



# Reporte de Vigilancia Ciudadana en Villa María del Triunfo

a servicios de prevención y atención de la violencia contra las mujeres 2025







**Reporte de  
Vigilancia Ciudadana  
en Villa María del Triunfo**  
**servicios de atención y prevención de  
la violencia contra las mujeres**  
**2025**

## **REPORTE DE VIGILANCIA CIUDADANA EN VILLA MARÍA DEL TRIUNFO A SERVICIOS DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES 2025**

Elaboración de contenidos:

Red de Mujeres de Villa María del Triunfo por la Igualdad de Género

Isabel Ortiz Urbizagastegui

Cuidado de Edición:

Aurora Ríos Ramos

### **FOMENTO DE LA VIDA – FOVIDA**

Av. Horario Urteaga 1727, Jesús María

(+51) 2001700 postmast@fovida.org.pe

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2025-14987

Diagramación: Impresión Arte Perú S.A.C.

Se terminó de imprimir en diciembre de 2025, en los talleres de:

Impresión Arte Perú S.A.C.

Jr. General Orbegoso 249 – Breña

Teléfono: +51 999698361 – 998738077

Primera edición - Diciembre 2025

Lima - Perú

Tiraje: 100 ejemplares

# ÍNDICE

Presentación .....	6
<b>1. Objetivos y metodología .....</b>	<b>7</b>
1.1. Objetivo general.....	7
1.2. Objetivos específicos .....	7
1.3. Metodología .....	8
1.4. Principales criterios vigilados .....	8
1.5. Instituciones vigiladas .....	9
<b>2. Situación de la violencia contra las mujeres en el distrito de Villa María del Triunfo .....</b>	<b>11</b>
<b>3. Marco conceptual y normativo .....</b>	<b>13</b>
3.1. Definición y aspectos claves sobre la violencia contra las mujeres .....	13
3.2. La Vigilancia Ciudadana .....	15
<b>4. Principales resultados obtenidos de la vigilancia ciudadana .....</b>	<b>16</b>
4.1. Desde la perspectiva de las usuarias de los servicios de atención de violencia contra las mujeres .....	16
4.1.1. Perfil de las víctimas .....	16
4.1.2. Sobre los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia en el distrito .....	22
4.1.2.1. Percepción de las usuarias sobre los servicios de atención para mujeres víctimas de violencia .....	22
4.1.2.2. Comparativo por servicio sobre la calidad de atención brindada a las usuarias.....	24
4.1.2.3. Percepción de las usuarias sobre la atención a su denuncia por violencia ....	34
4.2. Desde la perspectiva de los responsables de los servicios de atención de la violencia contra las mujeres .....	38
4.2.1. Servicios de acceso a la justicia: Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial .....	38
4.2.2. Servicios de defensa de las víctimas: Centro de Emergencia Mujer y Defensa Pública ..	45
4.2.3. Servicios de atención a la salud de las víctimas: Establecimientos de Salud y Centros de Salud Mental .....	50
4.3. Intervención de la Municipalidad de Villa María del Triunfo frente a la problemática de violencia contra las mujeres en el distrito .....	54
4.4. Articulación interinstitucional para la atención de la violencia contra las mujeres .....	57
<b>5. Conclusiones.....</b>	<b>59</b>
<b>6. Recomendaciones.....</b>	<b>66</b>



## PRESENTACIÓN

La vigilancia ciudadana se consolida como un pilar esencial para fortalecer la gobernanza local, promover la transparencia y asegurar que los servicios públicos cumplan de manera efectiva su rol frente a la violencia contra las mujeres. En este marco, el presente “Reporte de Vigilancia”, recoge el proceso de seguimiento desarrollado en el distrito de Villa María del Triunfo, con el objetivo de evaluar la calidad de la atención, los niveles de coordinación interinstitucional y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley N.º 30364, el Protocolo Base de Actuación y los protocolos sectoriales vigentes.

El ejercicio ha sido desarrollado en el marco del Proyecto “Mujeres articuladas construyendo liderazgos feministas inciden por la prevención de la violencia de género y el derecho al cuidado en Lima” a cargo de FOVIDA y las instituciones del Consorcio Alternativa y DEMUS, y contó con la participación de mujeres líderes organizadas en la Red de Mujeres de Villa María del Triunfo, quienes aportaron una mirada crítica en todo el proceso, desde la experiencia directa. Su involucramiento permitió identificar las barreras más frecuentes para acceder a la justicia y visibilizar brechas persistentes relacionadas con el trato recibido, la claridad informativa, la privacidad, los tiempos de espera y el seguimiento de los casos, factores que influyen en la continuidad de los procesos de protección.

La vigilancia incluyó encuesta a 104 usuarias así como entrevista a 15 instituciones involucradas en la ruta de atención: Comisarías, Centros de Salud, Centros de Salud Mental Comunitaria, CEM, ALEGRA, Fiscalía y Juzgados. Este trabajo permitió identificar avances importantes, como la atención especializada y confiable de los CSMC, así como brechas críticas en servicios como la Policía Nacional, el Ministerio Público, los establecimientos de salud y la articulación con el CEM.

Los hallazgos muestran que, pese a los esfuerzos realizados, persisten limitaciones estructurales y operativas que afectan la oportunidad y continuidad de la respuesta institucional. Asimismo, se observaron bajos niveles de articulación intersectorial y una difusión insuficiente del Protocolo Distrital, lo que reduce la capacidad de las mujeres para reconocer la ruta de atención y demandar el cumplimiento de sus derechos.

Este informe busca aportar evidencia rigurosa para orientar la toma de decisiones de las autoridades distritales y sectoriales, contribuir al fortalecimiento de las políticas locales y promover una participación ciudadana informada. La expectativa es que los resultados aquí presentados impulsen acciones coordinadas, sostenidas y con enfoque de género, que garanticen una atención oportuna, accesible y libre de revictimización para todas las mujeres de Villa María del Triunfo.



# 1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

## 1.1. OBJETIVO GENERAL

La vigilancia ciudadana tuvo como principal objetivo es identificar los avances, limitaciones y la calidad de los servicios de atención de la violencia de género brindados por las instituciones públicas, en el marco de la Ley N.º 30364, el Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC) y protocolos de articulación interinstitucionales vigentes, con el fin de identificar oportunidades de mejora y formular recomendaciones para el fortalecimiento de la respuesta institucional.

## 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar el nivel de satisfacción de las usuarias respecto a los servicios de atención en casos de violencia de género.
- ✓ Analizar los retos y las buenas prácticas implementadas por las instituciones públicas responsables de la atención a víctimas, en el marco de la Ley N° 30364.
- ✓ Identificar los avances y los desafíos que enfrenta la Municipalidad de Villa María del Triunfo en la atención de la problemática de violencia de género.
- ✓ Evaluar el nivel de articulación interinstitucional entre los servicios que atienden a víctimas de violencia de género, en el marco del Protocolo Base de Actuación Conjunta y de los protocolos de articulación interinstitucional vigentes.

### 1.3. METODOLOGÍA

El diseño de la vigilancia se desarrolló con la participación activa de 20 lideresas de la Red de Mujeres de Villa María del Triunfo, y consideró un enfoque mixto para el levantamiento de la información:

- ✓ En el componente cualitativo, se recogieron y analizaron las percepciones de las usuarias de los servicios de atención para mujeres víctimas de violencia, así como del personal responsable de su prestación.
- ✓ En el componente cuantitativo, se combinó la revisión de información estadística y documental del distrito de Villa María del Triunfo, con información proporcionada directamente por las instituciones.

La identificación de los servicios consideró la ruta de atención y para el recojo de información se utilizaron nueve instrumentos revisados y validados con las lideresas participantes. Estos instrumentos fueron:

- ✓ Ficha de entrevista semiestructurada dirigida a usuarias de los servicios públicos de atención de violencia contra las mujeres.
- ✓ Fichas de entrevista semiestructuradas dirigidas a los operadores y operadoras de los servicios.
- ✓ Un grupo focal dirigido a lideresas del distrito, para recoger sus aportes con recomendaciones orientadas a fortalecer el rol de las instituciones que atienden casos de mujeres víctimas de violencia.

### 1.4. PRINCIPALES CRITERIOS VIGILADOS

La calidad de la atención en los servicios se entiende como la capacidad del sistema para responder de manera integral, digna y efectiva a las necesidades de las personas afectadas. Supone asegurar condiciones mínimas de accesibilidad, calidez, trato humano y pertinencia cultural, así como garantizar que los procedimientos se desarrollen sin discriminación ni revictimización.

En el marco de la Ley N°27658 -Ley Marco de Modernización del Estado y Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios, se han elegido los siguiente criterios:

- ✓ **Accesibilidad horaria:** Disponibilidad del servicio en horarios adecuados y flexibles que permitan a las usuarias acceder sin dificultades, considerando sus responsabilidades familiares, laborales y personales.
- ✓ **Accesibilidad económica:** Condición que garantiza que la atención no implique costos para la usuaria, evitando que las barreras económicas limiten su acceso al servicio
- ✓ **Igualdad de género:** Principio que asegura que la atención se brinde sin estereotipos, prejuicios o cuestionamientos hacia la víctima.
- ✓ **Confidencialidad:** Protección de la privacidad de la usuaria durante todo el proceso de atención, asegurando que su información personal y su denuncia no sean divulgadas sin autorización.
- ✓ **Integralidad de la atención:** Atención que responde a todas las necesidades de la víctima, combinando orientación legal, apoyo psicológico, información clara, acompañamiento y derivación oportuna cuando sea necesario.
- ✓ **Oportunidad de la atención:** Capacidad del servicio para atender a la usuaria en un tiempo adecuado, sin demoras injustificadas, brindándole el tiempo necesario para exponer su situación y recibir asistencia completa.
- ✓ **Debida diligencia:** Actuación rápida, adecuada y responsable del personal, aplicando protocolos como la ficha de valoración de riesgo y tomando todas las medidas necesarias para proteger a la víctima.



- ✓ **Gratuidad y universalidad:** Garantía de que todas las mujeres, sin distinción, pueden acceder al servicio sin costo y sin requisitos restrictivos, asegurando la atención a cualquier víctima que lo necesite.
- ✓ **Recurso humano con capacitación permanente:** Personal especializado que recibe formación continua para mejorar sus conocimientos y habilidades en enfoque de género, atención a víctimas y procedimientos actualizados.
- ✓ **Calidad y calidez:** Atención profesional, respetuosa y empática que brinda seguridad, confianza y un trato digno, sin desanimar a la víctima ni minimizar su experiencia.
- ✓ **No discriminación:** Principio que asegura que ninguna usuaria sea tratada de manera distinta o negativa por su género, edad, etnia, orientación sexual, condición económica, discapacidad u otra característica personal.

## 1.5. INSTITUCIONES VIGILADAS

Fueron visitadas 16 instituciones públicas que corresponden a 07 servicios con responsabilidad en la atención a mujeres víctimas de violencia y el gobierno local del distrito de Villa El Salvador.

 <p>Ministerio del Interior</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisaría de Cercado de Villa María del Triunfo</li> <li>• Comisaría de Nueva Esperanza</li> <li>• Comisaría de José Carlos Mariátegui</li> <li>• Comisaría San Francisco de la Tablada de Lurín</li> <li>• Comisaría José Gálvez</li> </ul>
 <p>Ministerio de Salud</p>	<p><b>Establecimientos de Salud</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro Materno Infantil de Villa María del Triunfo</li> <li>• Centro Materno Infantil de José Gálvez</li> <li>• Centro Materno Infantil de Tablada de Lurín</li> </ul> <p><b>Centro de Salud Mental Comunitaria</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Salud Mental Comunitaria San Gabriel Alto</li> <li>• Centro de Salud Mental Comunitaria Monseñor Gurruchaga</li> </ul>
 <p>Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Centro Emergencia Mujer</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro de Emergencia Mujer Regular</li> <li>• Centro de Emergencia Mujer Comisaría</li> </ul>
 <p>PODER JUDICIAL DEL PERÚ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juzgado Especializado de Familia.<sup>1</sup></li> </ul>

<sup>1</sup> El servicio directamente no se supervisó porque no brindaron las facilidades para la entrevista. No obstante, se ha recogido información de la calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias.

 <p><b>MINISTERIO PÚBLICO</b> FISCALÍA DE LA NACIÓN Distrito Fiscal de Lima Norte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiscalías Provinciales Corporativas Especializadas en Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar<sup>2</sup></li> </ul>
 <p>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centros de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA de Villa María del Triunfo</li> </ul>
 <p>MUNICIPALIDAD <b>VMT</b> ¡La transformación continúa!</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo</li> <li>• Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente (DEMUNA)</li> </ul>

2 El servicio directamente no se supervisó porque no brindaron las facilidades para la entrevista. No obstante, se ha recogido información de la calidad del servicio desde la perspectiva de las usuarias.



## 2.

# SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL DISTRITO DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO

La violencia de género es un problema público, social y estructural que afecta la integridad y el proyecto de vida de las mujeres y de toda la sociedad. En un plano individual, impacta de manera negativa en su salud física y mental y limita su capacidad para desarrollar una vida plena y autónoma. A nivel familiar, contribuye a que se normalicen patrones de conductas violentas y que estos puedan ser replicados por las nuevas generaciones. Y a nivel de la comunidad, la violencia de género reproduce desigualdades estructurales que afectan la participación de las mujeres en el ámbito social, económico, laboral y político.

Esta problemática también afecta a las mujeres del distrito de Villa María del Triunfo. De acuerdo a estadísticas del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) durante el año 2024, se ubicó como el séptimo distrito de Lima Metropolitana con mayor número de casos de violencia.<sup>3</sup> Durante el referido año, los Centros Emergencia Mujer del distrito, atendieron un total de 1671 casos, de los cuales el 78% tuvo como víctima una mujer frente a un 22% de hombres afectados. Asimismo, se identificó que el 51% de las víctimas tenía entre 18 y 59 años, el 42% de 0 a 17 años y un 8% de 60 años a más. Por otro lado, en relación al tipo de violencia, el 47% de los reportes corresponden a violencia psicológica, el 34.8% a violencia física, el 17.8% a violencia sexual y el 0.4% a violencia económica y patrimonial.

3 Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Programa Nacional AURORA. (2024). Boletín estadístico Lima Metropolitana. Año 2024 / diciembre: Cifras de violencia contra las mujeres, integrantes del grupo familiar y violencia sexual. Programa Nacional AURORA. Recuperado de [www.portalestadistico.aurora.gob.pe](http://www.portalestadistico.aurora.gob.pe)

En el año 2025, aun con los esfuerzos adoptados por el Estado y las distintas organizaciones sociales, la incidencia de violencia de género persiste en el distrito de Villa María del Triunfo. Los Centros Emergencia Mujer (CEM) del distrito ha registrado de enero a setiembre 1289 casos de violencia<sup>4</sup>, de los cuales el 80.6% fueron víctimas mujeres y solo el 19.4% hombres. En relación al tipo de violencia, en comparación con el año anterior, se advierte que hay una mayor incidencia de casos de violencia psicológica que representan el 49.1%, a su vez el 32.3% son por violencia física, el 17.9% violencia sexual y el 0.6% por violencia económica y patrimonial.

Según el Ministerio del Interior (Mininter), Villa María del Triunfo presenta una tasa de **100 denuncias por violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar por cada 10 000 habitantes**, cifra superior al promedio de Lima Metropolitana.<sup>5</sup> Asimismo, el Observatorio de Seguridad Ciudadana de dicho sector, señala que de enero a octubre del año 2025, se han registrado 3 360 denuncias por violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.<sup>6</sup>

En este contexto, resulta indispensable que las instituciones públicas vinculadas a la atención de casos de violencia de género en Villa María del Triunfo, actúen de manera diligente y articulada, en el marco de sus competencias, a fin de garantizar que la mujer víctima de violencia acceda a justicia y a servicios públicos de calidad que permitan su recuperación integral.

4 Información extraída del Portal Estadístico del Programa Warmi Ñam del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Recuperado en: <https://portalestadistico.warminan.gob.pe/cem-casos-tipo-de-violencia/>

5 Ministerio del Interior (2025). Reporte analítico de denuncias de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, octubre 2025, pág. 11. Recuperado en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8991343/7396163-reporte-de-denuncias-de-violencia-contra-la-mujer-e-integrantes-del-grupo-familiar-a-octubre-2025.pdf?v=1763049466>

6 Ministerio del Interior. Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana. Para mayor información visitar: <https://observatorio.mininter.gob.pe/content/violencia-contra-la-mujer-0>



### 3.

## MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

### 3.1. DEFINICIÓN Y ASPECTOS CLAVES SOBRE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La violencia de género contra las mujeres (VGCM) constituye un grave problema de derechos humanos y de salud pública, altamente prevalente y persistente, que afecta la integridad física, mental y social de niñas, adolescentes, mujeres adultas y adultas mayores. Sus impactos limitan de manera significativa su autonomía, su acceso a oportunidades y su desarrollo en condiciones de igualdad en todos los ámbitos de la vida social, económica, política y cultural.

Las diversas manifestaciones de VGCM ocurren en un contexto estructural de discriminación sistemática, sustentado en relaciones históricas de poder desigual entre hombres y mujeres, y afectan también a quienes desafían o cuestionan el orden de género dominante. Esta violencia puede presentarse tanto en el ámbito privado (como el entorno familiar) como en el ámbito público (incluidos espacios comunitarios, laborales, educativos o institucionales), reproduciendo patrones que restringen la participación plena y libre de las mujeres en la sociedad.

De acuerdo con la Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG)<sup>7</sup>, la discriminación estructural contra las mujeres tiene en su base un conjunto de patrones socioculturales discriminatorios, reforzando la

<sup>7</sup> Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Política Nacional de Igualdad de Género (PNIG), aprobado en el diario oficial "El Peruano" el 4 de abril de 2019.

asignación desigual de roles (productivos a los hombres y reproductivos a las mujeres) lo que infravalora lo femenino en comparación con lo masculino. A su vez, dichos patrones se reproducen y perpetúan por la acción de las normas y cultura institucional que refuerzan la situación de inferioridad o subordinación de las mujeres en la sociedad.

### Modelo ecológico que explica las raíces de la VGVM propuesto por la Organización Mundial de Salud

Es importante comprender que los diferentes espacios y/o entornos (distintos niveles) en los que las personas se interrelacionan, incrementan la probabilidad de que ocurra la VGCM:



### Tipos y modalidades de violencia de género contra las mujeres

De conformidad al artículo 5° de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar<sup>8</sup>, se reconoce que los hechos de violencia se pueden suscitar:

- La que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer. Comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual.*
- La que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.*
- La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del Estado, donde quiera que ocurra.*

8 Publicado en el diario oficial "El Peruano" el 23 de noviembre de 2015.

Sumado a lo señalado, la Ley N° 30364 establece en su artículo 8 cuatro tipos de violencia: física, psicológica, sexual y económica o patrimonial. Estas manifestaciones de violencia, que constituyen expresiones estructurales de discriminación y desigualdad de género, menoscaban de manera sustancial los derechos de las mujeres en todo su ciclo de desarrollo (niñas, adolescentes, mujeres adultas y adultas mayores) a la vida, a la integridad física, sexual y psicosocial y al trato digno; además, vulneran sus derechos sexuales y reproductivos y limitan gravemente su capacidad para desarrollar una vida plena, autónoma, sin alguna forma de discriminación y libre de violencia.

## 3.2. LA VIGILANCIA CIUDADANA

La vigilancia ciudadana es un derecho y un mecanismo de participación social, a través del cual la ciudadanía desarrolla acciones de seguimiento y observación del cumplimiento de las funciones, obligaciones y compromisos de las autoridades estatales<sup>9</sup>, lo que permite evaluar la gestión pública desde la visión y necesidades de la población contribuyendo a mejorar su eficacia. Asimismo, promueve la transparencia y mejora los mecanismos de acceso a la información, favorece el uso adecuado de los recursos públicos, empodera a los actores sociales y fortalece la gobernabilidad.

Este derecho tiene sustento en el artículo 2 de la Constitución Política del Perú, que prevé que toda persona puede participar de manera individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural. Asimismo, a nivel legal la Ley N°26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos, respalda la vigilancia ciudadana y establece los derechos de control de los ciudadanos, y la Ley N°27783 –Ley de Bases de la Descentralización, en su artículo 17.1 establece que es una obligación de los gobiernos regionales y locales promover la participación ciudadana en la gestión pública y garantizar el acceso a los/las ciudadanos/as a la información pública y mecanismo de consulta, control, evaluación y rendición de cuentas.

Otra norma, que promueve la vigilancia ciudadana a nivel local es la Ley N°27972, Ley Orgánica Municipalidades, que en sus artículos 82 y 84 precisa que las municipalidades deben promover la vigilancia y control ciudadano, así como la participación ciudadana en la planificación gestión y monitoreo de los programas de desarrollo social y de apoyo a la población en riesgo. En esta línea, la Ley de Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, en su artículo 6°, establece que los gobiernos locales deben garantizar la vigilancia ciudadana en políticas de igualdad.

En ese sentido, realizar una vigilancia ciudadana sobre los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia, permite identificar si las instituciones cumplen con sus obligaciones legales vigentes -tanto en materia de atención como de articulación interinstitucional- y evaluar la calidad del servicio brindado a las usuarias. Asimismo, permite identificar oportunidades de mejora y las acciones que deben adoptar las entidades para garantizar una atención libre de cualquier forma de discriminación y que contribuya de manera efectiva a la recuperación integral de su bienestar.

9 Ministerio de Salud (2011). Documento Técnico “Lineamientos de política para la vigilancia ciudadana en salud”. Recuperado en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391127/Lineamientos\\_de\\_pol%C3%ADtica\\_para\\_la\\_vigilancia\\_ciudadana\\_en\\_salud\\_\\_Documento\\_t%C3%A9cnico20191017-26355-1bj7wgn.pdf?v=1571312256](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/391127/Lineamientos_de_pol%C3%ADtica_para_la_vigilancia_ciudadana_en_salud__Documento_t%C3%A9cnico20191017-26355-1bj7wgn.pdf?v=1571312256)



## 4.

# PRINCIPALES RESULTADOS OBTENIDOS DE LA VIGILANCIA CIUDADANA

### 4.1. DESDE LA PERSPECTIVA DE LAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La perspectiva de las usuarias es esencial para comprender cómo funcionan realmente los servicios de atención frente a la violencia, pues revela barreras y experiencias que no se registran en los sistemas formales. Sus testimonios permiten identificar falencias en trato, privacidad, información brindada y tiempos de espera, aspectos clave para garantizar una atención libre de revictimización.

#### 4.1.1. Perfil de las víctimas

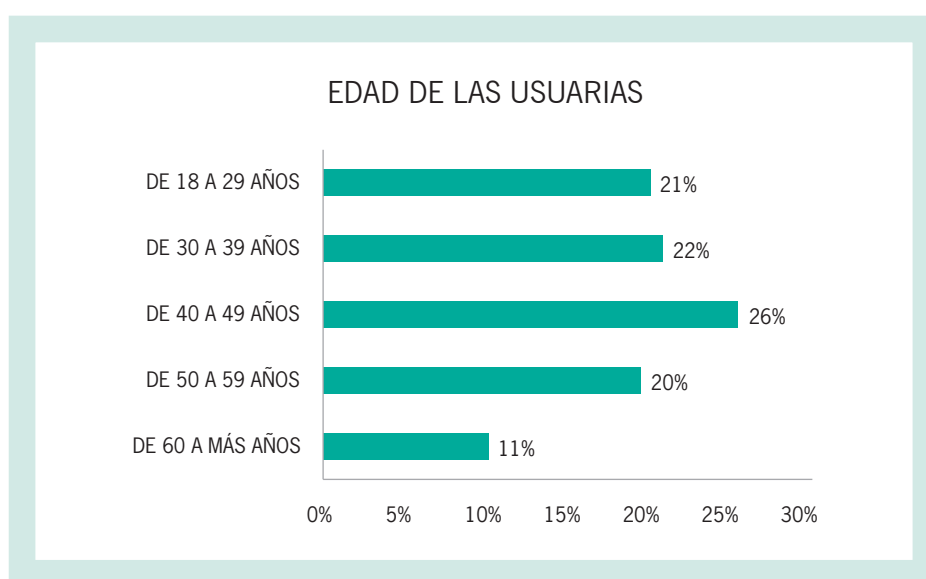
##### EDAD DE LAS USUARIAS

Los resultados obtenidos a partir de las 104 entrevistas realizadas a mujeres usuarias de los servicios de atención del distrito de Villa María del Triunfo, demuestran que la violencia de género afecta a las mujeres de todas las edades. Es así que, el 21% de las entrevistadas tiene entre 18 a 29 años; el 22% entre 30 a 39 años; el 26% entre 40 a 49 años; otro 20% entre 50 a 59 años; y el 11% son mujeres de 60 años a más

La presencia significativa de casos en mujeres adultas (particularmente en el grupo de 40 a 49 años) podría estar vinculada a relaciones de convivencias prolongadas, dependencia económica,

responsabilidades familiares o a situaciones donde las víctimas, tras diversos episodios de violencia buscan ayuda institucional. Por otro lado, la distribución relativamente equitativa en algunos grupos etarios evidencia que la violencia constituye un fenómeno sostenido a lo largo del ciclo de vida de las mujeres por lo que es necesario incorporar de manera efectiva el enfoque de curso de vida en los servicios de atención, asegurando respuestas acorde a las necesidades de cada etapa de vida.

