
**Autoevaluación.** En el marco del Día Internacional de la Mujer, durante los días 7 y 8 de marzo, se llevó a cabo el Seminario “Ley de Penalización de Violencia contra las mujeres: Nudos Críticos, Recomendaciones y Cobertura mediática”, organizado por la Secretaría Técnica de Género y el Observatorio. En el encuentro, realizado en el auditorio del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), se contó con la presencia de expertas nacionales y extranjeras.



**Convenio con la CIDH.** El Observatorio, por acuerdo de representantes de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y del Poder Judicial, del pasado 6 de febrero, difundirá la jurisprudencia de la CIDH sobre diversos temas en materia de género vinculados a la jurisprudencia de dicho órgano internacional. El convenio fue firmado por la entonces Presidenta de la Corte Suprema de Justicia, Zarela Villanueva Monge y el presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, Roberto F. Caldas y contó como testigo de honor con la jueza de dicho alto tribunal internacional, Elizabeth Odio Benito. En la foto, aparecen, además, de izquierda a derecha, Karen Leiva, de la Oficina de Cooperación y Relaciones del Poder Judicial y Dixie Mendoza, coordinadora del Observatorio.

**Rendición de cuentas.** La magistrada Doris Arias Madrigal, como coordinadora de la Comisión de Género del Poder Judicial, la jefa de la Secretaría Técnica de Género y Acceso, Jeannette Arias Meza y la coordinadora del Observatorio, Dixie Mendoza, participaron en el acto de rendición de cuentas el pasado 12 de diciembre.

**Feria de Servicios Tecnológicos 2017.** Personal del Observatorio y de la Unidad de Acceso a la Justicia, fueron parte del grupo de oficinas que expusieron el 29 y 30 de noviembre anterior en la Feria de Servicios Tecnológicos 2017. El espacio que permitió ofrecer al público interno y externo de la institución, los servicios que ofrece el Observatorio en materia de violencia en contra de las mujeres, presentando un sitio web especializado con estadísticas, normativas, jurisprudencia, noticias, material informativo, guías de ayuda, entre otros.



**Investigación social del Femicidio.** El Observatorio participó, en representación del Poder Judicial, en el primer taller de implementación del Protocolo de Actuaciones de las Comisiones Locales de Análisis de Femicidios, convocado por la Subcomisión Nacional de Prevención de Femicidios y que tuvo lugar el 31 de agosto y 1 de setiembre, en la sede del Colegio de Médicos en Liberia.



**PJ le mete un gol al machismo.** Más de un centenar de funcionarios y funcionaras judiciales, acompañados de tres destacados exfutbolistas de reconocida trayectoria y altas autoridades del Poder Judicial, el Sistema de Naciones Unidas y la Fundación Justicia y Género se dieron cita el 9 noviembre para participar del lanzamiento institucional de la campaña regional Métele un Gol al Machismo. Esta campaña, de la Fundación Justicia y Género con el apoyo de la Oxfam y el Ministerio Holandés de Asuntos Exteriores, busca promover cambios positivos en los patrones culturales de manera que existan relaciones de igualdad entre mujeres y hombres, para una vida libre de violencia.



Externamente, participamos en actividades y/o reuniones con las siguientes instituciones o grupos:

- Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), como parte de la Subcomisión de Prevención del Femicidio
- Organizaciones No Gubernamentales como CEFEMINA, ACCEDER, Abriendo Datos y Organización ILDA Iniciativa Latinoamericana por los Datos Abiertos
- Corte Interamericana de Derechos Humanos
- Diversas escuelas de la Universidad de Costa Rica, Tecnológico de Costa Rica y la Universidad Nacional
- Fundación Justicia y Género
- Sistema Nacional de Educación Musical (SINEM), entre otros.

# Les dimos "voz"

<https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/comunicados/les-dimos-voz/>

Con la intención de darles "voz" a las personas usuarias, y con la colaboración de la Contraloría de Servicios y de la Dirección de Planificación, en 2017, realizamos la primera encuesta nacional sobre la calidad del servicio en las oficinas que atienden la materia de violencia de género en el Poder Judicial.

Aplicada entre el 14 de febrero y el 22 de diciembre de 2017, esta encuesta fue, sin duda, una de las acciones más importantes del Observatorio de ese año y representa el primer esfuerzo por analizar, evaluar e investigar algunos de las acciones y servicios del Poder Judicial en esta materia, todo con miras a colaborar en el mejoramiento de la atención y condición de las mujeres.

Esta encuesta fue propuesta por el Observatorio en 2016, como parte de una estrategia de comunicación para abordar un informe de desestimaciones y sobreseimientos definitivos dictados en la aplicación de la Ley de Penalización de Violencia contra las Mujeres (LPVcM) y fue aprobada por el Consejo Superior en junio de ese mismo año.