Asimismo, la necesidad de este enfoque se refuerza ante la identificación de que un 11% de las víctimas son adultas mayores, grupo que suele enfrentar barreras importantes para denunciar, debido a dependencia física o económica, temor a represalias, ausencia de redes de apoyo, limitaciones para movilizarse o acceder a los servicios, dificultades para acceder a un empleo formal o comprender procedimientos institucionales o incluso normalización de relaciones violentas en el entorno familiar.



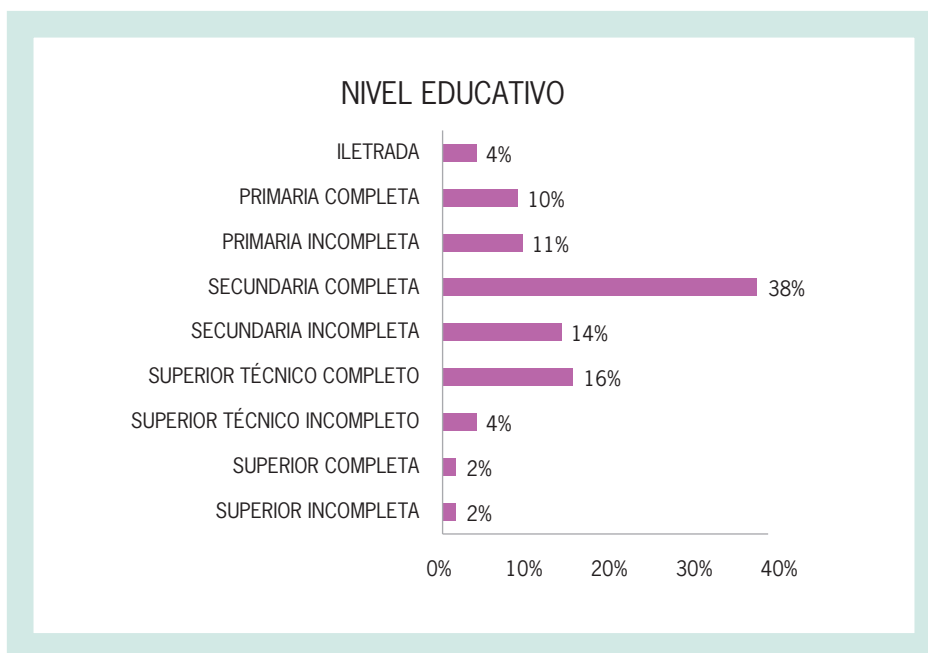
---

## NIVEL EDUCATIVO DE LAS VÍCTIMAS

---

El 38% de las mujeres entrevistadas alcanzó la secundaria completa y el 16% la secundaria incompleta. La presencia de mujeres con educación superior es menor.

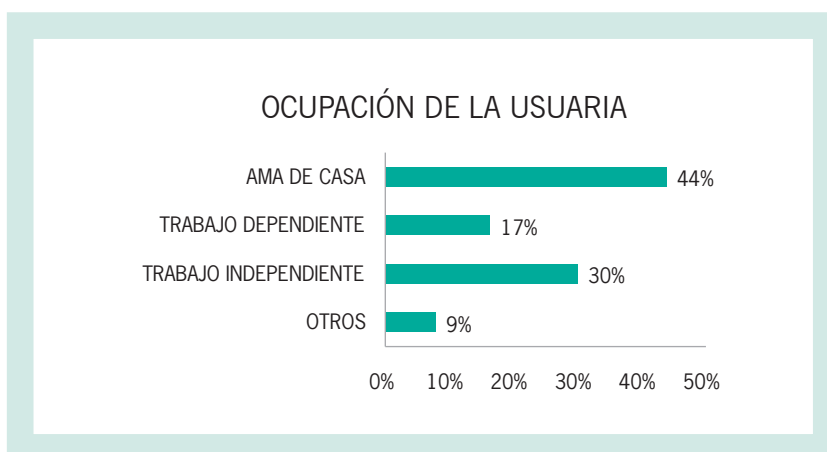
Por otro lado, un 17% de las entrevistadas presenta menor nivel de instrucción (primaria completa e incompleta) y el 4% se encuentran en condición de iletradas, lo que puede generar barreras para acceder a información, conocer y ejercer sus derechos frente a actos de violencia o comprender procedimientos institucionales. Por lo que se advierte la necesidad de implementar estrategias de comunicación accesibles (incluyendo lenguaje sencillo, acompañamiento personalizado y materiales visuales), para garantizar que todas las víctimas puedan recibir una atención oportuna y adecuada.



## OCUPACIÓN DE LAS ENTREVISTADAS

Los grupos más representativos son amas de casa (44%) y mujeres dedicadas al trabajo independiente (30%). Estos resultados muestran que la mayor proporción de casos de violencia se centra en las mujeres amas de casa, quienes en su mayoría enfrentan dependencia económica respecto de la persona agresora, lo que limita sus posibilidades de autonomía y reduce sus opciones de romper el ciclo de la violencia.

Por otro lado, las usuarias dedicadas al trabajo independiente, refleja otra dimensión importante de vulnerabilidad, caracterizada por altos niveles de precariedad, ingresos inestables y ausencia de protección social. El trabajo independiente suele estar estrechamente vinculado con una distribución inequitativa de labores domésticas y de cuidado, que al recaer de manera desproporcionada en las mujeres, limita su acceso al mercado laboral formal y a empleos sostenibles a lo largo del tiempo. En consecuencia, la inestabilidad económica y la sobrecarga de labores pueden incrementar su exposición a situaciones de violencia.



## TIPO DE VIOLENCIA SUFRIDA POR LAS USUARIAS ENTREVISTADAS

El 39% de las entrevistadas señalaron haber sido víctimas de violencia psicológica y el 13% de violencia física, sin embargo, es importante señalar que los distintos tipos de violencia suelen interrelacionarse, por lo que es frecuente que las víctimas denuncien haber sufrido más de una forma de violencia de manera simultánea. Por ejemplo, el 21% de las mujeres entrevistadas precisó que fue víctima de violencia física y psicológica, el 6 % de psicológica y económica/patrimonial, y el 5% sufrió actos de violencia física, psicológica y económica/patrimonial a la vez.

Estos datos evidencian que la violencia psicológica no solo se presenta de manera aislada, sino que de manera frecuente acompaña a otras manifestaciones de violencia, lo que incrementa el impacto negativo en sus víctimas.



## DE LA RELACIÓN DE LA USUARIA CON LA PERSONA AGRESORA

En la mayoría de los casos, la violencia ejercida contra las mujeres proviene principalmente de personas con quienes han tenido relaciones afectivas o de convivencia. Así, en Villa María del Triunfo, el 76% de los casos expresó mantener o haber mantenido una relación de pareja o convivencia con el agresor conyugue, ex cónyuge, conviviente, ex conviviente, ex novio. La presencia de relaciones vigentes entre víctima y agresor refuerza los ciclos de dependencia emocional o económica que dificultan la denuncia temprana y la ruptura del círculo de violencia.

Por otro lado, un 24% de mujeres declaró haber sido violentada por “otros”, categoría que incluye hijastros, nueras, vecinos u otros familiares, lo que confirma que las personas agresoras mayoritariamente pertenecen al entorno cercano. Este patrón es especialmente preocupante, pues consolida la violencia dentro del ámbito familiar y revela una normalización del maltrato en relaciones de proximidad.



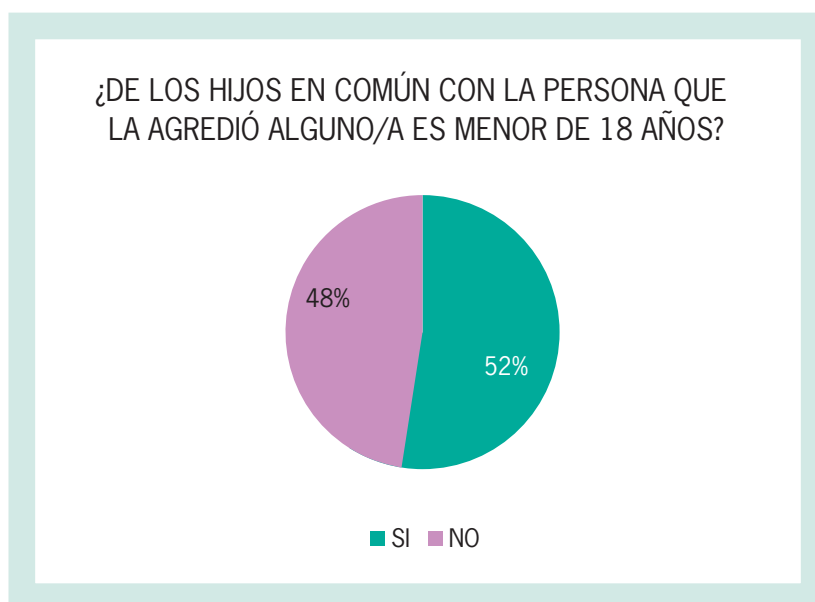
## DE LOS HIJOS E HIJAS EN COMÚN CON LA PERSONA AGRESORA

El 74% de mujeres víctimas de violencia entrevistadas señaló tener hijos e hijas en común con la persona agresora, lo que implica la posibilidad de mantener contacto continuo con ella, ya sea por obligaciones parentales o por acuerdos de cuidado. Esta situación incrementa significativamente el riesgo de exposición a nuevas formas de violencia, incluso después de la separación.



La problemática se vuelve aún más compleja al observar que el 52% de estas mujeres tienen hijos o hijas menores de 18 años, y el 16% señala que los hijos/as en común tiene discapacidad (de los cuales el 50% es leve y el 50% moderado). La presencia de menores de edad y, especialmente de hijos/as con discapacidad implica una mayor carga de cuidados que recae mayoritariamente sobre las mujeres.

La sobrecarga de labores impacta de manera negativa en la salud física y emocional de las mujeres, limita las posibilidades de lograr autonomía económica y favorece la permanencia o retorno al círculo de la violencia. Por ello, resulta urgente que el gobierno local, las instituciones competentes y la ciudadanía organizada, implementen medidas que fortalezcan redes de apoyo y cuidado, con el fin de mitigar el alto impacto que estas responsabilidades generan en la vida de las mujeres.



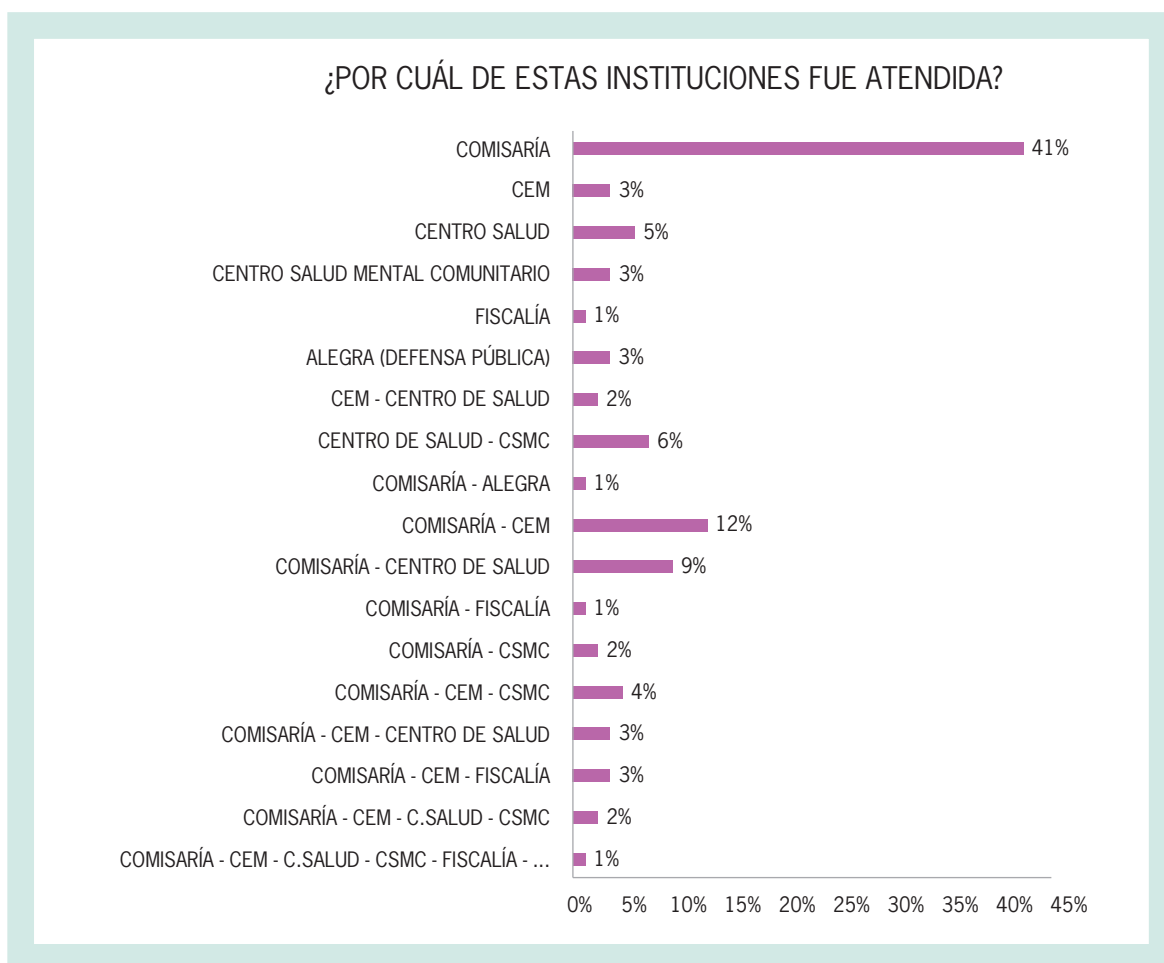
## **SOBRE LA ARTICULACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

De acuerdo a la información señalada por usuarias entrevistadas, un 41% **buscó ayuda** en las Comisarías, seguida de los Centros de Salud (5%), los Centros de Salud Mental Comunitario (3%) y el CEM (3%). Esta tendencia muestra que, en el distrito, las Comisarías son el primer punto de contacto para la búsqueda de ayuda, lo cual coincide con los resultados registrados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) que señala que las víctimas suelen acudir en mayor medida a servicios policiales y de salud<sup>10</sup>.

En cuanto a la **articulación interinstitucional**, los niveles de coordinación todavía son reducidos. Las combinaciones más frecuentes son Comisaría–CEM (12%), Comisaría–Centro de Salud (9%) y Centro de Salud–CSMC (6%). Sin embargo, la mayoría de articulaciones no supera el 6% y se observan incluso combinaciones mínimas (1% o 2%) entre Fiscalía, Defensa Pública, Centros de Salud Mental Comunitario (CSMC) u otros servicios especializados. Esta baja frecuencia evidencia que la atención a víctimas de violencia en el distrito se realiza de manera fragmentada, lo que puede dificultar el acceso oportuno a servicios que garanticen protección, acompañamiento psicosocial y asesoría legal.

Estos resultados permiten advertir que, aunque existen algunos esfuerzos de coordinación institucional, todavía no se ha consolidado un sistema integrado capaz de responder de forma eficiente e inmediata a las necesidades de las mujeres. La falta de articulación puede generar demoras, duplicidad de trámites y barreras para la continuidad en la atención, especialmente en los casos que demandan respuesta urgente, protección inmediata o atención especializada.

10 Instituto Nacional de Estadística e Informática (2025). Perú: Femicidio y Violencia contra la mujer 2015- 2025, pág.95. Recuperado en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/9013095/7411756-peru-femicidio-y-violencia-contra-la-mujer-2015-2024.pdf?v=1763481868>



## 4.1.2. Sobre los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia en el distrito

La percepción de las usuarias de los servicios de atención del distrito de Villa María del Triunfo, se analizará en función de los criterios seleccionados

### 4.1.2.1. Percepción de las usuarias sobre los servicios de atención para mujeres víctimas de violencia

De acuerdo con la Ley N°30364 y el Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC), los servicios de atención a víctimas de violencia deben garantizar un trato digno, libre de discriminación, con enfoque de género, confidencialidad, información clara y atención oportuna. En este marco, los resultados obtenidos en Villa María del Triunfo permiten identificar algunos avances, así como brechas importantes que requieren fortalecimiento para asegurar una atención integral y libre de revictimización.

En relación al **trato recibido por el personal**, el 60% de las usuarias calificó la atención como “bien” o “muy bien”, lo que evidencia esfuerzos institucionales por brindar una atención respetuosa. Sin embargo, un 40% señaló haber recibido un trato “regular”, “malo” o “muy malo”, lo que revela que todavía existen prácticas que afectan la calidez y la percepción de acogida. Este hallazgo es relevante porque la calidad del trato influye directamente en la disposición de las víctimas para denunciar, regresar al servicio o seguir las recomendaciones brindadas.

La **confidencialidad** aparece como un aspecto crítico, el 49% de las mujeres entrevistadas manifestó que el espacio donde fueron atendidas no era privado, lo que contraviene los estándares del PBAC que establece como una obligación garantizar ambientes restringidos y libres de exposición. La falta de privacidad no solo limita la libertad de las víctimas para narrar los hechos, sino que también puede aumentar su riesgo emocional y comprometer la seguridad de la información proporcionada durante la atención.

En cuanto a la **confianza** generada por el personal, el 73% de las usuarias afirmó haber sentido un ambiente propicio para expresar sus problemas, indicador positivo asociado a la escucha activa y al trato respetuoso. No obstante, un 27% reportó no haber sentido confianza, lo cual refleja que aún persisten prácticas o actitudes que pueden inhibir o intimidar a las víctimas en un momento de alta vulnerabilidad. Esta situación se relaciona también con la percepción de justificación de la violencia: el 37% de las mujeres señaló que el personal justificó, minimizó o relativizó los hechos de violencia, lo cual constituye una forma de revictimización y representa una vulneración grave al principio de debida diligencia reforzada y puede desincentivar la denuncia y socavar la confianza en el sistema de justicia.

Respecto a la **capacitación del personal**, el 64% de las usuarias consideró que quienes las atendieron estaban suficientemente preparados para abordar casos de violencia; sin embargo, un 36% opinó lo contrario. La proporción de mujeres que perciben falta de capacitación coincide con la presencia de prácticas revictimizantes, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la formación continua en enfoque de género, derechos humanos y contención emocional. Esta mejora es indispensable para garantizar intervenciones coherentes con los estándares que exige la Ley N°30364.

Por otro lado, la **información brindada sobre sus derechos** y/o como denunciar también constituye un desafío en Villa María del Triunfo. Si bien el 55% reportó haber recibido información sobre sus derechos y sobre cómo denunciar hechos de violencia, un 45% señaló no haber recibido información o haberla recibido de manera parcial. La claridad de la información constituye un aspecto fundamental para fortalecer la autonomía de las víctimas, y aunque el 68% indicó que la información fue clara y sencilla, el 32% la consideró confusa. Estas cifras revelan que una parte importante de las usuarias no está recibiendo información suficiente o comprensible, lo que puede dificultar su acceso a rutas de protección o a servicios complementarios.

En relación al **tiempo de espera** para la atención, el 71% de las usuarias señaló haber sido atendida inmediatamente o en menos de 30 minutos, lo cual refleja avances en términos de oportunidad de atención. Sin embargo, un 29% esperó entre 30 minutos y más de una hora, lo que puede generar malestar, desmotivación e incluso abandono del servicio, especialmente para mujeres en situación de crisis. En cuanto a la **duración de la atención**, la mayoría (46%) recibió asistencia por un periodo de 30 minutos a 1 hora, tiempo adecuado para procesos de escucha activa y evaluación. No obstante, el 37% consideró insuficiente la duración de la atención, lo que sugiere que aún no se logra brindar el tiempo necesario en todos los casos para abordar adecuadamente las necesidades de cada usuaria.

La **accesibilidad económica** constituye uno de los hallazgos más favorables: el 97% afirmó haber recibido atención gratuita, cumpliéndose así el principio de gratuidad y universalidad previsto en la normativa vigente. No obstante, incluso cuando el servicio no tiene un costo directo, pueden existir barreras indirectas asociadas a tiempos de espera, horarios o desplazamientos, que también deben ser considerados por las instituciones.

Finalmente, el 82% de las mujeres entrevistadas indicó haber presentado una denuncia por hechos de violencia. Este dato es significativo, ya que refleja un nivel relativamente alto de acceso al sistema de protección. Sin embargo, el 18% que no denunció podría estar enfrentando barreras como miedo a represalias, experiencias negativas previas, falta de información clara o desconfianza institucional, aspectos que deben ser atendidos para garantizar que ninguna víctima quede excluida del proceso de protección y justicia.

En suma, persisten desafíos relevantes en materia de confidencialidad, claridad informativa, eliminación de prácticas que justifican la violencia y fortalecimiento de la debida diligencia durante la atención. Superar estas brechas requiere acciones institucionales sostenidas orientadas a mejorar infraestructura, reforzar la capacitación permanente y garantizar intervenciones consistentes con los estándares de protección establecidos por la Ley N°30364, asegurando así una atención integral, oportuna y libre de revictimización para todas las mujeres víctimas de violencia.

#### 4.1.2.2. Comparativo por servicio sobre la calidad de atención brindada a las usuarias

---

### SOBRE EL TRATO BRINDADO EN EL SERVICIO

---

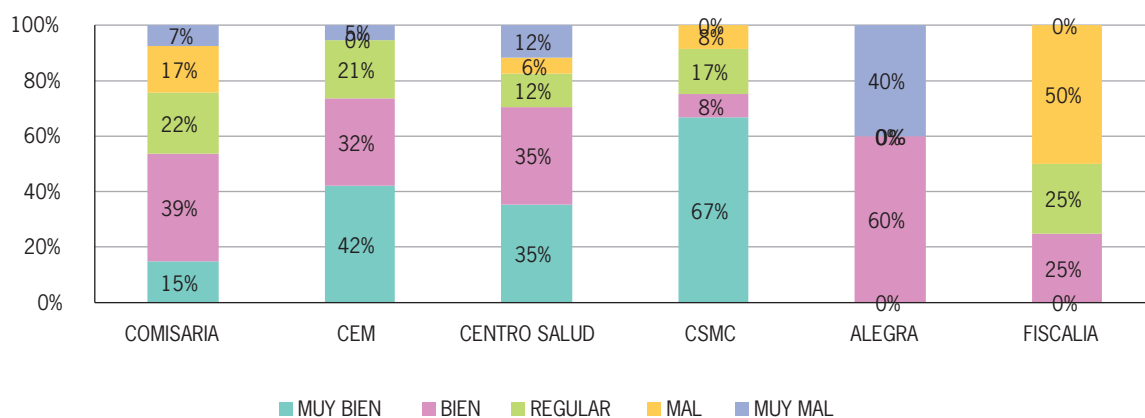
De acuerdo con el Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC), el trato en los servicios encargados de atender casos de violencia contra mujeres e integrantes del grupo familiar debe ser empático, libre de discriminación y promover un entorno de respeto y escucha activa. En ese sentido, la valoración del trato recibido es un indicador clave para evaluar si la atención contribuye a generar confianza y seguridad en las víctimas durante el proceso de denuncia o atención.