Después de realizar varias sesiones de análisis y valorar las opciones más factibles a nivel de recursos disponibles, el equipo de trabajo optó por realizar una encuesta digital, primero porque el Observatorio contaba con su propia plataforma de información, lo que permitía iniciar con un proyecto en línea y segundo, porque

hacer una versión física requeriría de otro tipo de procesamiento lo cual impediría el plan de realizarla lo antes posible. Se estuvo consiente 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 considero que, si una persona estaba motivada y decidida a evaluar el servicio, lo haría posible.

El punto de partida inicial fue el planteamiento de una autoevaluación de la aplicación de la Ley de Penalización de Violencia de Género, pero, ante la dificultad de hacer la separación de los servicios, se decidió que era preferible que la encuesta evaluara todos 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 y Psicología

Para la divulgación y promoción de la encuesta, se elaboraron y distribuyeron afiches, banners, tarjetas y dispensadores en todas las oficinas a ser evaluadas; se contrataron banners digitales que se divulgaron en Facebook y Google y 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.

El número de encuestas completadas fue 187, sin embargo, ante la pregunta: Durante el último mes ¿Realizó algún trámite relacionado con violencia doméstica u otro tipo de violencia de género? únicamente 51 personas responden afirmativamente, que fueron las que se tomaron para hacer el análisis respectivo de los resultados.

En términos generales, se concluye que los resultados obtenidos deben leerse desde el contexto de cada Circuito Judicial y que no son generalizables puesto que confluyen múltiples circunstancias en cada caso.

A pesar de ello, se estima que 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 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.

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.

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, y de lo extenso del cuestionario, una cantidad importante de personas se dieron la tarea de llenarla.

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

- 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 abierto los canales de comunicación de

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.
- Reestructurar el cuestionario, de manera que se facilite el llenado de este a la persona usuaria.
- Trabajar estos elementos clave con la Contraloría de Servicios como garante del servicio que se brinda en la institución.
- Para acceder al detalle completo de los resultados, visite la página de comunicados, en el Submenú de Prensa.

<https://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr/comunicados/les-dimos-voz/>

# Liderazgo y agradecimiento

En tiempos donde recrudecen los ataques contra las luchas por un mundo igualitario y democrático, agradecemos profundamente a aquellas personas que, con orgullo y mística, continúan enarbolando la bandera por la defensa de las mujeres dentro y fuera del Poder Judicial. Su trabajo, dedicación y apoyo marcan la diferencia.

En especial, un alto agradecimiento a la magistrada Doris Arias Madrigal, presidenta de la Sala de Casación Penal y coordinadora de la Comisión de Género, por su liderazgo y apoyo tesonero para que el Observatorio siga creciendo y avance a su meta de consolidarse como el observatorio de género referente y como un órgano que contribuya en la promoción de los derechos humanos de las mujeres y su acceso a la justicia.

También, un agradecimiento especial para las integrantes del Consejo Asesor del Observatorio y el personal de la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia, de la Dirección de Tecnologías de la Información, de la Dirección de Planificación, de la Dirección de Gestión Humana y del Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, entre otros, por todo su apoyo y colaboración.

# Equipo Asesor


El trabajo del Observatorio es orientado por la Comisión de Género, la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia y por un Consejo Asesor. Este último, se reúne cada tres meses y lo constituyen especialistas en los ejes de interés del Observatorio de Violencia de género contra las mujeres y Acceso a la Justicia. Como profesionales que laboran en el Poder Judicial, se han desempeñado en diversas áreas liderando procesos, oficinas y programas de prevención, investigación y atención a distintas formas de violencia que afectan a las mujeres. En el año 2017, estuvo constituido por las siguientes personas:


 **Doris María Arias Madrigal**  
Presidenta de la Sala de Casación Penal, coordinadora comisión de género

 **Jeannette Arias Meza**  
Jefa de la Secretaría de Género y Acceso a la Justicia

 **Eugenia Salazar Elizondo**  
Fiscal Adjunta de Asuntos de Género

 **Ana Ericka Rodríguez Araya**  
Jefa de la Sección de Estadística, Dirección de Planificación

 **Alba Gutiérrez Villalobos**  
Jefa del Departamento de Trabajo Social y Psicología

 **María Elena Gómez Cortés**  
Comisión permanente deseguimiento a la Ley contra la Violencia Doméstica y la Ley de Penalización


 **Kattia Morales Navarro**  
Directora de Tecnologías de Información

 **Vera Julieta Monge Monge**  
Directora del Digesto de Jurisprudencia

# Equipo de trabajo

El trabajo en el Observatorio lo realizamos tres personas, apoyadas permanente por compañeros y compañeras de la Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia, de la Dirección de Tecnologías de Información, del Departamento de Prensa y Comunicación Organizacional, de la Dirección de Planificación, de la Contraloría de Servicios, y de muchas otras oficinas del Poder Judicial. Su colaboración es determinante para el éxito de nuestros proyectos.