En el distrito de Villa María del Triunfo, los resultados muestran que existe una percepción heterogénea sobre el trato recibido, dependiendo la institución. Entre las instituciones que prestaron el mejor trato a las usuarias destacan el Centro de Salud Mental Comunitario (CSMC), donde el 67% de las usuarias calificó el trato como “Muy bien”, seguido por el servicio de los CEM (42%) y los Centro de Salud (35%). Estos resultados evidencian los esfuerzos de estas instituciones por brindar un trato adecuado, respetuoso y acorde a las necesidades de las víctimas.

Por otro lado, llama especialmente la atención el caso de las Fiscalías, donde el 50% de las usuarias consideró el trato como “Mal” y el 25% como “Regular”, lo que evidencia brechas significativas en el cumplimiento de los estándares del PBAC. Este hecho resulta preocupante debido al rol decisivo que cumple esta institución en el acceso a justicia y la protección oportuna de las víctimas. Por lo que, brindar un trato inadecuado puede generar desconfianza institucional e incluso desincentivar a las víctimas a denunciar o continuar con el proceso.

Otras institución que presentan mayores desafíos en garantizar un trato adecuado, es el Centro ALEGRA cuya atención fue calificada por la usuarias como “Muy mal”, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la capacidades del personal a fin de ofrecer una atención más sensible, empática y acorde a las necesidades de la víctima. Al ser un servicio que brinda orientación y patrocinio legal a las víctimas, un trato inadecuado se constituye en una barrera para las víctimas y un riesgo para la protección de sus derechos.

### ¿CÓMO CONSIDERA EL TRATO RECIBIDO EN ESTA INSTITUCIÓN?



### SOBRE LA CONFIANZA BRINDADA A LAS USUARIAS

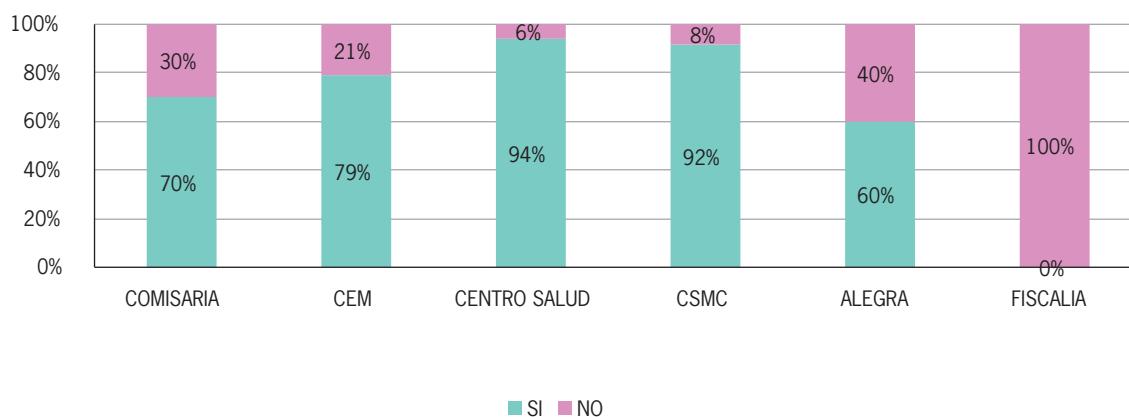
De acuerdo a la Ley N°30364 y al PBAC, el personal de los servicios de atención a víctimas de violencia tiene la obligación de generar un ambiente seguro y de confianza, empleando la escucha activa y un trato respetuoso que permita a las víctimas expresar libremente los hechos de violencia. Este estándar constituye una condición mínima para garantizar una atención adecuada y evitar cualquier tipo de revictimización durante el proceso.

Los resultados evidencian diferencias significativas entre los servicios evaluados. Destacan los Centros de Salud Mental Comunitaria (92%), los Centros de Salud (94%) y los CEM (79%), por generar mayores niveles de confianza, lo que indica que en estas instituciones las usuarias sintieron condiciones favorables para explicar su situación y recibir orientación. Este hallazgo sugiere que dichos servicios están fortaleciendo las habilidades del personal para brindar una atención más empática y sensible a los casos de violencia.

Asimismo, el Centro ALEGRA (40%) y las Comisarías (30%) evidencian todavía desafíos relevantes para garantizar un ambiente que genere confianza a las víctimas. Esta falta de confianza, en el caso de las Comisarías podría desincentivar la denuncia de los hechos de violencia o afectar la continuidad del proceso; y en caso del Centro ALEGRA, puede comprometer la calidad de la defensa de las víctimas.

Por otro lado, una institución que genera especial preocupación es la Fiscalía, dado que presenta el resultado más crítico: el 100% de las usuarias afirmó no haber sentido confianza durante la atención, lo que puede obstaculizar la denuncia, limitar la calidad del relato de los hechos y generar desconfianza institucional.

### ¿EL PERSONAL QUE LA ATENDIÓ LE BRINDÓ CONFIANZA PARA EXPRESAR SU PROBLEMA?



### **SOBRE LA PRIVACIDAD EN LA ATENCIÓN**

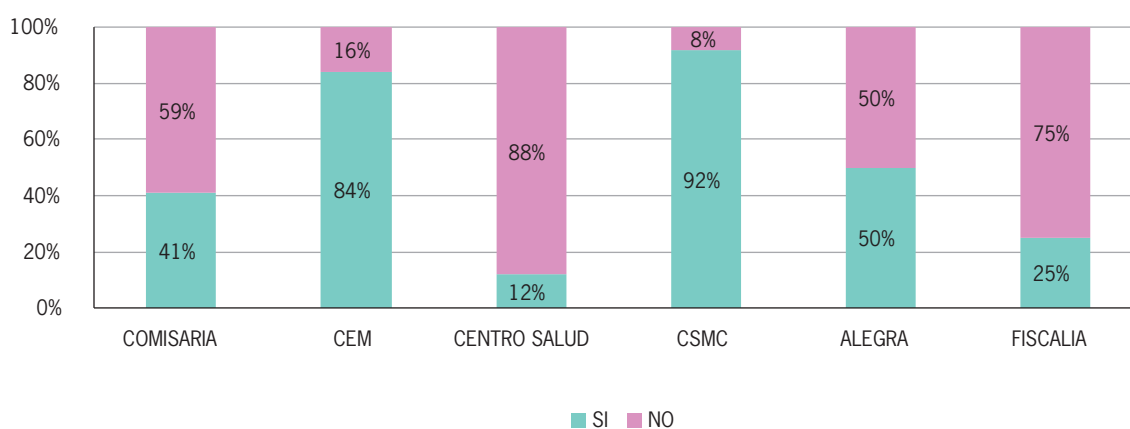
De acuerdo al PBAC y la Ley N°30364, los servicios de atención deben garantizar condiciones mínimas de confidencialidad y privacidad, evitando exponer a las víctimas a situaciones que puedan profundizar la revictimización. En ese sentido, contar con espacios privados constituye un estándar básico de calidad y calidez en la atención.

Los resultados obtenidos evidencian diferencias significativas entre instituciones. Los Centros de Salud Mental Comunitaria (92%) y los Centros de Emergencia Mujer (84%) son los servicios que mejor garantizan condiciones de privacidad, lo que resulta coherente con la naturaleza especializada de su atención y su enfoque integral hacia la víctima. De igual forma, el servicio ALEGRA (50%) muestra avances intermedios, aunque aún existe una proporción importante de usuarias que indica que la atención no se desarrolló en un espacio privado.

En contraste, los Centros de Salud (88%), las Comisarías (59%) y especialmente las Fiscalías (75%) presentan los niveles más críticos de falta de privacidad durante la atención. Este resultado es especialmente preocupante, dado que las Comisarías y Fiscalías son instituciones clave para la denuncia y el acceso a la justicia. La ausencia de espacios confidenciales puede limitar la libertad de expresión de las víctimas, afectar la calidad del relato sobre los hechos de violencia e incluso desincentivar la continuidad del proceso. De igual forma, la falta de ambientes privados en los Centros de Salud resulta alarmante, pues en casos de sospecha o indicios de violencia se deben aplicar entrevistas de detección, las cuales requieren necesariamente espacios reservados para garantizar condiciones adecuadas.

Estos resultados reflejan que garantizar la confidencialidad continúa siendo un desafío para algunos servicios de primera línea, por lo que se requiere fortalecer la infraestructura, protocolos de atención y capacidades del personal para asegurar una atención segura, respetuosa y centrada en la víctima.

### ¿SINTIÓ QUE EL LUGAR DÓNDE LA ATENDIERON ERA PRIVADO?



## SOBRE LAS CAPACIDADES DEL PERSONAL EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN

La Ley N°30364 establece que los servicios dirigidos a víctimas de violencia deben contar con personal debidamente capacitado y sensibilizado para evitar cualquier forma de revictimización. Esta obligación forma parte del estándar de debida diligencia reforzada en la atención de casos de violencia contra la mujer. En ese marco, los resultados evidencian diferencias relevantes entre instituciones respecto a la percepción de las usuarias sobre la preparación del personal.

De acuerdo con las respuestas brindadas por las usuarias entrevistadas, los servicios donde existe una mayor percepción de personal capacitado para la atención a víctimas de violencia son los Centros de Salud (88%), seguidos de los CEM (79%) y los CSMC (75%). Este resultado indica que estos servicios cuentan con profesionales que las usuarias consideran competentes, posiblemente debido a prácticas institucionales de capacitación continua o a una mayor experiencia acumulada en la atención de casos de violencia.

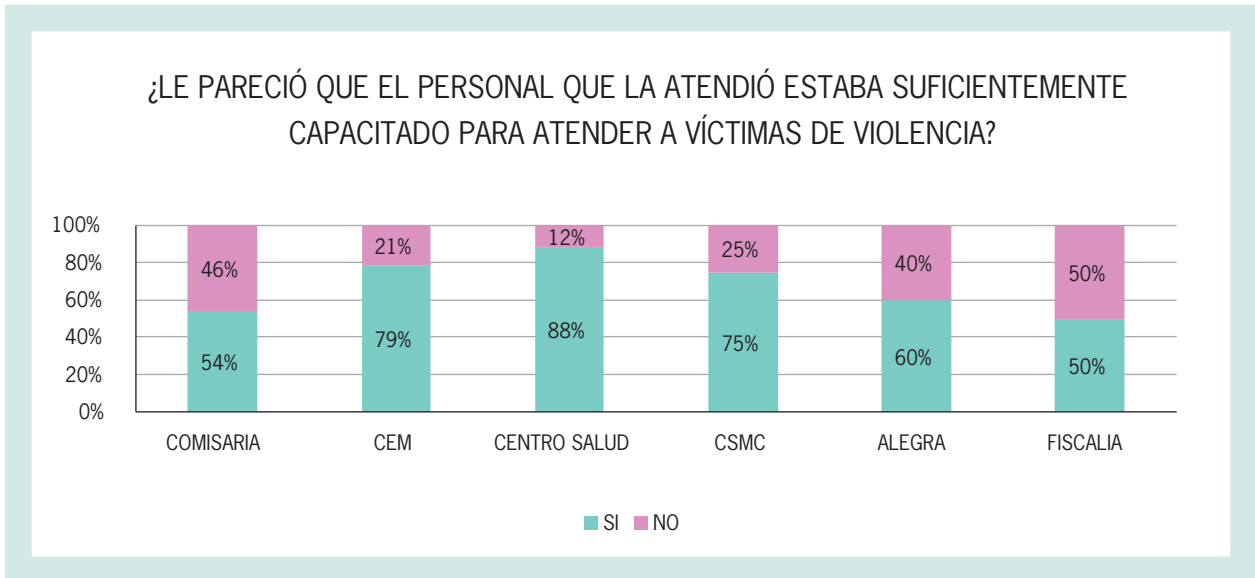
Sin perjuicio de lo señalado, si bien en relación al CEM predomina una evaluación favorable, el 21% de usuarias consideró que el personal que las atendió no se encontraba suficientemente capacitado, lo que refleja que aún existen brechas en un servicio que, por su naturaleza especializada, debería garantizar altos estándares por la capacitación permanente.

En contraste, existen instituciones como las Fiscalías (50%) y las Comisarías (46%) cuyas usuarias percibían la débil capacitación de su personal. Por el rol que tienen estas instituciones, cuando las víctimas perciben que el personal no cuenta con la formación necesaria en violencia de género, ello puede afectar su disposición para denunciar o continuar con el proceso. La desconfianza en la capacidad institucional puede reforzar dinámicas de silencio, miedo o dependencia frente al agresor, reproduciendo las condiciones estructurales de violencia.

Por otro lado, el 40% de usuarias del Centro ALEGRA, considera que su personal no estaba suficientemente capacitado, lo que va a generar que las víctimas no confíen en la orientación legal y el patrocinio gratuito.

Asimismo, la insuficiente capacitación del personal puede generar respuestas inadecuadas y debilitar el rol del Centro ALEGRA como servicio especializado.

En así que, se advierte la necesidad de fortalecer la formación continua y especializada del personal de primera línea en el sistema de justicia, ya que son servicios en los que cada interacción puede desencadenar procesos clave, como la interposición de denuncias, la evaluación del riesgo o la derivación a otras instituciones.



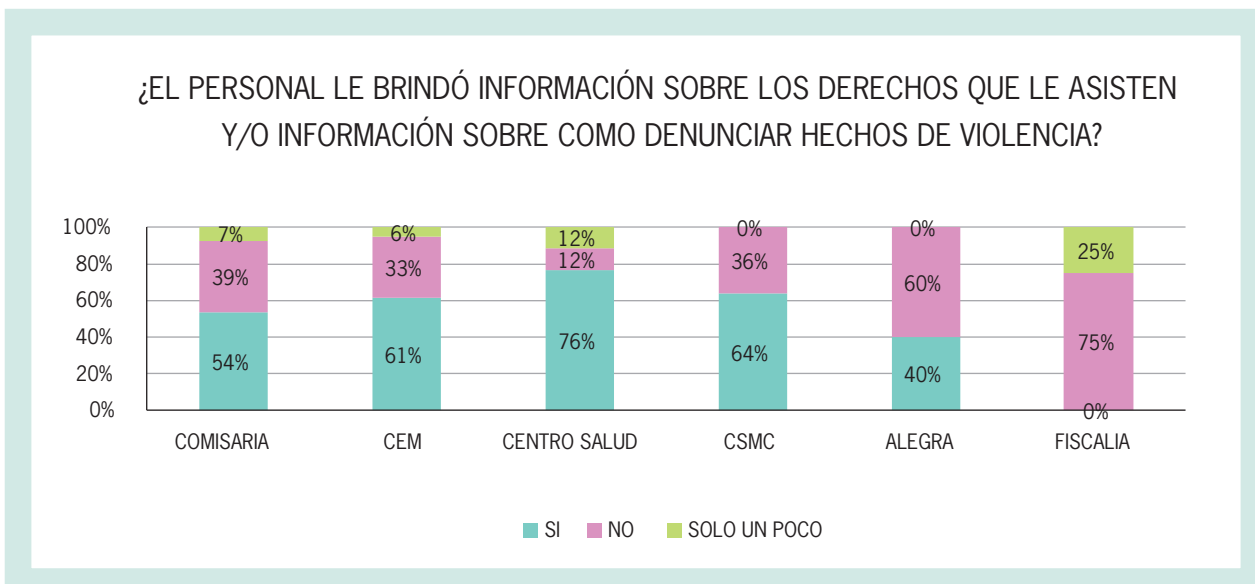
## DE LA INFORMACIÓN BRINDADA A LAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SOBRE LOS DERECHOS QUE LES ASISTEN

En el marco del PBAC y la Ley N.º 30364, todos los servicios que atienden a víctimas de violencia tienen la obligación de brindar información clara, accesible y oportuna sobre los derechos que les asisten, las rutas de denuncia y los mecanismos de protección disponibles. Este estándar es fundamental para que las víctimas puedan tomar decisiones informadas y ejercer plenamente sus derechos.

En la opinión de las usuarias, los Centros de Salud (76%), los Centros de Salud Mental Comunitaria (64%) y el CEM (61%) son los servicios que brindan de manera adecuada la orientación sobre derechos y procedimientos de denuncia. Este desempeño positivo sugiere que estos servicios han incorporado de manera más consistente los lineamientos del PBAC y ofrecen información que contribuye a empoderar a las víctimas en su proceso de búsqueda de protección. La Comisaría también muestra avances moderados (54%), aunque todavía se evidencia que casi la mitad de usuarias no recibió la información necesaria o la recibió de manera parcial.

Entre los servicios que muestran brechas críticas, en este criterio, se encuentra el Centro ALEGRA, ya que el 60% de las usuarias señaló no haber recibido la orientación necesaria. No obstante, la situación más preocupante se observa en las Fiscalías, donde el 75% de las usuarias indicó no haber recibido información sobre sus derechos ni sobre cómo denunciar, y un 25% afirmó haberla recibido “solo un poco”. Este hallazgo evidencia una grave deficiencia en una institución clave para la ruta de acceso a la justicia, ya que la falta de información clara y completa puede desincentivar la denuncia, limitar la comprensión del proceso y de los derechos que tienen las víctimas de violencia.

Si bien algunos servicios han mejorado en la entrega de información clara y oportuna, aún existen brechas importantes en instituciones del sistema de justicia como las Fiscalías y las Comisarías. Esta situación puede afectar el acceso de las víctimas a información comprensible y completa, un aspecto fundamental para su protección y para asegurar la continuidad del proceso de denuncia.



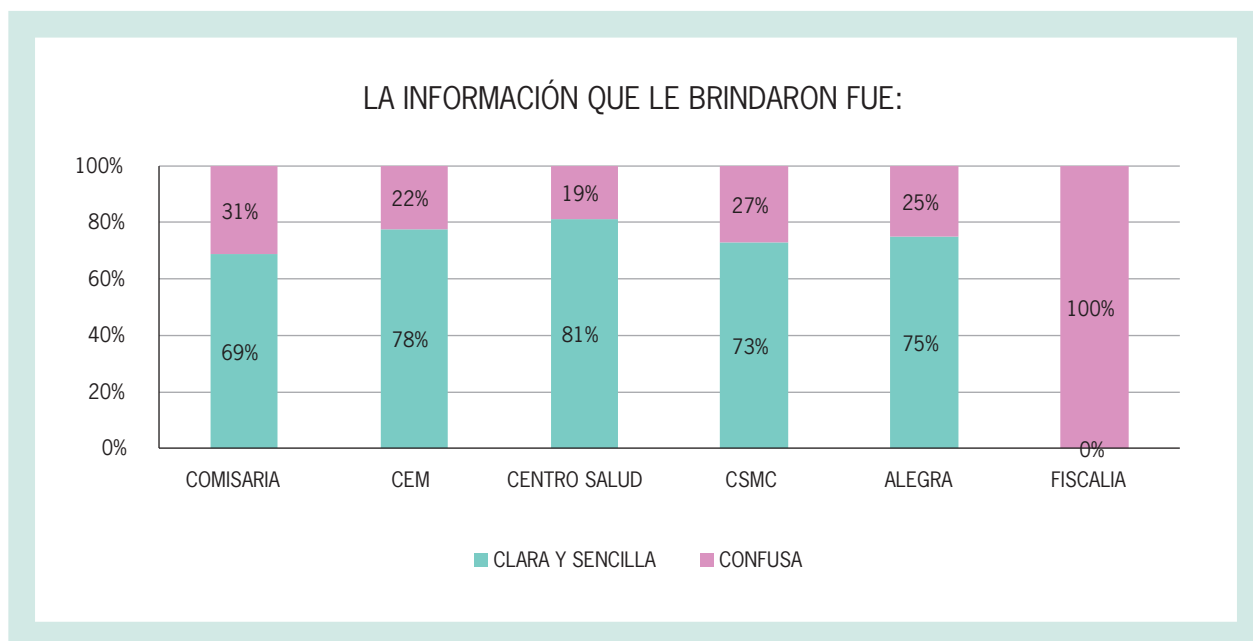
Otro aspecto relevante a considerar es que no solo basta con brindar información sobre los derechos que le asisten a las víctimas o sobre cómo denunciar; también es indispensable que dicha información se transmita con un lenguaje claro, sencillo y accesible.

Las instituciones que destacan por ofrecer información clara y sencilla a las usuarias son los Centros de Salud (81%), el CEM (78%) y el Centro ALEGRA (75%), lo que evidencia avances importantes en prácticas comunicativas orientadas a facilitar la comprensión de los derechos de las víctimas, los pasos del proceso de denuncia y las rutas de protección disponibles, estos niveles de claridad contribuyen directamente a fortalecer la autonomía de las víctimas y su capacidad de tomar decisiones informadas.

Por otro lado, según las usuarias en instituciones como los CSMC (27%), el Centro ALEGRA (25%) y las Comisarías (31%) persiste la entrega de información “confusa” sobre sus derechos y sobre la ruta de atención, estos resultados reflejan que una parte significativa de las usuarias aún enfrenta barreras para comprender la información recibida, por lo que es necesario reforzar las capacidades del personal en comunicación efectiva con enfoque de género, así como revisar los protocolos informativos para asegurar un lenguaje claro, directo y accesible.

Una situación crítica se presenta en las Fiscalías, donde solo el 25% de las usuarias señaló que recibió “un poco” de información sobre los derechos que le asisten y/o sobre cómo denunciar los hechos de violencia, de las cuales todas señalaron que la información brindada fue confusa. Este hallazgo es especialmente preocupante, dado que se trata de una institución central en la ruta de acceso a la justicia, cuya labor requiere que las víctimas comprendan con precisión los plazos y procedimientos legales. La entrega de información confusa no solo dificulta el ejercicio de derechos, sino que puede generar errores en la denuncia, desinformación y/o pérdida de confianza institucional.

En suma, garantizar información clara y sencilla no es solo un criterio de calidad, sino una condición fundamental para que las víctimas ejerzan plenamente sus derechos y accedan a una atención efectiva y oportuna. Si bien la mayoría de los servicios muestran avances en la claridad de la información, todavía persisten desafíos importantes en instituciones clave para el acceso a la justicia, especialmente en las Fiscalías.



## RESPECTO AL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

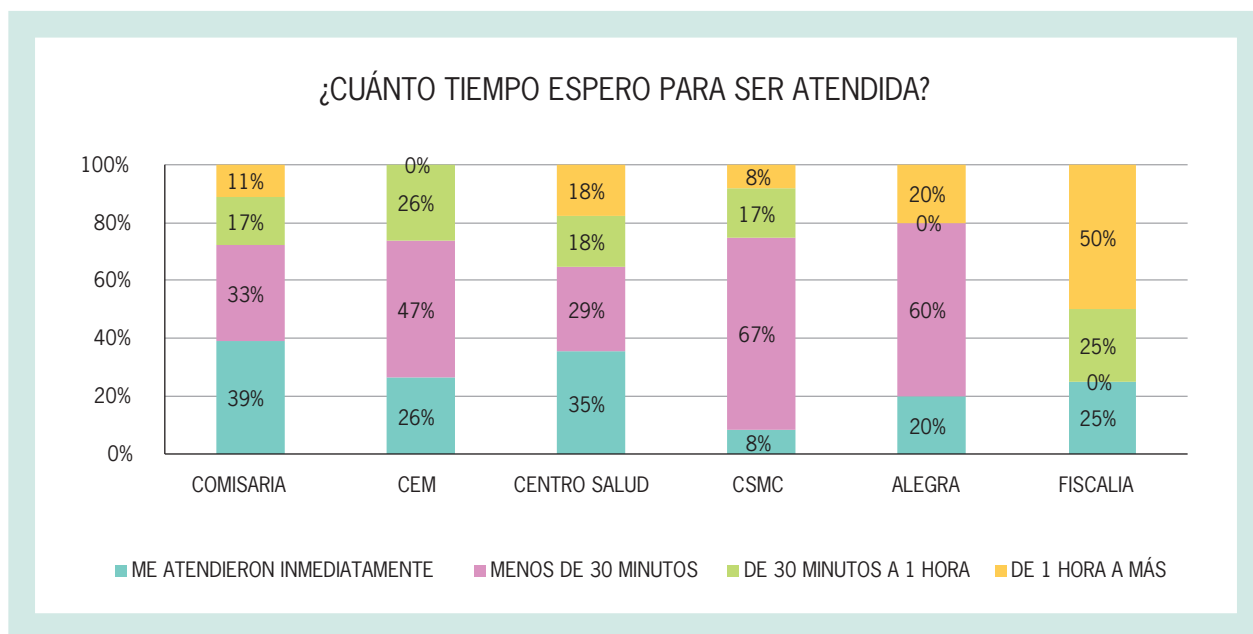
La oportunidad en la atención es un componente esencial de la debida diligencia reforzada establecida en la Ley N°30364 y en el PBAC. Un tiempo de espera razonable contribuye a reducir la ansiedad, el estrés y la vulnerabilidad de las víctimas; mientras que las demoras prolongadas pueden afectar la continuidad del proceso, incrementar el riesgo de revictimización y generar desconfianza en las instituciones. Conforme a estos lineamientos, los servicios deben procurar tiempos de atención ágiles e informar a las usuarias sobre los tiempos estimados de espera.

Según la percepción de las usuarias, las instituciones que brindan atención inmediata son los Centros de Salud (35%), las Comisarías (39%) y las Fiscalías (25%). Estos datos reflejan esfuerzos institucionales para reducir el tiempo de espera, especialmente en servicios vinculados a la primera respuesta. Asimismo, el CSMC (67% atendidas en menos de 30 minutos) presenta un desempeño favorable, mostrando que este servicio prioriza la rapidez como parte de su intervención en situaciones de crisis.

Sin embargo, persisten barreras significativas en otros servicios. Por ejemplo, el CEM evidencia un 47% de usuarias que debieron esperar menos de 30 minutos, pero también un 26% que esperó entre 30 minutos y una hora, señalando una atención menos oportuna en comparación con otros servicios. Por su parte, el Centro ALEGRA concentra un 20% de usuarias con tiempos de espera entre “1 hora a más”, lo que refleja una demora considerable en un servicio dirigido a brindar orientación legal a víctimas.

Una vez más, la situación más preocupante se observa en las Fiscalías, donde el 50% de las usuarias reportó haber esperado más de una hora para ser atendidas. Este hallazgo es especialmente alarmante,

puesto que la Fiscalía es una institución clave en la denuncia e investigación de los hechos de violencia, por lo que las esperas prolongadas pueden impedir que las víctimas continúen el proceso, dilatar la presentación de denuncias y generar mayores niveles de desgaste emocional. En ese sentido, urge fortalecer la organización interna del servicio y adoptar medidas que garanticen una atención oportuna, eficiente y sensible a las necesidades de las víctimas.



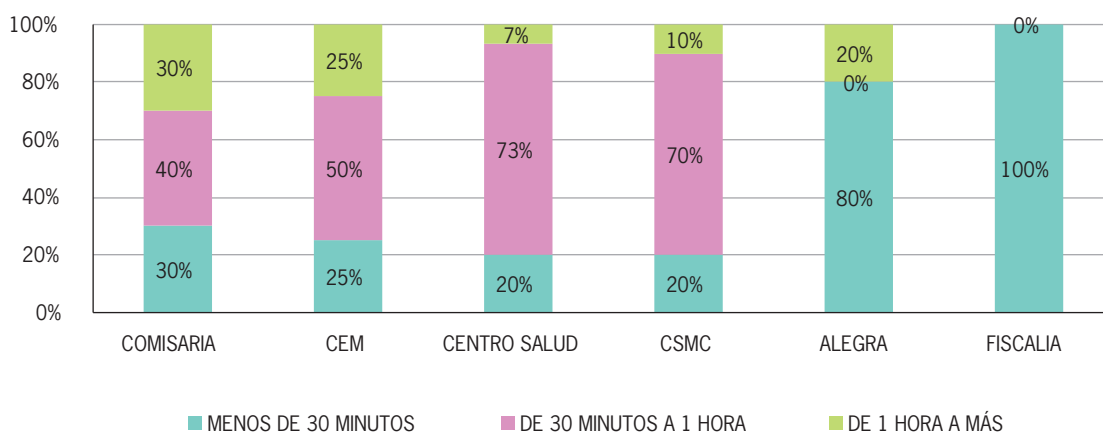
### SOBRE EL TIEMPO DE DURACIÓN DE LA ATENCIÓN

De acuerdo al PBAC, la calidad de la atención debe priorizar la escucha activa y la contención, lo que a menudo requiere un tiempo adecuado para que las víctimas se expresen sin presión y puedan absolver las consultas que puedan surgir.

De acuerdo con lo señalado por las usuarias, la duración de la atención entre “30 minutos y 1 hora”, es brindada por las instituciones como el Centro de Salud (73%), el CSMC (70%) y el CEM (50%). Este tiempo es acorde con la complejidad de la intervención sanitaria, y psicológica, en caso de las instituciones del sector salud; y del acompañamiento legal y orientación psicológica del CEM. En estos servicios, resulta indispensable contar con un tiempo suficiente que permita a las víctimas relatar su situación de salud y/o violencia, así como recibir orientación adecuada.

No obstante, las usuarias han señalado que las instituciones cuya atención mayoritariamente dura “menos de 30 minutos” son el Centro ALEGRA (80%) y las Fiscalías (100%), lo que podría reflejar intervenciones demasiado breves para servicios que, por su naturaleza, deberían ofrecer orientación más detallada, especialmente en el caso de las Fiscalías. En ese sentido, se requiere fortalecer los estándares de calidad y debida diligencia para asegurar que los tiempos de atención respondan a las necesidades reales de las víctimas.

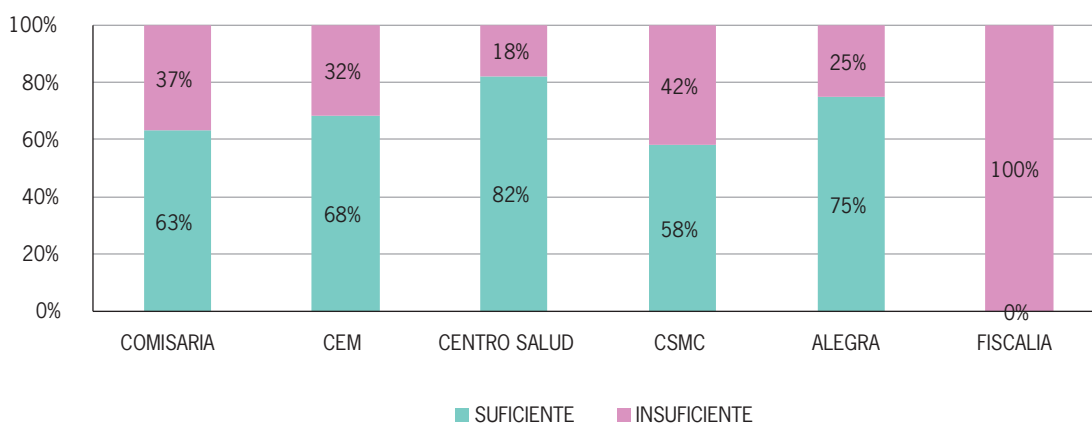
### ¿CUÁNTO TIEMPO DURÓ LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO?



La mayoría de instituciones obtuvieron valoraciones positivas respecto a la suficiencia del tiempo asignado para la atención. Los Centros de Salud (82%), el Centro ALEGRA (75%) y el CEM (68%) son los servicios que más destacaron por brindar el tiempo adecuado, lo que sugiere una óptima distribución del tiempo según la complejidad de la atención. De igual forma, las Comisarías (63%) y el CSMC (58%) también presentan niveles aceptables, aunque existen porcentajes representativos de usuarias que percibieron falta de tiempo para una atención completa.

Asimismo, las Fiscalías siguen siendo el servicio más crítico, dado que el 100% de las usuarias calificó como insuficiente el tiempo de atención. Este hallazgo es particularmente preocupante considerando el rol central que tienen en la investigación y recepción de denuncias, pues una atención percibida como breve o insuficiente puede dificultar la narración de los hechos, afectar la calidad del testimonio y limitar la comprensión de los procedimientos legales, lo que representa una barrera grave en el acceso a justicia.

### ¿CÓMO CONSIDERA EL TIEMPO PARA SU ATENCIÓN?

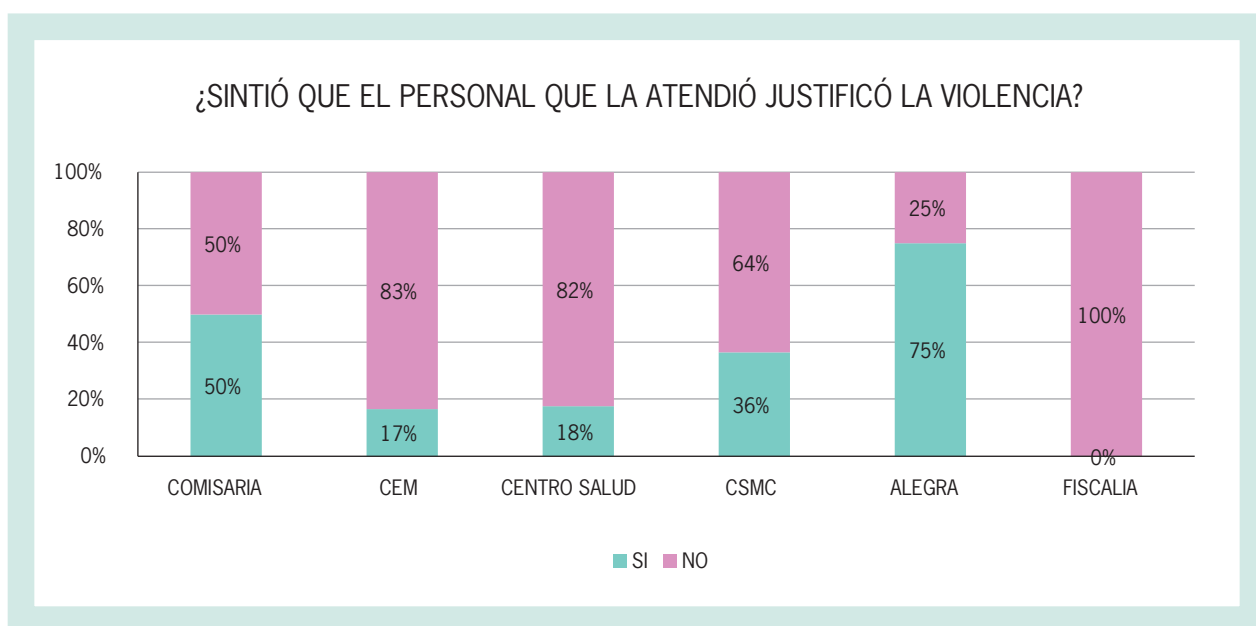


## DE LA REVICTIMIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

La revictimización se produce cuando la víctima recibe un trato inadecuado que profundiza el daño ya sufrido, ya sea mediante juicios de valor, minimización del hecho violento o culpabilización. De acuerdo con la Ley N°30364 y el PBAC, justificar la violencia constituye una falta grave a la debida diligencia y vulnera los estándares mínimos de atención que todas las instituciones deben cumplir, por lo que evitar la revictimización es una obligación central para garantizar un acceso seguro, digno y respetuoso a los servicios de protección.

En ese sentido, llama la atención servicios como ALEGRA (75%), los CSMC (36%) y las Comisarías (50%), donde según expresión de las usuarias, percibieron que se justificaba la violencia denunciada. Estos resultados son especialmente preocupantes, ya que el Centro ALEGRA brinda defensa legal, los CSMC ofrecen atención psicológica, y las Comisarías constituyen la primera puerta de entrada para la denuncia. La presencia de mensajes que minimizan o normalizan la violencia en estos servicios no solo vulnera la debida diligencia, sino que también afecta la confianza de las víctimas y compromete la activación oportuna de medidas de protección.

Por otro lado, el 100% de las usuarias atendidas por las Fiscalías señalaron que el personal no justificó la violencia. Aunque este dato es positivo, debe analizarse en conjunto con otros indicadores del servicio —como la falta de confianza y la insuficiencia del tiempo de atención— para evaluar de manera integral la calidad de la atención a fin de garantizar una atención de calidad.

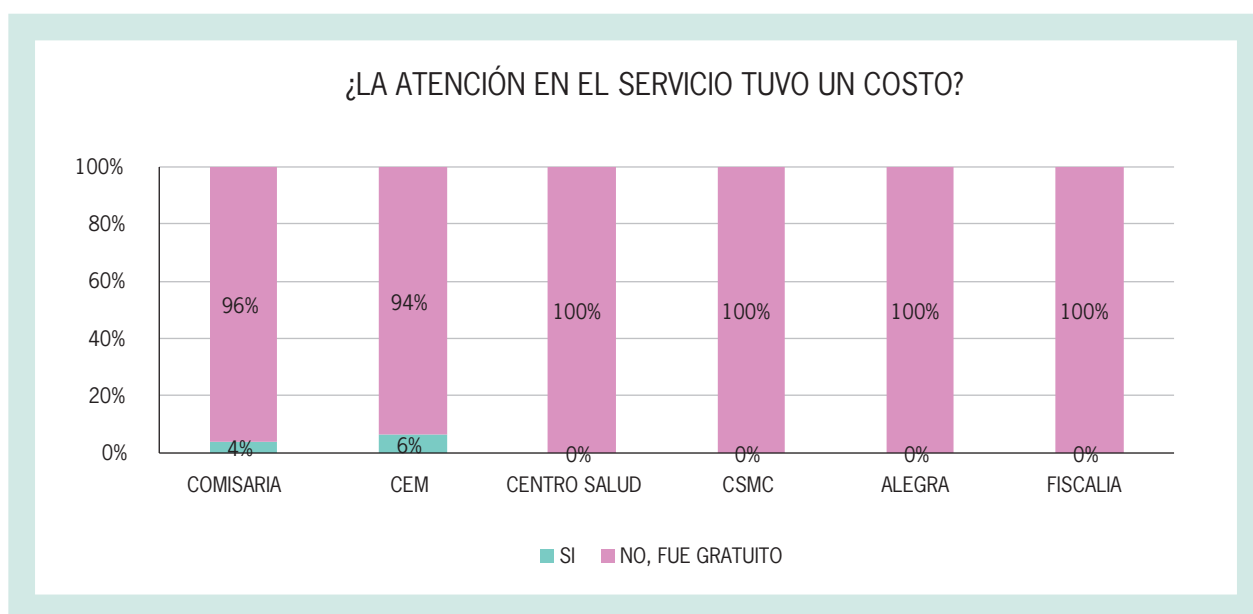


## SOBRE LA GRATUIDAD DE LA ATENCIÓN

La Ley N°30364 y el PBAC establecen que todos los servicios de atención a víctimas de violencia deben ser completamente gratuitos, incluyendo la orientación legal, la atención psicológica y los servicios de salud. Para verificar el cumplimiento, se consultó a las usuarias si la atención que recibieron tuvo algún costo asociado.

Los resultados revelan un cumplimiento casi total del estándar de gratuidad de los servicios. El 100% de las usuarias atendidas en los Centros de Salud, los CSMC, el Centro ALEGRA, las Fiscalías y los Centro de Salud señalaron que el servicio fue gratuito, lo cual constituye un aspecto positivo en términos de accesibilidad económica y cumplimiento normativo.

No obstante, un porcentaje de usuarias reportó haber asumido un costo en la Comisaría (4%) y en el CEM (6%). Si bien estas cifras son reducidas, resultan relevantes porque la gratuidad es un estándar obligatorio y no admite excepciones. La percepción de un cobro, podría vincularse a trámites, copias u otros procedimientos accesorios, sin perjuicio de ello es necesario que las instituciones puedan supervisar la prestación del servicio a las víctimas para garantizar los estándares establecidos en la Ley N°30364.

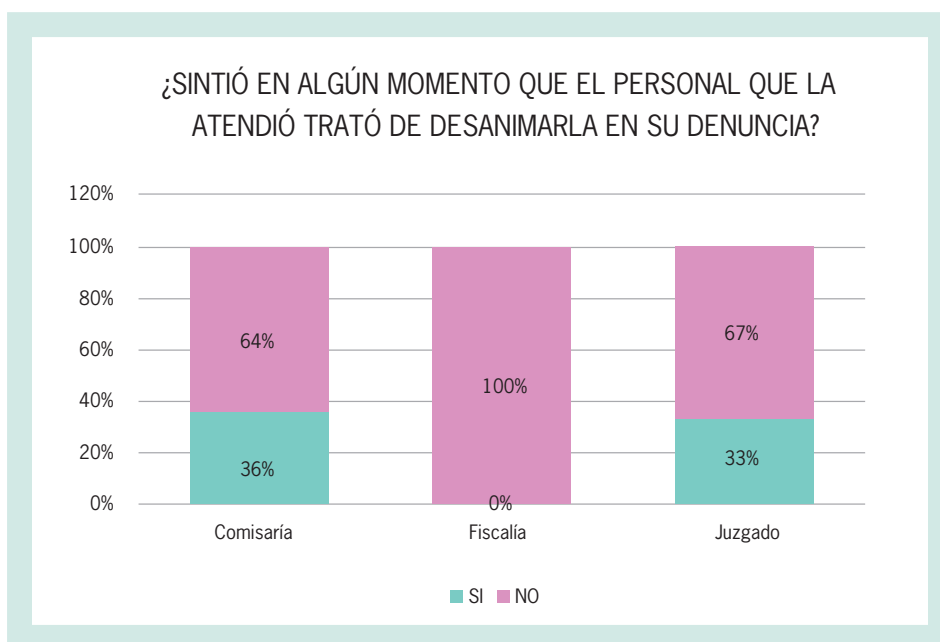


#### 4.1.2.3. Percepción de las usuarias sobre la atención a su denuncia por violencia

Los servicios que reciben denuncias por violencia tienen un rol fundamental para garantizar el acceso a justicia de las víctimas. Por lo que, es importante que estos cumplan con sus obligaciones mínimas establecidas en la Ley N° 30364 y el PBAC como lo son: la aplicación de la Ficha de Valoración de Riesgo, explicar la ruta de atención de la denuncia y evitar cualquier forma de revictimización durante la atención.

Es así que, el 82% de las usuarias entrevistadas, señaló haber realizado su denuncia, siendo la Comisaría el servicio más utilizado, concentrando el 94% de las denuncias, seguida por el Poder Judicial (4%) y el Ministerio Público (2%). La baja proporción de denuncias presentadas directamente ante la Fiscalía podría estar asociada a la percepción de que no es un servicio accesible o amigable, por lo que es necesario fortalecer las capacidades del personal, mejorar la calidad del trato a las víctimas, optimizar el tiempo de espera y brindar información clara.

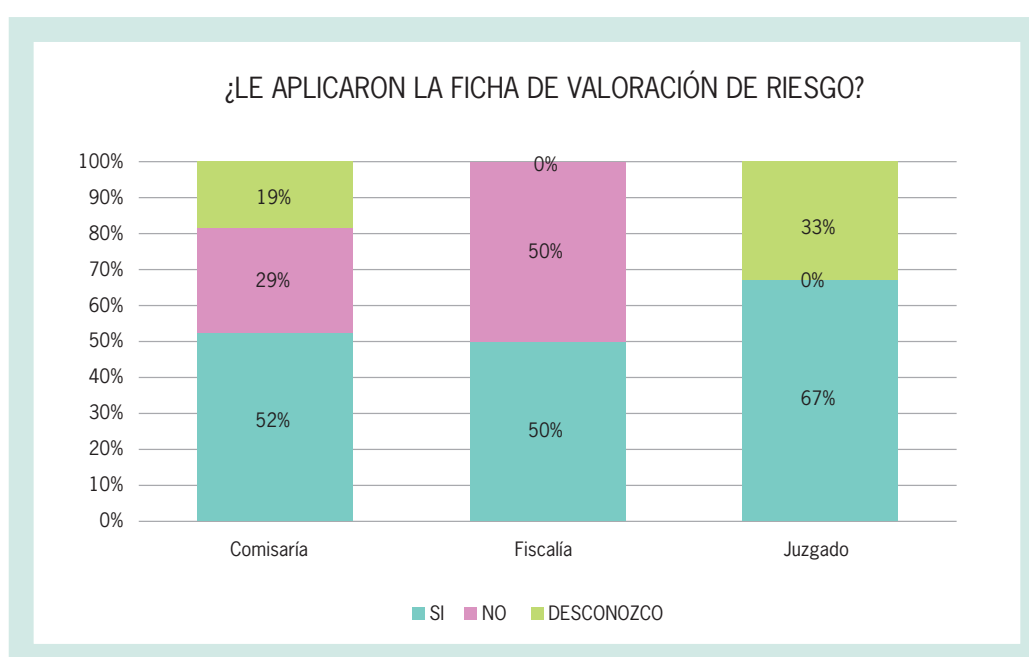
Respecto a las prácticas institucionales durante la denuncia, un número importante de usuarias manifestó que el personal intentó desanimarlas: 36% en las Comisarías y 33% en los Juzgados. Aunque en el Ministerio Público ninguna usuaria reportó esta situación, los porcentajes de Comisarías y Juzgados resultan preocupantes, ya que pueden obstaculizar la continuidad del proceso y profundizar el miedo y la inseguridad de las mujeres al denunciar.



De acuerdo al artículo 18 de la Ley N°3036, la Comisaría, Fiscalía o Juzgado que reciba la denuncia debe aplicar la Ficha de Valoración de Riesgo. Esta obligación incluye no solo la aplicación del instrumento, sino también informar a la usuaria sobre su importancia para determinar el nivel de riesgo y las medidas de protección correspondiente.

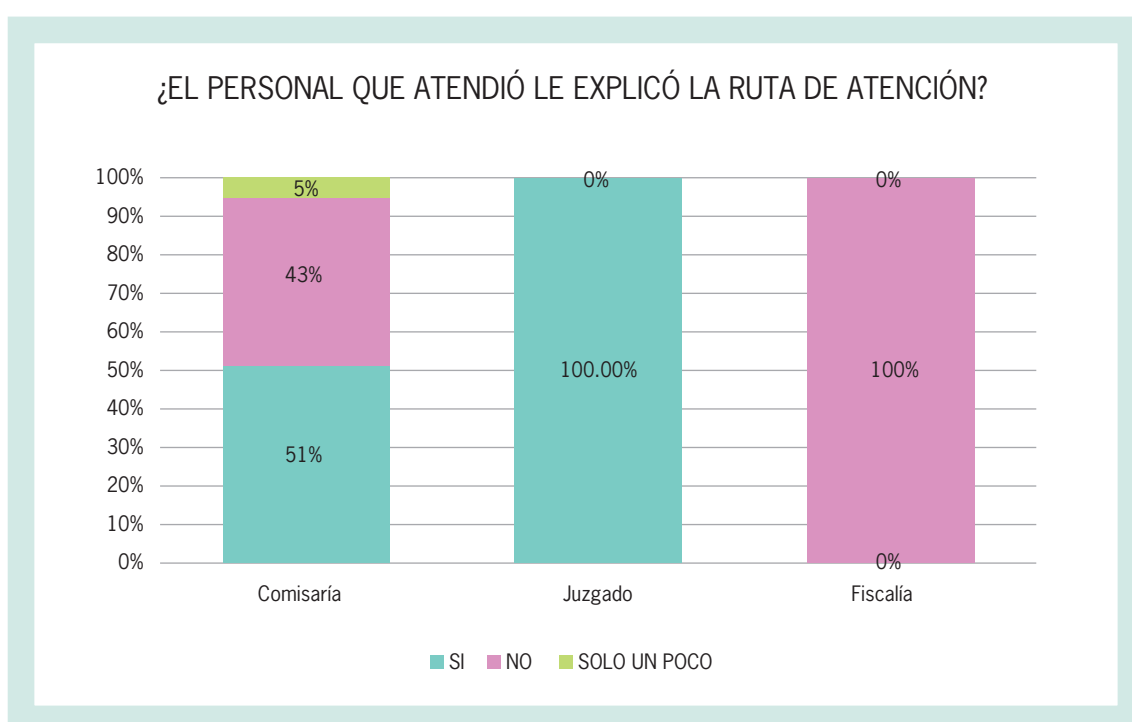
No obstante, un porcentaje de mujeres señaló que no se les aplicó la FVR: las Fiscalías (50%) y las Comisarías (29%). Esto genera especial preocupación pues dicho instrumento sirve en gran medida para recoger información sobre la situación de riesgo en la que se encuentra la víctima y es utilizado para determinar las medidas de protección que mejor ayude a salvaguardar su integridad.