 **Dixie Mendoza Chaves**  
(abogada y periodista)  
[dmendoza@poder-judicial.go.cr](mailto:dmendoza@poder-judicial.go.cr)  
Coordinadora

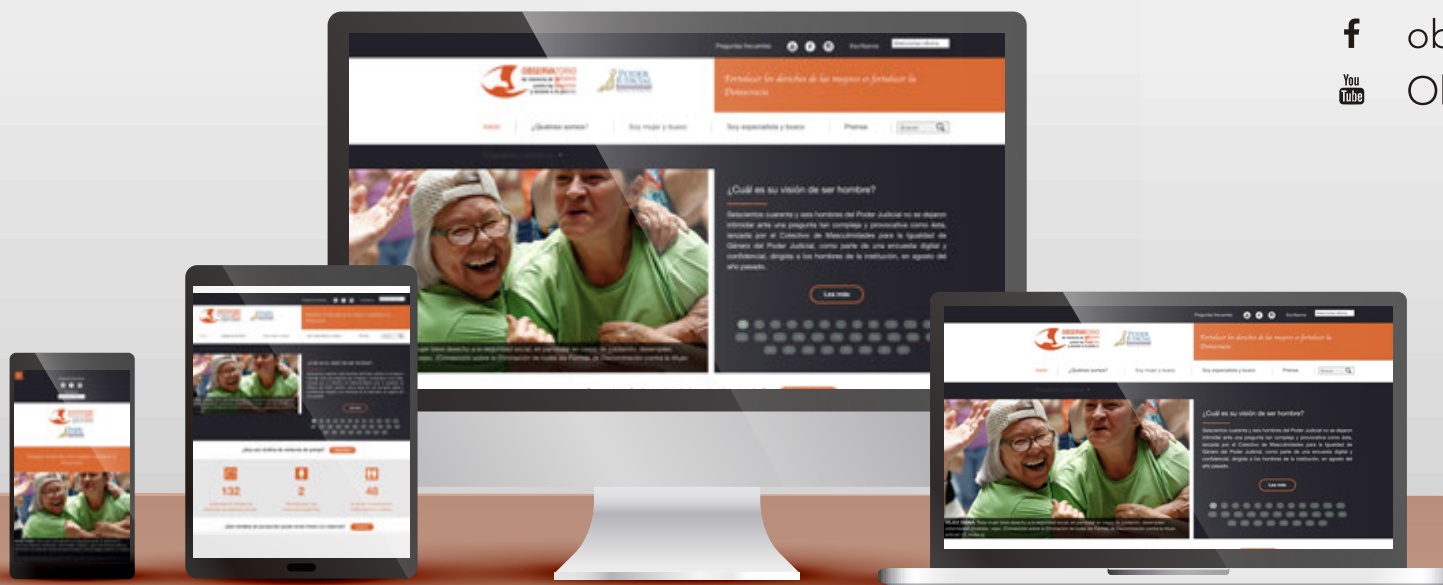
 **Hellen Cordero Araya**  
(psicóloga)  
[hcorderoa@poder-judicial.go.cr](mailto:hcorderoa@poder-judicial.go.cr)  
Profesional

 **Beleida Pérez Carvajal**  
[bperez@poder-judicial.go.cr](mailto:bperez@poder-judicial.go.cr)  
Asistente administrativa

# Estamos en contacto



- ☎ 2295-3059 / 2295-4707
- ✉ [obsgenero@poder-judicial.go.cr](mailto:obsgenero@poder-judicial.go.cr)
- 🌐 <http://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr>
- f [observatoriodegenerocr](#)
- 📺 Observatorio Género CR







# Créditos

## Producción:

Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia

## Edición:

Dixie Mendoza Chaves  
Hellen Cordero Araya

## Fotografías:

Archivo Poder Judicial  
Carlos Borbón

## Diseño y diagramación:

Henry Padilla Fuentes  
Dirección de Gestión Humana

*Fortalecer los derechos de las mujeres es fortalecer la Democracia*





☎ 2295-3059 / 2295-4707  
✉ obsgenero@poder-judicial.go.cr  
🌐 <http://observatoriodegenero.poder-judicial.go.cr>  
f observatoriodegenerocr  
📺 Observatorio Género CR