A ello, se suma que el 19% de víctimas atendidas en las Comisarías y el 33% en los Juzgados desconocen si se les aplicó dicho instrumento, lo que advierte que en ambas instituciones todavía es un reto brindar información clara y sencilla a las víctimas.



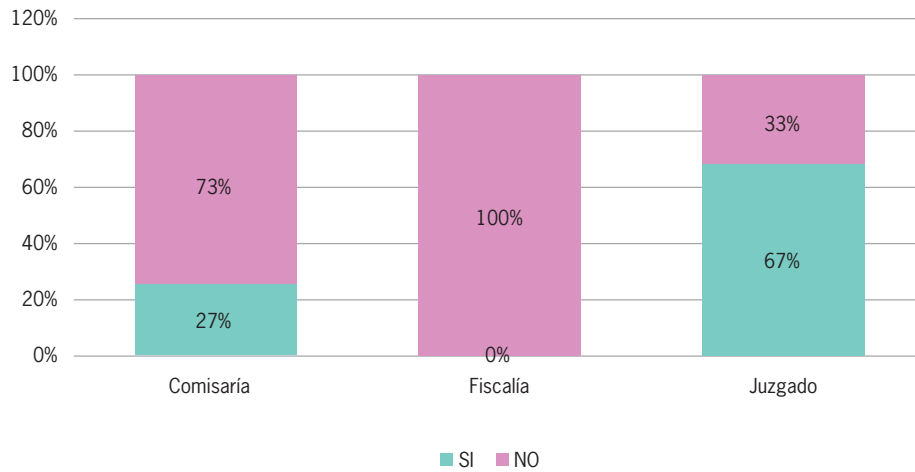
En cuanto a la explicación de la ruta de atención, los resultados reflejan diferencias significativas entre instituciones. Los Juzgados presentan el mejor desempeño, dado que todas las usuarias atendidas señalaron que sí recibieron información. Por su parte, las Comisarías presentan la situación más crítica, considerando que tienen el mayor volumen de denuncias, pues el 48% de las usuarias entrevistadas indicó que no recibió orientación suficiente (“no” o “solo un poco”).

Por otro lado, un hallazgo preocupante es que el 100% de las usuarias atendidas en las Fiscalías señalaron no haber recibido información sobre la ruta de atención, lo que revela la urgencia de fortalecer la labor informativa del personal para asegurar que las víctimas comprendan los pasos a seguir tras la denuncia. El cumplimiento de esta obligación cobra especial relevancia en el distrito de Villa María del Triunfo, considerando que casi el 20% de las víctimas tiene un bajo nivel de instrucción e incluso 4% de estas eran iletradas, por lo que requieren información clara, accesible y relevante para continuar con el proceso.



Asimismo, a pesar de que la Ley N.º 30364 prohíbe expresamente promover la conciliación entre la víctima y la persona agresora, esta práctica persiste. El 27% de usuarias atendidas en Comisarías señalaron que el personal intentó que concilie con la persona agresora; esta cifra asciende a 67% entre quienes denunciaron en el Poder Judicial. Aunque en el Ministerio Público no se registraron casos, los porcentajes identificados en Comisarías y Juzgados evidencian un desconocimiento de la normativa y la persistencia de estereotipos de género que pueden poner en riesgo la integridad de las víctimas y generar impunidad.

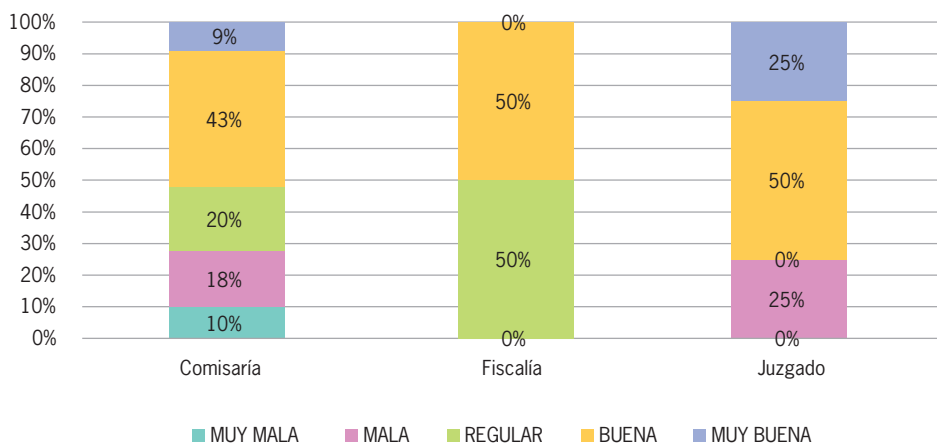
¿EL PERSONAL QUE ATENDIÓ TRATO DE QUE USTED CONCILIE O LLEGUE A ALGÚN ACUERDO CON LA PERSONA QUE LA AGREDIÓ?



En cuanto a la valoración general de la atención recibida durante la denuncia, las Comisarías muestran una distribución heterogénea: si bien el 52% calificó la atención como “Buena” o “Muy buena”, un 28% la evaluó como “Mala” o “Muy mala”. Por su parte, los Juzgados obtuvieron valoraciones favorables (75% “Buena” o “Muy buena”), mientras que las Fiscalías tuvieron resultados divididos entre “Regular” y “Buena”. Estos datos reflejan que, aunque algunas instituciones avanzan hacia una atención más adecuada, todavía persisten brechas significativas en la calidad del servicio.

En conjunto, los resultados revelan que la atención a la denuncia en el distrito de Villa María del Triunfo presenta avances parciales, especialmente en relación a los Juzgados, pero también desafíos críticos, principalmente en las Comisarías —por su alta demanda— y en las Fiscalías —por las falencias en información y cumplimiento de obligaciones básicas—.

¿EN GENERAL CÓMO CALIFICARÍA LA ATENCIÓN A SU DENUNCIA POR VIOLENCIA?



Finalmente, en el distrito de Villa María del Triunfo se cuenta con un Protocolo distrital para el abordaje de la violencia contra la mujer e integrantes del grupo (Protocolo Distrital), que fue aprobado mediante acta de reunión de la Instancia de Concertación para Prevención, Sancionar y Erradicación de la Violencia contra la Mujer, el 10 de abril de 2023. Asimismo, en dicha reunión se aprobó informar a todas las instituciones que participan sobre la aprobación de protocolo e iniciar un proceso de aprobación mediante ordenanza.

En ese sentido, considerando que han pasado dos años desde la aprobación, se consultó a las usuarias si conocían la existencia de algún protocolo distrital para la atención de la violencia contra las mujeres. El 77% señaló que no conocía la existencia de un protocolo en el distrito. Asimismo, de la revisión de la página institucional de la Municipalidad no se advierte el cumplimiento de aprobarlo mediante ordenanza municipal.

La aprobación del Protocolo Distrital, mediante un instrumento con rango de ley, va a generar la obligación directa de su cumplimiento por parte las instituciones que atienden a víctimas de violencia, y a su vez, va a facilitar su difusión entre la comunidad. En ese sentido, que las usuarias se apropien del protocolo va a permitir que conozcan las obligaciones de las instituciones durante la atención y puedan exigir su cumplimiento.

## 4.2. DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Los servicios de atención a mujeres víctimas de violencia por su finalidad y naturaleza se pueden clasificar en tres grupos:

- 1) Servicios de acceso a la justicia, conformado por las Comisarías, Juzgados y Fiscalías.
- 2) Servicios de asistencia jurídica y defensa de víctimas, que incluye a los Centros Emergencia Mujer y Defensa Pública.
- 3) Servicios de atención a la salud de las víctimas, conformado por los Centros de Salud y Centros de Salud Mental Comunitaria.

A continuación se presenta la opinión desde la perspectiva de las instituciones en relación a los servicios que se ofrece a una víctima de violencia:

### 4.2.1. Servicios de acceso a la justicia: Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial

La violencia de género contra las mujeres continúa siendo uno de los desafíos sociales más críticos y persistentes en el Perú. Según las estadísticas, más del 50% de las mujeres entre 15 y 49 años ha experimentado alguna forma de violencia ejercida por su esposo o conviviente; sin embargo, solo tres de cada diez buscan apoyo en una institución especializada<sup>11</sup>.

Este escenario evidencia que, pese a la magnitud y urgencia del problema, la respuesta estatal aún resulta insuficiente para atender de manera efectiva la demanda existente. El reducido porcentaje de

11 Instituto Nacional de Estadística e Informática. Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar 2024. Nacional y Departamental. Lima: INEI, 2025, página 281.

víctimas que accede a los servicios disponibles refleja no solo la continuidad de múltiples barreras de acceso, sino también la persistente desconfianza institucional, el temor a represalias, y la normalización histórica de la violencia contra las mujeres en nuestra sociedad.

Asimismo, conforme a la Ley 30364 y al Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC), la atención de denuncias y hechos de violencia recae en los principales operadores del sistema de justicia: Comisarías, Fiscalías del Ministerio Público y Juzgados del Poder Judicial, instancias responsables de garantizar una intervención oportuna, diligente y con enfoque de género.

En el marco del proceso de vigilancia ciudadana, se supervisaron cinco Comisarías Básicas ubicadas en distintas zonas del distrito —Juan Carlos Mariátegui, Tablada de Lurín, José Gálvez, Nueva Esperanza y Cercado— con el propósito de evaluar la capacidad institucional de respuesta frente a la violencia contra las mujeres. Asimismo, se realizaron gestiones para establecer coordinación con las sedes del Poder Judicial y del Ministerio Público en el distrito; sin embargo, no se obtuvo una respuesta favorable, lo que limitó el acceso a información complementaria relevante para el análisis:

SECTOR	INSTITUCIÓN	TIPO (Básica o Familia)
MINISTERIO DEL INTERIOR	Comisaría Cercado VMT	Básica
	Comisaría Nueva Esperanza	
	Comisaría Juan Carlos Mariátegui	
	Comisaría Tablada de Lurín	
	Comisaría de José Gálvez	

**a) Policía Nacional del Perú: Comisaría Cercado, Nueva Esperanza, Juan Carlos Mariátegui, Tablada de Lurín y José Gálvez**

El rol de la Policía Nacional del Perú es determinante y altamente estratégico en la lucha contra la violencia hacia la mujer. Su intervención no solo es necesaria, sino decisiva, especialmente cuando se trata de mujeres en situación de especial vulnerabilidad. En ese marco, la Ley N.º 30364 refuerza su mandato, al disponer que las dependencias policiales tienen la obligación de recibir y tramitar de manera inmediata las denuncias presentadas por una víctima, un testigo o cualquier tercera persona (art. 15-A), garantizando así una respuesta oportuna y efectiva frente a la violencia.

Tomando en consideración que las víctimas de violencia constituyen un grupo en situación de especial vulnerabilidad, su atención debe ser prioritaria, inmediata y exenta de cualquier dilación injustificada. En esa línea, los procedimientos asociados a estos casos deben ejecutarse bajo un enfoque de celeridad y simplificación, reduciendo al mínimo las exigencias formales que puedan obstaculizar el acceso a la protección.

En esta misma dirección, el PBAC establece que los espacios de atención para personas afectadas por violencia deben asegurar su privacidad, dignidad e intimidad<sup>12</sup>. Asimismo, precisa que cuando un servicio atiende tanto a víctimas como a agresores, resulta indispensable implementar ambientes de espera diferenciados, a fin de evitar la revictimización y prevenir la ocurrencia de nuevos hechos de

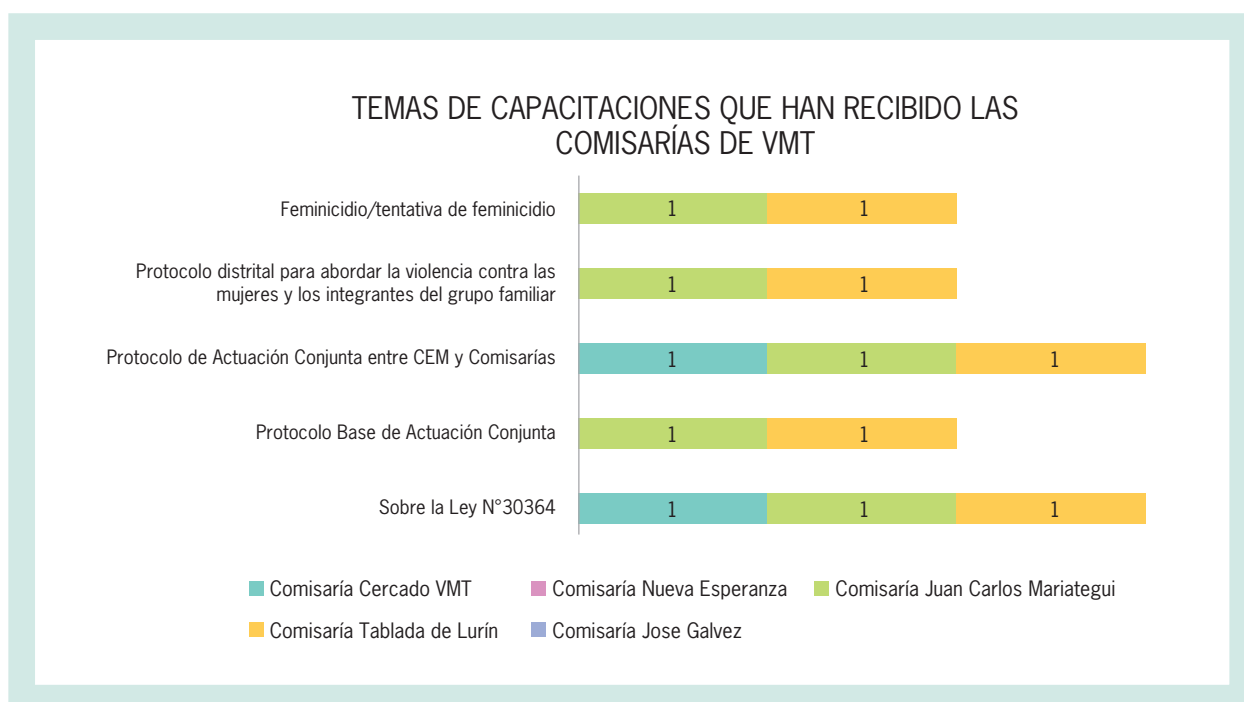
12 Punto 7.2 del Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, aprobado por Decreto Supremo n°012-2019-MIMP

violencia. Sin embargo, desde la percepción de las usuarias muestran que las Comisarías presentan los niveles más críticos de falta de privacidad durante la atención (59%), lo que evidencia un serio déficit en el cumplimiento de este estándar.

Sobre el particular, cabe mencionar que, de las 5 comisarías vigiladas, solo 4 de ellas (Comisaría de Cercado, Nueva Esperanza, Juan Carlos Mariátegui y Tablada de Lurín) cuentan con un espacio privado para recibir denuncias por violencia contra la mujer. En el caso de la comisaría José Gálvez refirió que no cuenta con dicho espacio. Esta situación se vincula con otro hallazgo relevante: solo el 15% de usuarias evalúa “muy bien” el servicio recibido en comisarías, lo que confirma que la calidad de la atención aún enfrenta importantes desafíos.

Además, es relevante que el personal policial cuente con especialización en la temática, siendo necesario que sean capacitados de manera sostenida en materia de derechos de las mujeres y de los integrantes del grupo familiar; a fin de brindar una adecuada atención y tratamiento de las denuncias de violencia de género contra las mujeres (artículo 45° de la Ley n° 30364). No obstante, los resultados muestran que las Comisarías son la institución con mayores debilidades en este ámbito: el 46% de las usuarias percibe que el personal no cuenta con la capacitación necesaria, lo cual afecta su confianza y disposición para continuar con el proceso.

En relación a las cinco comisarías vigiladas, solo cuatro refirieron haber recibido algún tipo de capacitación entre 2024 y julio de 2025. Se observa con preocupación que las comisarías Nueva Esperanza y José Gálvez no reportaron capacitaciones en el periodo evaluado. Solo Juan Carlos Mariátegui y Tablada de Lurín señalaron haber sido capacitadas en el Protocolo Distrital durante el año 2024, sin capacitaciones adicionales en 2025. Esta situación es preocupante, considerando que el 30% de usuarias manifestó no haber sentido confianza del personal policial para expresar su problema, lo que refleja la importancia de fortalecer sus capacidades técnicas y comunicacionales.

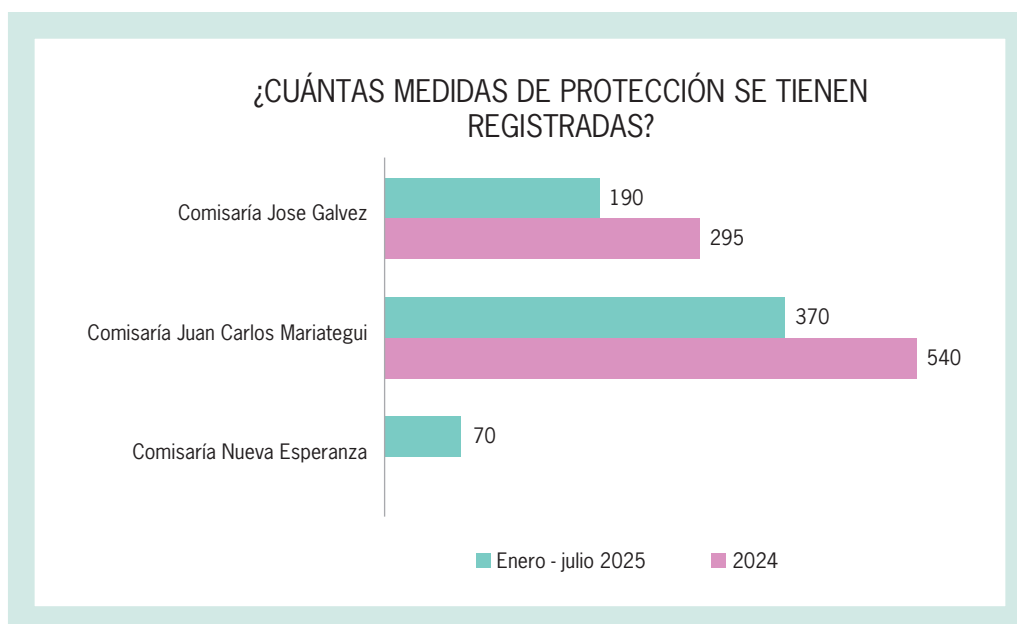


Cabe recalcar que, de acuerdo al PBAC, el personal policial independientemente de la especialidad está obligado a recibir, registrar y tramitar de inmediato las denuncias verbales o escritas de actos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar que presente la víctima o cualquier persona<sup>13</sup>. En dicho protocolo, también se precisa que, en caso el hecho de violencia denunciado corresponda a la jurisdicción policial, obligatoriamente debe recibir y registrar la denuncia y derivar los actuados a la jurisdicción policial que corresponda, previa comunicación al Juzgado de familia o Mixto y a la Fiscalía Provincial Penal de configurar delito<sup>14</sup>; así también lo han manifestado las 5 comisarías de Villa María del Triunfo vigiladas.

Respecto a la aplicación de la Ficha de Valoración del Riesgo, las cinco comisarías (Cercado, Nueva Esperanza, Juan Carlos Mariátegui, Tablada de Lurín y José Gálvez) señalaron aplicarla conforme lo establece el artículo 28 de la Ley n° 30364 y numeral 4.1.f. del PBAC. Sin embargo, otro hallazgo del monitoreo indica que un porcentaje significativo de mujeres reportó que no se les aplicó la FVR: Fiscalía (50%) y Comisarías (29%). Este resultado evidencia la necesidad de reforzar la obligatoriedad de dicha evaluación, dado su impacto en las decisiones de protección.

Otra de las labores principales del personal policial es garantizar la ejecución de las medidas de protección dictadas por el Juzgado, en salvaguarda de la integridad de la víctima. En el marco del cumplimiento de la Ley n° 30364 y su reglamento, además de lo establecido por el PBAC que refiere expresamente que “(...) el personal policial en tanto se dicten las medidas de protección, en los casos de riesgo severo prioriza el patrullaje integrado en las inmediaciones del domicilio de la víctima o de sus familiares, en coordinación con el serenazgo y las organizaciones vecinales; y otras acciones en el marco de sus competencias”<sup>15</sup>.

La información recolectada muestra que la Comisaría Juan Carlos Mariátegui registró la mayor cantidad de medidas de protección, tanto en el año 2024 como entre enero-julio de 2025, seguida por la Comisaría José Gálvez. Las comisarías de Tablada de Lurín y Cercado no brindaron esta información.



13 Numeral 4.1.a. sobre “Acciones de la Policía Nacional del Perú y articulación con las entidades del sistema de justicia y servicios del Estado” p. 18 del Protocolo Base de Actuación Conjunta.

14 Ibídem; numeral 4.1.b.

15 Ibídem, 4.1.f.

Sobre lo expuesto, se consultó a las tres dependencias policiales qué medidas adoptan para el monitoreo y seguimiento de las medidas de protección, destacando visitas domiciliarias de manera periódica a las víctimas; llamadas telefónicas; patrullaje a las zonas aledañas del domicilio de la víctima; además de contar con un mapa de geolocalización de medidas de protección dictadas.

Si bien la comisarías, son los servicios más demandados por las víctimas, estas articulan permanentemente con otros sectores como los CEM de su jurisdicción para garantizar una atención interdisciplinaria (legal, social y psicológica) y, su ingreso a un Hogar de Refugio Temporal de corresponder<sup>16</sup>. Cuatro comisarías (Cercado, Nueva Esperanza, Juan Carlos Mariátegui y José Gálvez) calificaron como “Buena” la articulación interinstitucional con el CEM; mientras que la comisaría Tablada de Lurín la calificó como “Regular”. Adicionalmente, se registró que el 54% de usuarias considera que la información brindada por las comisarías fue completa, aunque ello implica que casi la mitad recibió información parcial o insuficiente. Asimismo, el 31% manifestó confusión respecto a la información proporcionada, lo que evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades comunicativas del personal policial bajo un enfoque de género. A ello se suma que solo la comisaría Tablada de Lurín afirmó conocer el Protocolo Distrital, mientras las otras cuatro dependencias lo desconocen. Esta falta de conocimiento limita la articulación interinstitucional y la respuesta efectiva.

Por último, las comisarías coinciden en que los principales problemas del sistema de justicia son: (i) Demoras en entrevistas en Cámara Gesell; (ii) Demoras en la emisión y notificación de medidas de protección; (iii) Derivaciones inadecuadas por parte del CEM en algunos casos y (iv) Falta de articulación interinstitucional entre PNP, CEM, Fiscalía y Poder Judicial.

## **b) Ministerio Público-Fiscalías:**

El Ministerio Público es la entidad responsable de impulsar la acción penal en los casos de delitos o infracciones contemplados en la Ley N.º 30364, garantizando que estos hechos no queden impunes y que las víctimas accedan a una protección inmediata y eficaz en el marco de una debida diligencia. Su actuación constituye el núcleo de la respuesta estatal frente a la violencia de género, al asegurar la continuidad del proceso penal y la adopción de medidas urgentes para salvaguardar a las víctimas.

En esa línea, el Ministerio Público asume la conducción integral de la investigación, desde la recepción de la denuncia hasta su conclusión en sede fiscal o policial. Su labor implica ordenar diligencias urgentes para esclarecer los hechos, supervisar la actuación policial, reunir elementos probatorios esenciales y disponer medidas orientadas a proteger la vida, integridad y libertad de la víctima. Sin embargo, las percepciones de las usuarias evidencian serias brechas en esta etapa: el 50% calificó el trato recibido como “Malo” y el 25% como “Regular”, lo que revela déficits significativos respecto al estándar de debida diligencia exigido en el PBAC.

Con el propósito de garantizar una intervención especializada, el Ministerio Público creó las Fiscalías Especializadas en Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar. Estas instancias —conforme a la Ley N.º 30364 y al D. Leg. N.º 1368— ejercen la dirección de la investigación penal, la formalización del proceso judicial, la acusación fiscal, la solicitud de sanciones y la determinación de la reparación civil, además de velar por la ejecución efectiva de las penas. No obstante, persisten

■  
16 Protocolo Base de Actuación Conjunta, ibídem, 4.1.g.

debilidades en la capacitación del personal: el 50% de las usuarias consideró necesario fortalecer las competencias del equipo fiscal, evidenciando una demanda urgente de formación continua.

En el marco de la vigilancia ciudadana realizada, se solicitaron entrevistas con la Fiscalía de Villa María del Triunfo; sin embargo, pese a los múltiples requerimientos, no se obtuvo respuesta institucional. La falta de información dificulta un análisis más profundo del funcionamiento del servicio fiscal, lo que resulta especialmente relevante considerando su rol central en la investigación y protección de víctimas de violencia de género.

A ello se suma que, el 100% de las usuarias manifestó no haber sentido confianza durante la atención en Fiscalía, un resultado crítico que puede obstaculizar la presentación de denuncias, limitar la calidad del relato y profundizar la desconfianza institucional.

Con el fin de no omitir la relevancia de este actor clave, la presente sección desarrolla las principales obligaciones del Ministerio Público en casos de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (VGCM). Asimismo, se incorporan las percepciones reportadas por usuarias, que permiten identificar brechas urgentes en trato, privacidad, articulación y enfoque de género.

Según cifras del propio Ministerio Público, las Fiscalías Provinciales Especializadas de Villa María del Triunfo registraron 5 480 casos en 2024; y entre enero y octubre de 2025 ya se han atendido 4 353 casos. Este aumento sostenido en la carga procesal confirma la necesidad de mayor capacidad operativa y recursos especializados.

A este incremento se suma que, en términos de articulación interinstitucional, los niveles de coordinación siguen siendo muy reducidos: la mayoría de combinaciones de trabajo conjunto no supera el 6%, con articulaciones mínimas de apenas 1% ó 2% entre Fiscalía, Defensa Pública, CEM u otros servicios. Esta débil coordinación afecta la continuidad del caso y limita la eficacia de las medidas de protección.

En materia de privacidad, los resultados también son preocupantes: el 75% de las usuarias declaró no haber contado con un espacio privado durante la atención fiscal. La ausencia de condiciones de confidencialidad aumenta la posibilidad de revictimización y vulnera los lineamientos del PBAC respecto a entornos seguros.

A pesar de estas deficiencias, las usuarias reconocieron que la Fiscalía se encuentra entre los servicios con mayores niveles de atención inmediata (25%), junto con Centros de Salud y Comisarías. Esta valoración positiva evidencia una capacidad de respuesta inicial, aunque no necesariamente acompañada de un trato adecuado o un entorno seguro.

En cuanto a la valoración general del servicio, las opiniones se distribuyeron entre atención “Regular” y “Buena”, lo que evidencia una experiencia heterogénea y con áreas críticas por fortalecer. Esta dualidad refleja que, si bien existen esfuerzos institucionales, las brechas en calidad persisten.

Conforme al artículo 15-B de la Ley N.º 30364, la Fiscalía Penal o de Familia debe aplicar la ficha de valoración de riesgo, ordenar diligencias inmediatas y remitir los actuados al juzgado en un plazo máximo de 24 horas solicitando las medidas de protección correspondientes. Asimismo, el PBAC establece que, según el nivel de riesgo identificado, la víctima puede ser incorporada al Programa de Protección y Asistencia a Víctimas y Testigos.

De acuerdo con el PBAC, el Ministerio Público debe articular con la Policía Nacional, los Centros Emergencia Mujer, los servicios de salud y el Poder Judicial para facilitar el acceso a los lugares de los hechos, ejecutar las medidas de protección y garantizar un abordaje integral, con enfoque de género, interculturalidad y derechos humanos. Sin embargo, la evidencia recogida muestra que las deficiencias en trato, confianza, privacidad y capacitación obstaculizan una articulación efectiva.

En 2022 se aprobó la Directiva de Actuación Fiscal con Perspectiva de Género, que orienta las investigaciones para garantizar la protección y reparación de las víctimas y evitar la impunidad.

Finalmente, si bien el Ministerio Público tiene el deber constitucional de perseguir el delito con debida diligencia, las percepciones recogidas evidencian vacíos persistentes en accesibilidad, empatía, privacidad y eficacia del servicio fiscal. Estas brechas afectan seriamente la capacidad institucional para ofrecer una respuesta integral y oportuna frente a la violencia de género, y demandan una intervención urgente para fortalecer la protección efectiva de las víctimas.

### **c) Poder Judicial- juzgados**

El Poder Judicial, a través de los Juzgados de Familia, tiene la competencia directa para conocer los casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, así como dictar medidas de protección y medidas cautelares ajustadas a las necesidades y riesgos que enfrentan las víctimas conforme a lo establecido en la Ley n° 30364 y lo dispuesto en el PBAC.

En este marco, es importante destacar que el 82% de las usuarias entrevistadas señaló haber presentado una denuncia por violencia; sin embargo, solo el 4% de ellas indicó haber denunciado específicamente ante el Poder Judicial, lo cual evidencia una baja utilización de esta vía institucional en la primera etapa de búsqueda de justicia.

Los Juzgados de Familia pueden contar con la Subespecialidad en Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar, instancia que conoce de manera exclusiva esta materia. En la mayoría de situaciones, estos despachos funcionan en los Módulos Judiciales Integrados de Violencia, los cuales operan de forma ininterrumpida las 24 horas y concentran diversos servicios especializados, entre ellos el Equipo Multidisciplinario (psicología, medicina, trabajo social, entre otros), además de ambientes complementarios tales como cámara Gesell, lactario, ludoteca y salas de entrevista.

No obstante, los resultados evidencian preocupaciones sobre las prácticas institucionales: el 33% de las usuarias que denunciaron en los Juzgados manifestó que el personal intentó desanimarlas de continuar con el proceso, y otro 33% señaló desconocer si se les aplicó la Ficha de Valoración de Riesgo, instrumento fundamental para determinar medidas de protección oportunas.

En los casos en que se trate de Juzgados de Familia no especializados en violencia, estos mantienen competencia para conocer casos de violencia, pero además atienden otras materias de naturaleza familia-civil y familia-tutelar, ampliando su ámbito de intervención. Este escenario resulta aún más preocupante si se considera que, entre quienes denunciaron en el Poder Judicial, un 67% afirmó que el personal intentó que concilien con la persona agresora, práctica contraria al enfoque de protección y a los estándares de atención que deben regir estos procedimientos, lo que refuerza la necesidad de fortalecer las rutas de atención desde todas las instituciones que reciben denuncias.

En el marco de la vigilancia ciudadana realizada, se solicitaron entrevistas con el personal responsable del juzgado del distrito de Villa María del Triunfo; sin embargo, pese a los múltiples requerimientos, no se obtuvo respuesta institucional. La falta de información impide un análisis más profundo sobre el desempeño y funcionamiento del servicio, lo que resulta especialmente relevante considerando el rol central de los juzgados en la investigación y protección de víctimas de violencia de género.

Los resultados reportados por las usuarias refuerzan aún más la necesidad de contar con información oficial, a fin de comprender las causas y dimensiones de estas prácticas que podrían vulnerar su derecho a una atención en el marco de una debida diligencia reforzada, segura y libre de revictimización.

#### 4.2.2. Servicios de defensa de las víctimas: Centro de Emergencia Mujer y Defensa Pública

Los servicios del Centro Emergencia Mujer (CEM) y del Centro de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA cumplen un rol fundamental en la protección y atención integral de las víctimas de violencia. Mientras los CEM brindan acompañamiento psicológico, social y legal especializado, articulando con entidades como la Policía, la Fiscalía y los servicios de salud, el ALEGRA garantiza el acceso a defensa y asesoría legal gratuita durante el proceso judicial, asegurando que las víctimas comprendan sus derechos y cuenten con representación adecuada.

La presencia de ambos servicios es importante para reducir barreras de acceso a la justicia, evitar la revictimización, fortalecer la autonomía de las mujeres y asegurar que las intervenciones legales y psicosociales se desarrollen de manera oportuna, coordinada y centrada en la protección de la víctima. Por lo que, se aplicó la vigilancia a dichos servicios:

Sector	Institución
Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables	Centro de Emergencia Mujer Comisaría de Villa María del Triunfo
	Centro de Emergencia Mujer - Regular
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	Centro de Asistencia Legal Gratuita - ALEGRA de Villa María del Triunfo

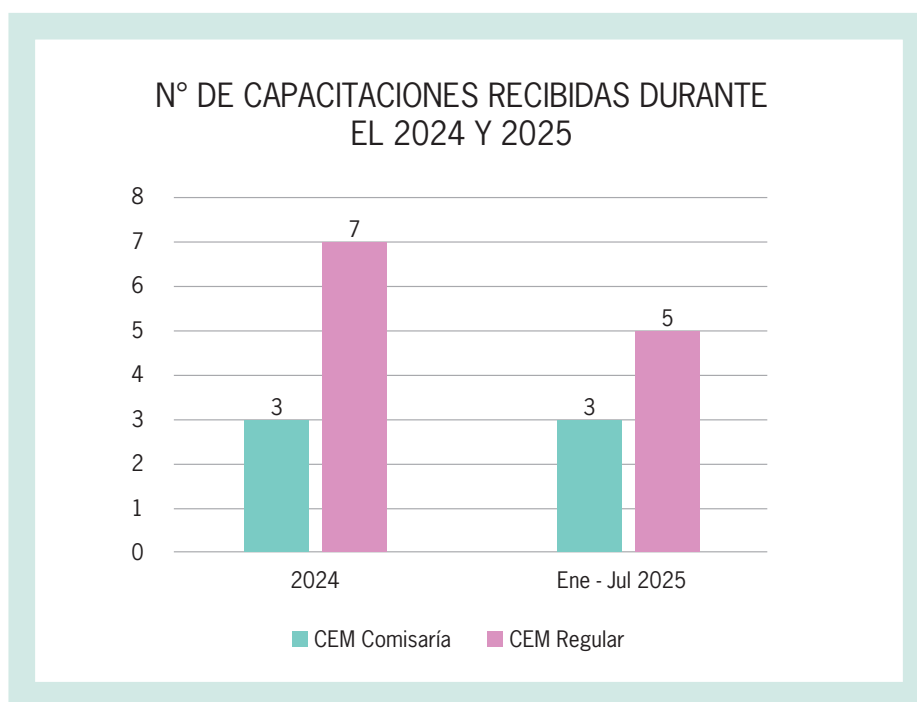
##### a) Centro Emergencia Mujer

En marco de la Ley N°30364, el Centro de Emergencia Mujer tiene la obligación de brindar atención integral, inmediata y gratuita a las víctimas de violencia, garantizando su evaluación psicológica, contención emocional, asesoría legal, intervención social y derivación oportuna hacia servicios especializados cuando corresponda. Es el servicio, que tiene más desarrolladas sus obligaciones articulación, no sólo en el PBAC sino en protocolos específicos como el Protocolo de articulación entre Comisaría y CEM, Protocolo de Actuación entre CEM y EESS, y el Protocolo de CEM y Defensa Pública.

Los CEM de Villa María del Triunfo, precisan que disponen de equipos multidisciplinario completos y disponen de ambientes privados para la atención del servicio psicológico, jurídico y social, esto se condice con lo señalado por el 84% de usuarias que utilizaron el servicio y precisaron que la atención se realizó en un ambiente privado.

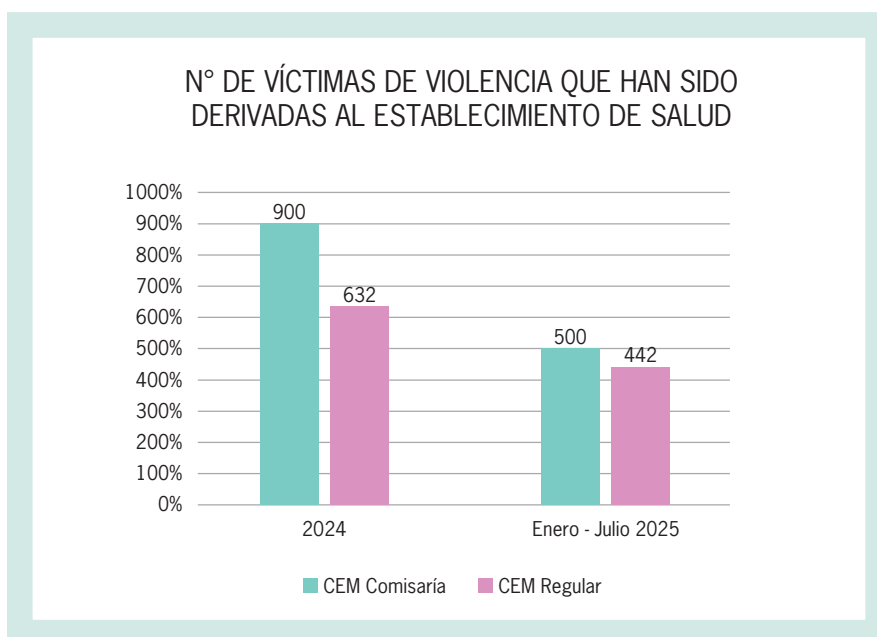
En relación a las obligaciones establecidas en el PBAC, los CEM del distrito señalan que brindan información a las usuarias sobre sus derechos en marco de la Ley N°30364 e información general de los servicios, lo cual complementan con material informativo institucional. Sin embargo es una obligación que se debe reforzar pues el 39% de usuarias atendidas en el servicio señalaron que “no” se le brindó o se le brindó solo “un poco” de información. Otro punto, que debe reforzar el CEM Comisaría es el de brindar otros mecanismos para que la víctima se comuniquen que no sólo dispongan la atención presencial, pues esto limita el contacto con la víctima y el seguimiento correspondiente del caso.

Una arista importante para garantizar la calidad del servicio es la capacitación, ambos CEM señalaron haber recibido capacitación relacionada a la temática de violencia. Entre las capacitaciones resaltan la Ley N°30364, PBAC, Protocolo de Actuación CEM y EESS, Protocolo de Actuación CEM y Comisarías, Protocolo de Actuación CEM y Defensa Pública entre otros. Asimismo, el CEM Regular señala que no han recibido capacitación sobre el Protocolo Distrital porque ha sido aprobado en la instancia de “manera reciente”. Sin embargo, dicho instrumento fue aprobado el año 2023, por lo que preocupa que los CEM no hayan recibido capacitación sobre el mismo.



En esta línea, por el rol articulador que tiene el CEM se realizaron preguntas para identificar si se viene cumpliendo las obligaciones en el marco de los protocolos intersectorial:

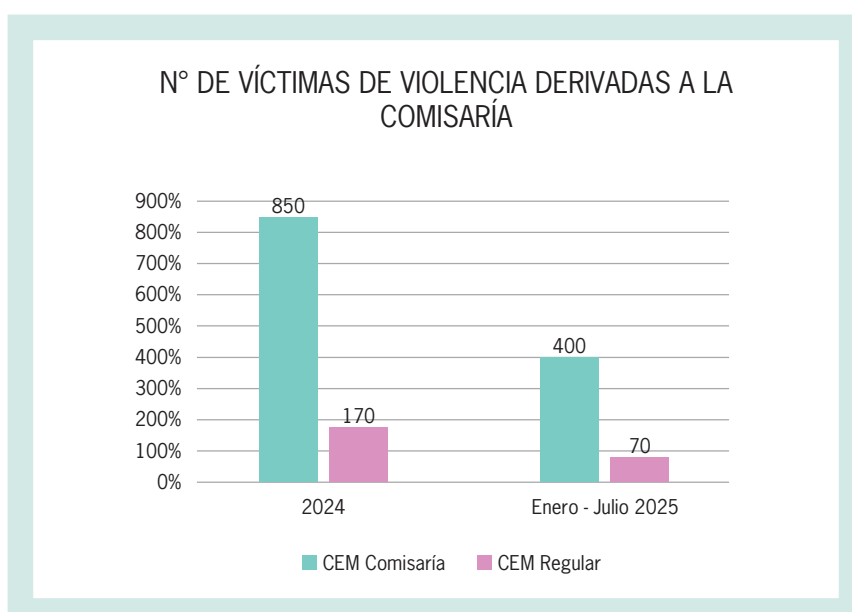
- Protocolo de Actuación CEM y EESS:** El CEM señala que en cumplimiento de este protocolo deriva a las víctimas de violencia, de todo nivel de riesgo, para su atención a los establecimientos de salud. Durante el año 2024 se derivaron 1532 y de enero a julio del 2025, 942 víctimas, de acuerdo a la siguiente distribución:



También precisan realizar seguimiento de los casos derivados a los establecimiento de salud y en relación a las víctimas de violencia sexual, se hace especial incidencia en la gratuidad del servicio, el derecho a recibir el kit de emergencia y a ser evaluada de quedar embarazada, si la situación de gravidez implica un riesgo para su vida o mal permanente a su salud. Asimismo, precisan que cuentan con Comités Interinstitucionales de coordinación con los establecimientos de salud y con un directorio actualizado de los actores que intervienen en la ruta de atención a víctimas de violencia.

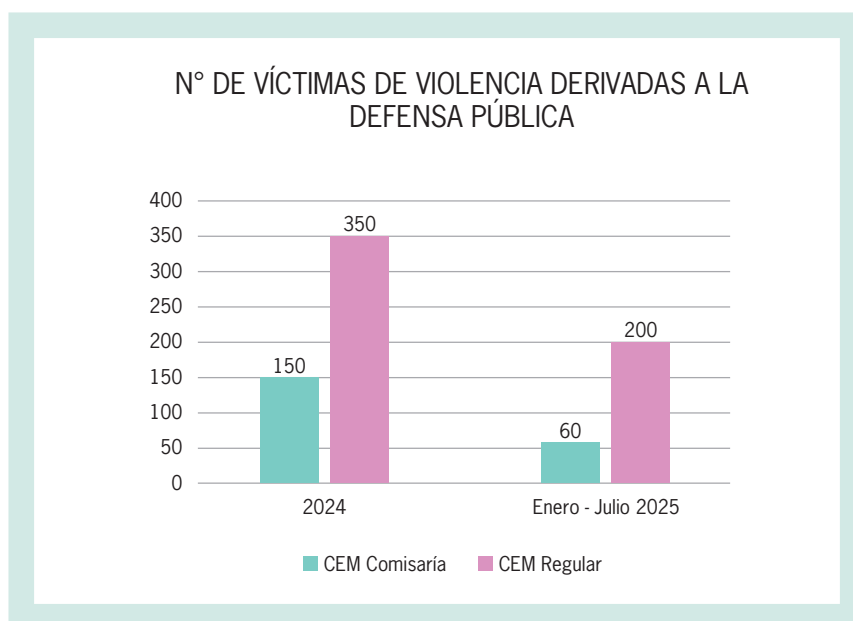
En esta línea, el CEM señala que la articulación con los Establecimientos de Salud es “buena” porque mantienen una comunicación permanente para el seguimiento de las usuarias derivadas y también realizan reuniones periódicas.

- Protocolo de Articulación CEM y Comisarías:** El CEM indica que se está cumpliendo con derivar todas las usuarias a las Comisarías, especialmente aquellas especializadas. Es así, en el año 2024, se derivaron 1020 usuarias y de enero a julio del 2025, un total de 470.



Los CEM señalan que tienen Comités Técnicos Interinstitucionales con las Comisarías y califican como “buena” la articulación lograda con la Comisaría, porque señalan que tienen una buena disposición para coordinar y brindan apoyo para movilizar a las víctimas.

- ✓ **Protocolo de Actuación CEM y Defensa Pública:** Se han derivado al Centro ALEGRA (Defensa Pública) en el año 2024, un total de 500 víctimas de violencia y de enero a julio del presente año, 260. Entre los temas que precisa el CEM Regular deriva a este servicio son por temas de alimentos, tenencia y régimen de visitas; y por su parte el CEM Comisaría precisa que la coordinación con el Centro ALEGRA es ocasional. Asimismo, los CEM califican como “buena” la articulación con el Centro ALEGRA porque mantienen reuniones periódicas de coordinación.



Por otro lado, el CEM identifica como retos para la atención de víctimas: a) el desistimiento de las usuarias, influido por el temor al agresor, la presión familiar o la dependencia económica y emocional, lo que interrumpe los procesos de protección; b) la demora del sistema de justicia y la alta carga procesal, factores externos que generan incertidumbre y elevan el riesgo de revictimización al prolongar los tiempos de respuesta; y c) la falta de coordinación con la Unidad de Protección Especial, que dificulta activar medidas urgentes incluso cuando el servicio cuenta con turnos de atención de 24 horas, afectando la articulación institucional prevista por la Ley N° 30364.

Finalmente, el CEM identifica como fortalezas en su intervención: a) la rápida identificación de los casos y la activación inmediata de las acciones necesarias, lo que permite responder oportunamente ante situaciones de riesgo; b) la articulación constante con los distintos servicios de la ruta de atención y el apoyo permanente de la Comisaría, elementos que fortalecen la coordinación interinstitucional y facilitan el seguimiento de los casos; y c) la contención emocional brindada a las usuarias, que favorece su empoderamiento, junto con la asesoría legal gratuita y la articulación intersectorial, contribuyendo a una atención más integral, cercana y efectiva para las víctimas de violencia.

## b) Centro de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA

De conformidad con el artículo 45, numeral 5, de la Ley N.º 30364, una de las responsabilidades del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) es brindar el servicio de defensa pública

a las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. En ese sentido, las entidades facultadas para recibir denuncias —la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y el Poder Judicial— deben comunicar dichos casos a los Centros de Emergencia Mujer (CEM), o, en aquellos lugares donde estos no puedan brindar atención, a los servicios de Defensa Pública del MINJUSDH, para que actúen dentro del marco de sus competencias (artículo 14.1 del Reglamento de la Ley N.º 30364).

En línea con este mandato, se refuerza que la actuación articulada entre las instituciones del Sistema de Justicia resulta indispensable para asegurar una respuesta oportuna y especializada. Concordante con ello, el numeral 1.1.c del Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC) establece que la defensa legal es brindada principalmente por el MIMP a través de los CEM y, de manera complementaria, por el MINJUSDH mediante los servicios de Defensa Pública a nivel nacional. Esta distribución de funciones no solo evita la duplicidad de intervenciones, sino que además garantiza que las víctimas cuenten con asesoría jurídica continua durante todo el proceso, especialmente en distritos donde no se hayan implementado los Centros de Emergencia Mujer.

Dado que su intervención es crucial para garantizar el acceso efectivo a la justicia, la vigilancia ciudadana priorizó la supervisión del desempeño y capacidad de respuesta del Centro de Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA del distrito de Villa María del Triunfo; a fin de identificar avances, brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Entre los principales resultados se identificó que el Centro ALEGRA no cuenta con un espacio privado para la atención de víctimas de violencia contra las mujeres, a consecuencia de la infraestructura de la sede. Por lo que, no cumple con la obligación de garantizar privacidad, confidencialidad y trato digno, conforme a la Ley 30364. La ausencia de un espacio privado vulnera estándares mínimos de atención y afecta directamente la seguridad y confianza de las usuarias. Esta situación es coherente con los testimonios recogidos, donde solo un 50% de usuarias manifestó haber recibido atención en un ambiente privado, evidenciando un avance intermedio pero aún insuficiente.

En cuanto a la especialización del personal, los datos indican que las y los defensores públicos del Centro ALEGRA sí cuentan con formación en violencia contra las mujeres, lo cual se alinea con el deber de ofrecer un patrocinio informado en derechos humanos, enfoque de género e interculturalidad. Sin embargo, persisten desafíos relevantes: el 40% de usuarias señaló que el personal que las atendió no estaba suficientemente capacitado, lo que afecta la confianza en la orientación integral y el patrocinio gratuito. A ello se suma que actualmente laboran cinco defensores/as públicos/as, cantidad considerada insuficiente para atender la alta demanda, lo que repercute en la oportunidad en la atención.

El 60% de las usuarias destacó al Centro ALEGRA como uno de los servicios que brindó un mejor trato. No obstante, un 40% evidenció desafíos significativos para generar un ambiente de confianza, señalando problemas en la claridad de la información recibida. Aunque el 75% de usuarias afirmó que ALEGRA ofrece información clara y sencilla, el 25% reportó que la orientación fue confusa, especialmente respecto a sus derechos y la ruta de atención. Adicionalmente, el 40% manifestó no haber recibido información adecuada, lo que constituye una brecha crítica en la atención.

En cuanto a tiempos de espera, el servicio ALEGRA concentró un 20% de casos con demoras de una hora o más, lo cual resulta preocupante dada la urgencia y vulnerabilidad asociadas a los casos de violencia. Finalmente, se identificó que los servicios con mayores niveles de justificación de la violencia fueron los proporcionados por ALEGRA (75%), lo que revela la necesidad de fortalecer enfoques de género y no revictimizantes.

En materia de articulación interinstitucional, el entrevistado señaló que entre enero a julio del año 2025 se registraron 9 casos derivados por el CEM y calificó la coordinación como “buena”. Sin embargo, no precisó si existe un Protocolo Distrital para la prevención y atención de la violencia, ni se detalló su nivel de implementación.

El funcionario también identificó problemas estructurales del Sistema de Justicia (PNP, Ministerio Público y Poder Judicial), entre ellos la carga procesal, la falta de capacitación, la ausencia de empatía hacia personas adultas mayores y personas con discapacidad; además de la alta rotación de jueces/zas que retrasa la investigación de casos. Asimismo, señaló como retos prioritarios para la articulación con otros servicios, las debilidades en la atención y la necesidad de mejorar el servicio al usuario/a. Finalmente, propuso fortalecer la coordinación con la Red de Mujeres de Villa María del Triunfo para la realización de charlas y campañas, con el objetivo de reforzar la prevención y contribuir a reducir la incidencia de violencia en el distrito.

### 4.2.3. Servicios de atención a la salud de las víctimas: Establecimientos de Salud y Centros de Salud Mental

Las instituciones prestadoras de salud como los Centros de Salud y los Centros de Salud Mental Comunitario, en el marco de la Ley N°30364 y el PBAC, tienen la obligación de garantizar la atención gratuita y la recuperación del bienestar de las víctimas de violencia de género. Para lo cual, toda atención prestada por estas instituciones debe ser cálida, de escucha activa y estar centrada en sus preocupaciones y necesidades, teniendo como finalidad el apoyo y cuidado integral de las usuarias.

En ese sentido, a fin de realizar una aproximación sobre la calidad del servicio, desde la perspectiva de personal que labora en estas instituciones, se supervisaron: 3 Centros de Salud y 2 Centro de Salud Mental Comunitario, que se detallan en el siguiente cuadro:

Sector		Institución
Ministerio de Salud	Centros de Salud	Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo
		Centro Materno Infantil José Gálvez
		Centro Materno Infantil Tablada de Lurín
	Centros de Salud Mental Comunitaria	Centro de Salud Mental Comunitario San Gabriel Alto
		Centro de Salud Mental Comunitario Monseñor de Gurruchaga

#### a) Centros de Salud

En marco de la Ley N°30364, es un derecho de las víctimas de violencia acceder de forma gratuita atención en cualquier centro de salud del Estado, esto incluye la atención médica, exámenes de ayuda diagnóstica, hospitalización, medicamentos, tratamiento psicológico y psiquiátrico, así como cualquier otro requerimiento necesario para el restablecimiento de su salud. Por lo que, se plantearon preguntas dirigidas a determinar el conocimiento y cumplimiento de sus obligaciones de los Centros de Salud del distrito de Villa María del Triunfo.

La atención en salud de una víctima de violencia debe darse de forma célere y prioritaria, según el literal b. y n. del punto 3.1 del PBAC no se debe condicionar la atención de las víctimas a un pago ni a la presentación del DNI. Si bien tienen clara la obligación de gratuidad del servicio, dos Centros de Salud

(CMI Villa María del Triunfo y CMI Tablada de Lurín) señalaron que si es necesaria la presentación del DNI para la atención, lo que constituye una barrera para acceder a una atención en salud oportuna.

Otra obligación derivada del PBAC, que los Centros de Salud señalan que cumplen es el de brindar orientación a las usuarias sobre sus derechos y sobre los servicios para la atención a víctimas, así como la entrega de material informativo institucional.

En relación a la atención de víctimas de violencia sexual, los Centros de Salud de Villa María supervisados señalan que hacen entrega del kit de emergencia y precisan que del año 2024 a julio del presente año se han entregado 23 kits, cifra que dista mucho de la cantidad de víctimas de violencia sexual en el distrito, por lo que resulta importante profundizar más en el cumplimiento de esta obligación. Si bien señalan que no han tenido problemas para el abastecimiento de medicamentos que conforman el kit, algunos servicios señalan que no tienen disponible preservativos sin nonoxinol, situación que amerita especial atención por parte del Ministerio de Salud.

A fin de garantizar la comodidad de las víctimas, los Centros de Salud deben permitir el ingreso de acompañante a la atención y brinda la facilidad de ser atendida por personal femenino si así lo requiere. Si bien, esta última obligación solo el CMI Villa María del Triunfo permite el ingreso de acompañante durante la atención, genera especial preocupación en los otros servicios, porque la víctimas, especialmente aquellas de violencia sexual, pueden considerar necesaria la presencia de alguien de su confianza para sentirse seguras.

Asimismo, en relación al seguimiento de los casos de violencia, dos Centro de Salud (CMI Villa María del Triunfo y CMI José Gálvez) señalan que lo realizan, sin embargo no brindan mayor información por lo que no es posible determinar si cumplen con la Norma Técnica de Salud N°180-MINSA/DGIESP-2021, que precisa como plazos de seguimiento 30, 90 y 180 días para la aplicación de pruebas serológicas como parte del protocolo integral de atención y salud sexual y reproductiva.

Por otro lado, genera especial preocupación que solo el representante de un centro de salud señala que denuncia actos de violencia identificados en el desempeño de sus funciones, precisando que en el año 2024 se realizaron dos denuncias por actos de violencia. Esto evidencia la necesidad de capacitar al personal de los CMI para que presenten denuncias cuando identifiquen situaciones de violencia, a fin de prevenir la impunidad y no exponer a la víctima a nuevos hechos de violencia.

En relación a la derivación de casos al CEM, todos los Centros de Salud señalaron que derivan a las víctimas de todo nivel de riesgo, especialmente aquella con grado severo, sin embargo solo el CMI José Gálvez, señaló que en el año 2024 derivó 10 usuarias y de enero a julio de 2025, solo 4, pero al momento de ser consultado si derivaba a las víctimas de violencia sexual, fue el único Centro de Salud que brindo respuesta negativa.

No obstante, se advierte un desconocimiento e incumplimiento del Protocolo de Actuación entre CEM y EESS, por ejemplo: solo el CMI Villa María del Triunfo fue el único que señaló que la derivación de los casos lo realizaban con la Ficha de notificación del caso, de igual forma solo el CMI José Gálvez un personal asignado o sectorista para el seguimiento de caso, y los CMI Villa María del Triunfo y José Gálvez señalan que no cuentan con un Comité Intersectorial, que desconocen y que se ha dado cambio de personal y no hubo buen traslado de la información.

En línea de lo señalado, el incumplimiento de obligaciones establecidas en el Protocolo CEM y EESS se estaría dando porque si bien casi todos los Centros de Salud Mental señalan haber recibido capacitación no detallan qué formación relacionada a la atención de víctimas de violencia han recibido. Solo el representante de CMI de José Gálvez precisó que recibieron 3 capacitaciones en el año 2024 sobre la

Ley N°30364 y Guía técnica para el cuidado de la salud mental de mujeres en situación de violencia ocasionada por la pareja o expareja

Los Centros de Salud identifican como retos principales para la atención de violencia en el servicio: a) que las mujeres que denuncian deben permanecer con el agresor, lo que incrementa su vulnerabilidad inmediata; b) la alta demanda, falta de personal, carencias de mobiliario y materiales, así como la alta rotación constante del personal; y c) dificultades relacionadas con la falta de articulación entre instituciones, la lejanía de las sedes de los servicios y la necesidad de asignar personal dentro del propio servicio de psicología.

Asimismo, señalan como sus fortalezas en la atención a víctimas de violencia: la disponibilidad del kit de emergencia, el compromiso del personal y la coordinación interna del equipo, que permiten actuar con rapidez. Además, el servicio cuenta con cinco psicólogos que brindan un trato empático, respetuoso y con alta disposición para la atención de estos casos, lo cual se corresponde con la opinión del 70% de usuarias entrevistadas, quienes calificaron la atención recibida como “buena” o “muy buena”. A ello se suma el rol de la profesional obstetra, que desarrolla campañas permanentes y ejecuta acciones inmediatas de prevención y respuesta frente a la violencia, fortaleciendo así un enfoque integral en la atención.

Por último, llama la atención, si bien carecen de Comités Intersectoriales, dos Centros de Salud calificaron como “buena” la articulación con el CEM y uno como “regular” pero no se cuenta con mayor detalle, lo que podría ser que si bien guardan algún nivel de coordinación esta se da de manera informal para atención de casos específicos.

## **b) Centros de Salud Mental Comunitario**

Los Centros de Salud Mental Comunitario (CSMC) son servicios especializados del sector salud que tienen como objetivo brindar atención integral en salud mental a lo largo del ciclo de vida, desde la infancia hasta la adultez mayor. En relación con las víctimas de violencia, tienen la obligación de garantizar atención y la recuperación de la salud mental de las personas afectadas, de acuerdo con la Ley N.° 30364 y los lineamientos nacionales de salud mental.

Los CSMC en el distrito de Villa María del Triunfo señalaron que disponen del servicio de infancia y adolescencia, servicio de adulto y adulto mayor, servicio de control de adicciones, servicio de participación social y comunitaria y servicio de farmacia, cumpliendo con los estándares establecidos por el Ministerio de Salud para este tipo de centros. La presencia de esta variedad de servicios permite una respuesta más oportuna y especializada frente a los efectos emocionales, psicológicos y sociales que atraviesan las víctimas de violencia, reduciendo las brechas de acceso y asegurando un acompañamiento continuo durante su proceso de recuperación.

Por otro lado, los CSMC no cumplen plenamente con estándares propios del servicio, ya que ninguno ha implementado el servicio de telemedicina, que permite que las atenciones en salud mental sean más accesibles y las víctimas no tengan que desplazarse, generando costos en tiempo y dinero.

Asimismo, se advierte falencia en el cumplimiento de obligaciones derivadas de la Ley y el PBAC. Sin embargo, un caso particular es el CSMC San Gabriel Alto que sí cumple con no exigir DNI a las víctimas para la atención, cuenta con material informativo sobre derechos y servicios para entregar a víctimas, denuncian los hechos de violencia identificados durante la atención y ha implementado grupos de ayuda mutua para mujeres sobrevivientes de violencia

En relación a la capacitación del personal, los CSMC señalaron haber recibido capacitación para la atención de víctimas de violencia, el CSMC de San Gabriel Alto precisó que durante el presente año han recibido tres capacitaciones relacionadas a la temática donde han abordado la Ley N°30364, PBAC, Protocolo CEM y EESS y otras normas técnicas, por su parte del CSMC Monseñor Gurruchaga, señaló que recibieron capacitación solo sobre el PBAC.

También se realizaron preguntas en marco del Protocolo de Actuación entre CEM y EESS, los CSMC señalaron que refieren a todas las víctimas al CEM, precisó el CSMC San Gabriel Alto que utilizaban la Ficha de notificación del caso e informes de atención. Ambos CSMC señalaron que cuentan con un directorio actualizado con las instituciones que atienden casos de violencia y cuentan con un Comité Intersectorial con el CEM, pero las opiniones en relación a la articulación son distintas, un CSMC señaló como “buena” la articulación y el otro como “regular”.

Entre los principales retos identificados por los CSMC se encuentran las dificultades para asegurar el seguimiento continuo de los casos, especialmente para que las usuarias completen todas sus sesiones y perseveren en el proceso. Asimismo, persisten desafíos en el trabajo articulado con el CEM, dado que muchas usuarias no cuentan con medidas de protección, lo que limita la eficacia del acompañamiento. Finalmente, el trabajo grupal con mujeres, al ser voluntario, afecta la continuidad en los talleres y demanda la presencia de personal especializado que permita sostener estos espacios de manera estable.

Finalmente, entre las fortalezas del Centro de Salud Comunitario destaca el desarrollo de acciones de prevención, como talleres de emprendimiento y empoderamiento dirigidos a la comunidad, que contribuyen a fortalecer capacidades y reducir situaciones de riesgo. Asimismo, el trabajo coordinado con instituciones como el CEM y la Fiscalía, junto con el uso de rutas de atención, permite agilizar los procesos y mejorar la respuesta frente a los casos. A ello se suma el compromiso del equipo, conformado por profesionales especializados y un equipo multidisciplinario, cuya colaboración institucional refuerza la atención integral y el apoyo directo ante problemas asociados a la violencia.



### 4.3. INTERVENCIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA MARÍA DEL TRIUNFO FRENTE A LA PROBLEMÁTICA DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES EN EL DISTRITO

Las municipalidades tienen la obligación institucional de implementar acciones integrales, sostenidas y basadas en evidencia para prevenir la violencia contra las mujeres, conforme a sus competencias y a lo establecido por el Sistema Nacional para la Prevención, Sanción y Erradicación de la Violencia contra las Mujeres e Integrantes del Grupo Familiar. Esto implica formular, institucionalizar e implementar políticas locales de prevención, promover entornos seguros y garantizar servicios accesibles, oportunos, de calidad y culturalmente pertinentes de información, orientación y derivación. Asimismo, se exige fortalecer los mecanismos de coordinación interinstitucional con entidades públicas, organizaciones comunitarias y redes locales, con la finalidad de asegurar respuestas articuladas, inmediatas y eficaces frente a situaciones de riesgo.

De igual forma, las municipalidades deben desarrollar campañas permanentes de sensibilización, capacitar de manera continua a su personal e incorporar un enfoque de género, derechos humanos e interculturalidad en la gestión de los espacios públicos, los programas sociales y los servicios municipales. El cumplimiento efectivo y verificable de estas obligaciones resulta esencial para reducir factores de riesgo, garantizar la protección integral de las mujeres y promover relaciones comunitarias libres de violencia en el territorio local.

En ese sentido, en el marco de la vigilancia ciudadana, se consideró pertinente identificar y evaluar las acciones, programas y mecanismos implementados por la Municipalidad de Villa María del Triunfo relacionados con la prevención y atención de la violencia contra las mujeres, con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento de sus competencias y la calidad de las intervenciones desarrolladas. Para ello, se contó con la información proporcionada en la entrevista realizada por el Área de la Mujer de la Gerencia de Desarrollo Social, Salud y Poblaciones Vulnerables.

La municipalidad reporta contar con intervenciones orientadas a la prevención de la violencia contra las mujeres. Durante los años 2024 y 2025 (enero-julio) se identificaron diversas acciones, tales como capacitaciones dirigidas a agentes comunitarios y organizaciones sociales del distrito (en promedio 40 capacitaciones); campañas de difusión y sensibilización (más de 40 campañas); y reuniones y actividades de articulación con instituciones como el CEM, Ministerio Público, establecimiento de salud, entre otras (en promedio 16 reuniones).

Asimismo, se informó que en el año 2024 se incluyeron en el Plan Operativo Institucional (POI) acciones vinculadas a la prevención y atención de la VGCM. Entre estas, se destacan: (i) capacitaciones a organizaciones sociales de base; (ii) campañas zonales sobre acoso sexual en instituciones educativas; y (iii) capacitaciones a operadores/as para mejorar la calidad de atención en casos de VGCM. Este conjunto de intervenciones evidencia que la municipalidad prioriza actividades formativas y comunicacionales, aunque no se observan acciones estructurales de mayor alcance, como programas sostenidos, políticas locales o estrategias territoriales de prevención de mediano y largo plazo.

El municipio también señaló que viene implementando talleres psicológicos, actividades de prevención de la VGCM y talleres de emprendimiento económico. Además, como parte de los avances en la incorporación de varones en la prevención de la violencia contra las mujeres, se desarrollan, en articulación con los CEM del distrito, los talleres “Hombres por la igualdad”, orientados a transformar patrones socioculturales que reproducen la violencia.

Respecto a los retos identificados por el municipio para la atención y prevención de la violencia contra las mujeres, se señalaron tres aspectos principales:

- ✓ **Difundir de manera efectiva los derechos de la población y las metas de atención:** lo que evidencia la persistencia de brechas informativas y de sensibilización. En consecuencia, se requiere fortalecer una estrategia de comunicación masiva, sostenida y territorializada.
- ✓ **Llegar a todas las zonas del distrito:** lo cual refleja limitaciones en la capacidad operativa, disponibilidad de recursos humanos y logística institucional para implementar acciones preventivas en todo el territorio.
- ✓ **Reducir los niveles de violencia:** lo que muestra la existencia de altos índices de riesgo y recurrencia de hechos violentos. Este desafío demanda intervenciones integrales, intersectoriales y sostenidas, así como el fortalecimiento de los mecanismos de protección, seguimiento y prevención comunitaria.

### Rol de la Municipalidad de Villa María del Triunfo como Secretaría Técnica de la Instancia de Concertación Distrital (IDC)

La Ley N° 30364 en el artículo 39-A, establece como obligación del alcalde distrital la creación, instalación y conducción de la instancia de concertación contra la violencia hacia la mujer. En cumplimiento de ello, mediante ordenanza N° 266-MVMT de fecha 12 de mayo de 2019 se creó la Instancia Distrital de Villa María del Triunfo

La IDC cuenta con un Reglamento Interno y un Plan de Trabajo 2024- 2025. Sin embargo, se registraron solo cuatro reuniones durante el año 2024, mientras que para el año 2025 se ha previsto realizar reuniones extraordinarias (una vez al mes) y reuniones presenciales trimestrales. La Secretaría Técnica informó que las entidades más activas son el CEM y la Red de Mujeres de Villa María Del Triunfo; mientras que presentan menor participación las comisarías, centros de salud, Poder Judicial y la UGEL. En este contexto, el nivel de implementación del Plan de Trabajo se calificó como “Intermedio”.

Finalmente, se indicó que, aunque las actividades de prevención no se desarrollan de manera permanente, se viene promoviendo el cumplimiento del PBAC a través del fortalecimiento de capacidades de los integrantes de la IDC, con apoyo de la ONG FOVIDA y el MIMP.

También se identifican tres desafíos críticos que limitan el desempeño de la IDC:

- ✓ **Baja participación de los integrantes de la IDC;** lo que afecta la planificación estratégica y la capacidad de ejecutar acciones preventivas de manera eficaz. Se requiere fortalecer la participación, compromiso y corresponsabilidad de todos los representantes de este espacio de articulación.
- ✓ **Persistencia de la violencia contra las mujeres en el distrito,** lo que muestra la necesidad de reforzar intervenciones articuladas, sostenidas y orientadas a la reducción efectiva de los casos de violencia.
- ✓ **Necesidad de consolidar el trabajo concertado con organizaciones sociales, instituciones públicas y privadas y la comunidad,** con el fin de garantizar acciones integrales y sostenibles. La coordinación interinstitucional continúa siendo un reto estructural en el distrito.

A pesar de los desafíos identificados, se reconocen algunos avances relevantes en la gestión y funcionamiento de la IDC:

- ✓ **Planificación anual conjunta de acciones,** lo que ha permitido ordenar los procesos, definir prioridades y obtener resultados concretos en prevención y atención de la violencia.
- ✓ **Cumplimiento de las acciones del plan multianual,** lo que estaría demostrando continuidad institucional, sostenibilidad de las intervenciones y compromiso con los lineamientos establecidos para combatir la violencia de género contra las mujeres.

- ✓ **Sostenimiento del trabajo articulado con instituciones públicas y privadas**, lo que ha generado resultados significativos derivados de esfuerzos coordinados y del fortalecimiento de redes locales.

Sin embargo, si bien la IDC señala contar con un Plan de Trabajo 2025-2026, resulta especialmente preocupante que dicho documento no haya sido remitido al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) ni se haya cumplido con la presentación del informe de cumplimiento correspondiente. Esta omisión limita la supervisión, el seguimiento de resultados y la articulación efectiva del sistema distrital de prevención y atención de la violencia.<sup>17</sup>

### **Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente-DEMUNA**

La DEMUNA es un servicio especializado, que depende del gobierno local, cuyo objetivo es proteger, promover y defender los derechos de niñas, niños y adolescentes (NNA), garantizando su bienestar integral. Para ello, ofrece orientación, interviene ante situaciones de vulneración, promueve la conciliación en temas familiares y articula con instituciones del sistema de protección para asegurar su desarrollo pleno y libre de violencia.

Esta Defensoría también facilita procesos de conciliación extrajudicial gratuitos por temas como alimentos, tenencia y régimen de visitas, lo que resulta importante considerando que el 74% de las mujeres víctimas de violencia en Villa María del Triunfo tiene hijos menores de 18 años con su agresor. Asimismo, en su rol de atender casos de violencia o desprotección de niños, niñas y adolescentes, puede advertir cuando la situación de violencia también se extiende a la madre o tutora del menor, por lo que se consideró realizar una aproximación a cómo está funcionando el servicio.

En relación a la accesibilidad al servicio, la DEMUNA señala que es un servicio gratuito, cuenta con un equipo multidisciplinario, que no exige DNI para su atención, dispone de material informativo sobre derechos de los NNA, realizan la primera valoración de riesgo y urgencia a NNA, denuncian los casos de violencia que conocen en ejercicio de sus funciones, realizan seguimiento de los casos de violencia o desprotección, permite el ingreso de un acompañante al momento de la atención el NNA y que en casos de violencia sexual, se brinda información a la NNA sobre su derecho a recibir atención integral gratuita y especializada, la confidencialidad y protección de su identidad y no revictimización.

Por otro lado, la DEMUNA señala que realiza un trabajo articulado con otras entidades (CEM, fiscalía, juzgados y otros) y que tienen un Comité Municipal por los Derechos del Niño, Niña y Adolescente para coordinar intervenciones, participan en la IDC, y dispone de un directorio actualizado de los servicios de atención a violencia. Asimismo, precisa que ha logrado un “buen” nivel de articulación con el CEM, Fiscalía y Juzgados. Sin embargo, en relación a la articulación con las comisarías han señalado que esta es “regular”.

Asimismo, este servicio señala que para sensibilizar a la población en relación a los derechos de los NNA realizan charlas, talleres y ferias; y en relación a la detección y prevenir situaciones de riesgo brindan orientación y asesoría legal.

17 Informe Técnico N°D000103-2025-MIMP-DPVLV-LEVV, de fecha 27 de noviembre de 2025, en respuesta a un pedido de acceso a la información.

Entre los retos que identifican para la atención de violencia contra NNA, se encuentran la falta de capacitación de los docentes, la ausencia de ferias en instituciones educativas y las dificultades para realizar el seguimiento de las medidas de protección. En cuanto a las fortalezas, la DEMUNA señala la vocación de servicio del personal y el contar con profesionales capacitados.

Sin embargo, de acuerdo a lo expresado por las usuarias del servicio, un porcentaje representativo calificó que el trato recibido era “Muy mal” (50%) o regular (33%), y un 67% expresó que durante la atención no se le brindó confianza para expresar su problema o se justificó la violencia recibida (67%), por lo que un 83% de usuarias percibía que el personal no estaba suficientemente capacitado para atender a víctimas de violencia. Elementos que son necesarios tomar en cuenta para mejorar y/o reforzar la calidad de la atención en el servicio.

#### 4.4. ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

La articulación interinstitucional entre los servicios que conforman la ruta de atención en Villa María del Triunfo —Centro de Emergencia Mujer, Comisarías, Establecimientos de Salud, Centros de Salud Mental Comunitaria, ALEGRA y los operadores del sistema de justicia— evidencia avances puntuales, pero aún presenta brechas importantes que limitan la eficacia de la respuesta pública frente a la violencia contra las mujeres. Si bien existen mecanismos de coordinación activados con cierta frecuencia, estos no están plenamente institucionalizados ni responden a un modelo unificado de actuación, lo que afecta la oportunidad, continuidad e integralidad previstas en el Protocolo Base de Actuación Conjunta (PBAC) y en los protocolos sectoriales de articulación.

Desde la perspectiva del **Centro de Emergencia Mujer**, la articulación Comisarías, Establecimientos de Salud y Defensa Pública –ALEGRA es “buena”. La institución destaca avances como la sensibilización del personal policial, la mejora en la calidad de los informes de salud y la realización de reuniones periódicas entre servicios. No obstante, identifica problemas persistentes en el sistema de justicia: casos donde la Policía no recepciona denuncias, medidas de protección que no se dictan oportunamente y una Fiscalía que, según el servicio, no estaría cumpliendo adecuadamente su rol. Estos vacíos operativos dificultan el trabajo articulador del CEM y reducen la efectividad de la ruta de atención.

**Las Comisarías** señalan que tienen un nivel de articulación principalmente “bueno”, respaldado por la comunicación directa y el trabajo conjunto con el CEM y la UPE. Sin embargo, reportan dificultades con instituciones del sistema de justicia, particularmente demoras del Ministerio Público para programar cámaras Gesell y problemas con la emisión y notificación de medidas de protección. Además, algunos testimonios de usuarias refieren que el CEM no siempre brinda atención adecuada o las deriva nuevamente al entorno policial sin registrar el caso, lo que genera confusión y afecta el cumplimiento de los lineamientos del PBAC y del Protocolo de Actuación de CEM y Comisarías.

Los **Establecimientos de Salud** reportan una articulación “buena”, especialmente con el Centro de Emergencia Mujer (CEM), con quienes sostienen reuniones mensuales, canales de comunicación directos y procesos de derivación oportuna. Asimismo, señalan que mantienen una coordinación funcional con las Comisarías, lo que permite activar atenciones en situaciones de riesgo y facilitar el seguimiento de algunos casos. No obstante, el sector salud identifica retos importantes: falta de comunicación desde ciertas instituciones, necesidad de actualizar las mesas de trabajo, y la persistencia de trámites

burocráticos que retrasan la atención. La ausencia de articulación fluida con la Fiscalía y las limitaciones estructurales, como la falta de espacios especializados, continúa afectando la respuesta en casos que requieren intervención inmediata o atención especializada conforme a los estándares de los protocolos sectoriales.

Los **Centros de Salud Mental Comunitaria** muestran niveles de articulación que oscilan entre “buenos” y “regulares” con otras instituciones. Aunque existe disposición a participar en reuniones mensuales y a trabajar con todos los servicios involucrados, identifican problemas críticos: la ausencia de seguimiento de los casos por parte de algunas instituciones, falta de respuesta oportuna del CEM o de UPE y dificultades para obtener información actualizada sobre las derivaciones. Estas brechas afectan directamente el componente de atención psicosocial y evidencian un incumplimiento de las obligaciones de retroalimentación y flujo de informaciones establecidas en el PBAC.

Por su parte, el servicio **ALEGRA** manifiesta una “buena” articulación con el CEM y otros servicios. Sin embargo, reconoce obstáculos estructurales que afectan su desempeño: carga procesal elevada, escasa capacitación para atender a poblaciones vulnerables, rotación de jueces y demoras en el avance de los casos. Estos factores dificultan la coordinación interinstitucional y limitan el cumplimiento del Protocolo CEM–Defensa Pública, que exige acompañamiento continuo y acciones conjuntas para garantizar la protección judicial de las víctimas.

En relación al **Ministerio Público y del Poder Judicial**, no se puede determinar el nivel de articulación porque no han participado directamente del proceso de vigilancia ciudadana. La falta de participación en estos procesos constituye un indicador evidente de desarticulación institucional, ya que estas entidades son pilares en la investigación, la emisión de medidas de protección y la tutela judicial efectiva. La falta de información sobre su actuación y coordinación con PNP, CEM y servicios de salud impide evaluar la cadena completa de la ruta de atención y compromete el cumplimiento del PBAC, que demanda actuaciones articuladas, diligencias inmediatas y retroalimentación permanente entre servicios.

**Desde la perspectiva de las usuarias**, la articulación interinstitucional en Villa María del Triunfo continúa siendo limitada. Aunque las Comisarías constituyen el principal servicio al que recurren las mujeres (41%), la coordinación efectiva con otros servicios no es significativa. Las articulaciones más frecuentes —Comisaría–CEM (12%) y Comisaría–Centro de Salud (9%)— muestran intentos de complementariedad, pero siguen siendo insuficientes para asegurar una atención integral. Las combinaciones que involucran al CSMC, CEM o servicios especializados no superan el 6%, lo que evidencia una atención fragmentada y dependiente de esfuerzos aislados.

Este bajo nivel de articulación reportado por las usuarias incrementa los riesgos de interrupción en la ruta de atención y dificulta la continuidad de los servicios, especialmente en casos que requieren protección inmediata, evaluación psicológica especializada o asesoría legal oportuna. La escasa coordinación con Fiscalía, Defensa Pública y otros servicios especializados refuerza la necesidad de fortalecer la interoperabilidad, consolidar espacios de articulación territorial y garantizar que las instituciones actúen conforme a los estándares del PBAC y los protocolos sectoriales, asegurando una atención coherente, eficiente y libre de revictimización.



## 5. CONCLUSIONES

### PERFIL DE USUARIAS

- ✓ La violencia afecta transversalmente el ciclo de vida de las mujeres en Villa María del Triunfo, con una distribución equilibrada entre grupos etarios y un 26% concentrado en mujeres de 40 a 49 años. Esto confirma que la violencia es un fenómeno sostenido y refuerza la necesidad de que los servicios incorporen de forma real el enfoque de curso de vida para responder a necesidades diferenciadas según la etapa vital.
- ✓ Las condiciones educativas y laborales de las víctimas de violencia en Villa María del Triunfo reflejan vulnerabilidades que afectan directamente su autonomía y acceso a justicia: el 54% solo alcanzó educación secundaria y un 21% tiene niveles educativos bajos o iletrados; además, el 44% son amas de casa y el 30% trabajan de manera independiente en condiciones de precariedad. Estas características limitan su capacidad de comprensión de procedimientos, acceso a información y posibilidades de independencia económica.
- ✓ El tipo más frecuente de violencia en el distrito, es la psicológica y suele coexistir con otras modalidades de agresión, como violencia física o económica. La concurrencia reportada (21% física–psicológica, 6% psicológica–económica, 5% triple violencia) evidencia que los casos presentan alta complejidad emocional y requieren intervenciones integrales y especializadas desde todos los servicios de la ruta.

- ✓ Las dinámicas familiares y de cuidado incrementan significativamente el riesgo y la dependencia: el 76% de las mujeres fue agredida por una pareja o ex pareja, el 74% tiene hijos/as en común con el agresor y el 16% cuida hijos/as con discapacidad. Estas responsabilidades mantienen contacto obligatorio con la persona agresora y limitan la autonomía, por lo que resulta urgente fortalecer redes de apoyo y servicios de cuidado que permitan a las mujeres romper el ciclo de la violencia.
- ✓ Sobre la gratuidad de los servicios, las usuarias señalaron un cumplimiento casi total del estándar establecido por la Ley N° 30364, con el 100% reportando atención gratuita en Centros de Salud, CSMC, ALEGRA y Fiscalía. No obstante, los cobros percibidos en Comisarías (4%) y en el CEM (6%) representan excepciones que no deberían existir. Estos casos evidencian la necesidad de fortalecer la supervisión para asegurar que toda la atención a víctimas sea completamente gratuita y accesible.

## **SOBRE LAS PERCEPCIONES EN LOS SERVICIOS.**

- ✓ Los resultados evidencian avances en el trato y la confianza —el 60% calificó la atención como “bien” o “muy bien” y el 73% sintió un ambiente de confianza—; sin embargo, persisten brechas críticas que afectan la calidad del servicio. La falta de confidencialidad en el 49% de los casos y la entrega insuficiente o confusa de información al 45% de usuarias muestran que aún no se cumplen plenamente los estándares de la Ley N.° 30364 y del PBAC.
- ✓ La persistencia de prácticas revictimizantes —como la justificación de la violencia reportada por el 37% de las usuarias—, así como la percepción de falta de capacitación del personal en un 36% de los casos, confirman que la atención sigue siendo desigual entre instituciones. Estas brechas, junto con tiempos de espera prolongados para el 29% de mujeres, limitan el acceso efectivo a la protección y reflejan la necesidad de fortalecer de manera sostenida la calidad del sistema de atención.
- ✓ La calidad del trato entre las instituciones es heterogénea: mientras el CSMC (67%), el CEM (42%) y los Centros de Salud (35%) muestran esfuerzos por brindar un trato adecuado y respetuoso, la Fiscalía registra niveles críticos de insatisfacción —50% “mal” y 25% “regular”—, seguidos por el servicio del Centro ALEGRA, evaluado mayoritariamente como “muy mal”. Estas brechas reflejan que aún no se garantiza un trato empático ni alineado con los estándares del PBAC, y que persisten prácticas que pueden afectar la confianza, la seguridad emocional y la continuidad del proceso de denuncia de las víctimas.
- ✓ En relación a la confianza brinda a las usuarias, los Centros de Salud (94%), los CSMC (92%) y los CEM (79%) presentan resultados favorables, la confianza disminuye significativamente en el Centro ALEGRA (40%) y en las Comisarías (30%). La situación más crítica se presenta en la Fiscalía, donde el 100% de las usuarias manifestó no haber sentido confianza durante la atención, afectando la calidad del relato, desincentivando la denuncia y debilitando la percepción de protección institucional.
- ✓ La garantía de privacidad durante la atención continúa siendo un desafío significativo en el distrito, especialmente en servicios clave para la denuncia y el acceso a justicia. Mientras los CSMC (92%) y los CEM (84%) aseguran adecuadas condiciones de confidencialidad, se observan brechas preocupantes en Centros de Salud (88% sin privacidad), Comisarías (59%) y, de manera crítica, en Fiscales (75%). La falta de espacios privados limita la libertad de las víctimas para narrar los hechos, afecta la calidad del relato e incluso puede desincentivar la continuidad del proceso.

- ✓ Las usuarias han señalado diferencias importantes en la preparación del personal que las atiende, lo que evidencia brechas en el cumplimiento del estándar de debida diligencia reforzada. Si bien perciben que los Centros de Salud (88%), el CEM (79%) y los CSMC (75%) cuentan con profesionales capacitados, también reportan que en servicios clave como las Fiscalías (50%), Comisarías (46%) y ALEGRA (40%) el personal no estaría suficientemente preparado. Esta falta de capacitación afecta su confianza, puede desincentivar la denuncia y limita la calidad de la atención recibida, reflejando que aún no se garantiza plenamente una intervención especializada, como exige la Ley N.º 30364.
- ✓ Por otro lado, se advierten diferencias importantes en la calidad de la información que reciben sobre sus derechos y sobre cómo denunciar, lo que revela un cumplimiento desigual de los estándares del PBAC y la Ley N.º 30364. Mientras los Centros de Salud (76%), los CSMC (64%) y el CEM (61%) brindan orientación adecuada, persisten brechas críticas en servicios del sistema de justicia, como el Centro ALEGRA, donde el 40% recibió información suficiente, y en las Fiscalías, donde el 75% no recibió ningún tipo de orientación. Esta falta de información completa y accesible puede desincentivar la denuncia, afectar la comprensión del proceso y limitar el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas.
- ✓ Las usuarias han señalado diferencias importantes en la claridad de la información recibida sobre sus derechos y la ruta de atención. Si bien los Centros de Salud (81%), el CEM (78%) y el Centro ALEGRA (75%) destacan por ofrecer información sencilla y comprensible, persisten dificultades en instituciones como los CSMC (27%) y las Comisarías (31%). La situación más crítica se registra en la Fiscalía, donde solo el 25% recibió “un poco” de información, percibida como confusa. Estos resultados evidencian que la comunicación clara y accesible sigue siendo una brecha central en la protección de las víctimas.
- ✓ En relación al tiempo de espera, las usuarias señalan que la atención es inmediata o en menos de 30 minutos como los Centros de Salud (74%), los CSMC (75%) y las Comisarías (72%). Sin embargo, persisten demoras significativas en otros puntos de la ruta de atención, como el CEM que presenta tiempos variables de espera y el ALEGRA (20%) que tiene un tiempo de espera de una hora o más. La situación más crítica se observa en la Fiscalía, donde el 50% esperó más de una hora, afectando la continuidad del proceso y aumentando el desgaste emocional. Estos hallazgos evidencian que aún no se garantiza una atención oportuna, como exige la Ley N.º 30364 y el PBAC.
- ✓ En la mayoría de servicios, la atención dura entre 30 minutos y 1 hora —como en el Centro de Salud (73%), el CSMC (70%) y el CEM (50%)—, tiempos adecuados para la escucha activa y la orientación. Sin embargo, también reportan intervenciones breves en el Centro ALEGRA (80%) y, de manera crítica, en la Fiscalía (100%), donde la atención dura menos de 30 minutos, insuficiente para abordar adecuadamente los hechos de violencia. Estos resultados evidencian que aún no se garantiza plenamente un tiempo de atención acorde con los estándares del PBAC y las necesidades reales de las víctimas.
- ✓ Las usuarias han señalado que la mayoría de instituciones brinda un tiempo de atención adecuado, especialmente los Centros de Salud (82%), el Centro ALEGRA (75%) y el CEM (68%), lo que sugiere una distribución acorde con la complejidad de cada servicio. Si bien Comisarías (63%) y CSMC (58%) muestran niveles aceptables, aún registran casos donde el tiempo resultó insuficiente. La situación más crítica se presenta en la Fiscalía, donde el 100% de las usuarias consideró que el tiempo fue insuficiente, afectando la posibilidad de relatar los hechos y comprender el proceso, lo que constituye una barrera grave para el acceso efectivo a la justicia.
- ✓ Se advierte que persisten prácticas de revictimización en servicios clave, especialmente en ALEGRA (75%), Comisarías (50%) y CSMC (36%), donde se justificó o minimizó la violencia, vulnerando

la debida diligencia establecida en la Ley N.º 30364. Estas conductas afectan la confianza de las víctimas y pueden impedir la activación oportuna de medidas de protección. Aunque en la Fiscalía el 100% reportó ausencia de justificación, otros indicadores críticos del servicio evidencian que aún este servicio no garantiza una atención plenamente segura, respetuosa y libre de revictimización.

- ☑ Las usuarias reportan que no siempre se cumple con la aplicación e información de la Ficha de Valoración de Riesgo, especialmente en Fiscalía (50%) y Comisarías (29%), además de un alto desconocimiento si se le aplicó la FVR durante la atención de su denuncia en los Juzgados (33%). Asimismo, existe una marcada brecha en la explicación de la ruta de atención: mientras los Juzgados informan adecuadamente, el 48% de usuarias en Comisarías y el 100% en Fiscalía no recibió orientación, afectando la comprensión del proceso y la protección efectiva.
- ☑ Las usuarias reportan que no siempre se cumple con la aplicación e información de la Ficha de Valoración de Riesgo (FVR), especialmente en Fiscalía (50%) y Comisarías (29%). Lo que advierte una falta de capacitación del personal sobre la importancia que tiene este instrumento en la determinación de la medida de protección. A ello se suma, que el 33% de usuarias atendidas en los Juzgados desconocen si se les aplicó la FVR, lo que advierte falta de claridad en la información que se brinda durante la atención.
- ☑ Por otro lado, pese a la prohibición expresa de la Ley N.º 30364, en Comisarías (27%) y Juzgados (67%) se promovió la conciliación con el agresor, una práctica que incrementa el riesgo para las víctimas, desincentiva la denuncia y puede conducir a la impunidad. Estas acciones vulneran la debida diligencia reforzada y reflejan brechas graves en la calidad de la atención, evidenciando que aún no se garantiza una intervención libre de revictimización ni alineada a los estándares del PBAC.

## DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS SERVICIOS

### Policía Nacional del Perú – Comisarías

- ☑ La información reportada por las cinco comisarías evidencia que persisten condiciones de atención que no cumplen los estándares mínimos exigidos, pues aunque todas afirman brindar atención conforme a la Ley 30364 y al PBAC, una de ellas reconoce no contar con un ambiente privado y cuatro señalan no conocer el Protocolo Distrital. Estas declaraciones institucionales contrastan con los hallazgos de las usuarias y evidencian debilidades internas de gestión, afectando la privacidad, la articulación y la calidad de la atención inicial.
- ☑ La propia PNP reconoce limitaciones relevantes en capacitación y articulación, pues dos comisarías declararon no haber recibido formación en 2024–2025 y solo una manifestó conocer el Protocolo Distrital. Asimismo, si bien la mayoría calificó como “buena” su coordinación con el CEM, también señalaron problemas críticos del sistema de justicia que afectan la respuesta policial: demoras en Cámara Gesell, retrasos en medidas de protección y falta de articulación con Fiscalía y Poder Judicial. Estas declaraciones dan cuenta de una ruta fragmentada y de capacidades institucionales insuficientes para asegurar una intervención eficaz y continua.
- ☑ Aunque todas las comisarías afirmaron aplicar la Ficha de Valoración del Riesgo, los resultados de la vigilancia revelan inconsistencias entre lo declarado y lo ejecutado, dado que el 29% de las usuarias

señaló que no se les aplicó dicho instrumento. Esta brecha confirma que, pese al reconocimiento explícito de la obligación, la implementación real del instrumento es irregular, lo que pone en riesgo la adecuada determinación del nivel de peligro y la emisión de medidas de protección adecuada, que garantice la integridad de la víctima.

### Ministerio Público – Fiscalías

- ☑ La vigilancia ciudadana no obtuvo respuesta de las Fiscalías de Villa María del Triunfo, lo que impidió analizar su desempeño y funcionamiento interno, pese a la alta demanda registrada (5 480 casos en 2024 y 4 353 en 2025). Esta falta de apertura afecta la rendición de cuentas y limita la identificación de causas de las deficiencias reportadas.
- ☑ La coordinación interinstitucional muestra niveles críticos de articulación, con combinaciones de trabajo conjunto que no superan el 6% y casos de articulación tan bajos como el 1% o 2% con instancias como CEM, Defensa Pública o servicios de salud. Esta debilidad compromete el cumplimiento del PBAC, que exige una intervención sincronizada para ejecutar diligencias urgentes, medidas de protección y acciones de atención integral. En conjunto, estos hallazgos reflejan un sistema fiscal saturado, poco articulado y con limitada supervisión externa, lo que reduce la capacidad del Estado para garantizar investigaciones oportunas y seguras para las víctimas.
- ☑ Las percepciones de las usuarias evidencian serias deficiencias en la atención fiscal. El 50% calificó el trato como “Malo”, el 25% como “Regular”, y el 100% afirmó no haber sentido confianza durante la atención, lo que afecta directamente la calidad del relato, la disposición a denunciar y la sostenibilidad del proceso penal. Además, el 75% señaló no haber tenido privacidad, incumpliendo principios de confidencialidad y no revictimización. Estas brechas revelan que, pese a la existencia de Fiscalías Especializadas y directivas normativas como la de Actuación Fiscal con Perspectiva de Género, la aplicación de los estándares de debida diligencia sigue siendo insuficiente, comprometiendo la eficacia del sistema de justicia frente a la violencia de género.

### Poder Judicial – Juzgados y Módulo Judicial Integrado

- ☑ A pesar de su rol esencial, sólo el 4% de las usuarias que denunciaron lo hicieron ante el Poder Judicial. Además, prácticas institucionales inapropiadas-como el intento de desanimar la denuncia (33%) o promover conciliaciones con el agresor (67%)-evidencian debilidades graves en la atención y protección de las víctimas.
- ☑ La falta de información oficial limita la evaluación del desempeño judicial en la violencia de género. La ausencia de una respuesta institucional durante el proceso de vigilancia ciudadana restringe el análisis del funcionamiento real de los juzgados, incluso cuando el 82% de las usuarias manifestó haber denunciado violencia, lo que hace necesario supervisar cómo estos servicios cumplen con sus obligaciones.

### Centros Emergencia Mujer

- ☑ Los CEM de Villa María del Triunfo evidencian un alto nivel de cumplimiento de sus obligaciones, disponiendo de equipos completos, ambientes privados para la atención de víctimas de violencia. Asimismo, señalan que tienen procesos consolidados de articulación con comisarías, establecimientos de salud y Defensa Pública, lo que se refleja en derivaciones constantes y seguimiento activo de los

casos. No obstante, persisten brechas en la entrega de información a usuarias, pues el 39% reportó no haberla recibido o haberla recibido solo parcialmente, lo que exige reforzar la orientación y los canales de comunicación.

- ✓ Por otro lado, los CEM enfrentan retos estructurales como el desistimiento de usuarias, demoras del sistema de justicia y limitaciones en la coordinación con la Unidad de Protección Especial, factores que afectan la continuidad y eficacia de la atención de las víctimas. A pesar de ello, identifican como sus principales fortalezas —la intervención rápida, la coordinación con otros servicios y la contención emocional— que consolidan un rol clave en la protección integral de víctimas de violencia, esto se ve reflejado en la percepción de usuarias que identifican un buen trato del servicio (74%) y personal que brinda confianza (79%).

### Defensa Pública-Centro Asistencia Legal Gratuita – ALEGRA

- ✓ El servicio carece de un espacio privado adecuado, enfrenta insuficiencia de personal y presenta limitaciones en la capacitación del equipo. Esto se refleja directamente en la experiencia de las usuarias: el 50% no fue atendida en un ambiente privado, el 40% percibió falta de capacitación del personal, el 20% experimentó tiempos de espera de una hora o más, y solo el 40% recibió la información necesaria. Estas brechas comprometen el cumplimiento de los estándares de confidencialidad, dignidad y especialización previstos en la Ley 30364 y afectan la confianza de las víctimas en el servicio.
- ✓ A pesar de que la articulación con el CEM fue calificada como “buena”, los datos muestran inconsistencias: solo 9 casos fueron derivados entre enero a julio del año 2025, un porcentaje importante de usuarias recibió información confusa sobre la ruta de atención (25%) el servicio del Centro ALEGRA registra los niveles críticos de justificación de la violencia (75%). Esto evidencia que los mecanismos de coordinación no son permanentes lo que no estaría garantizando una intervención coherente y oportuna que garantice a las víctimas el real acceso a justicia.

### Centros de Salud

- ✓ Los Centros de Salud de Villa María del Triunfo muestran avances en la gratuidad, entrega del kit de emergencia y orientación a víctimas; sin embargo, persisten brechas importantes: algunos Centros todavía exigen la presentación del DNI para la atención, no denuncian los casos de violencia conocidos en ejercicio de sus funciones y tienen un seguimiento insuficiente, lo que lleva a un incumplimiento del Protocolo CEM–EESS. Estas falencias afectan la oportunidad y calidad de la atención, especialmente para víctimas de violencia sexual.
- ✓ A pesar de reportar una articulación “buena” o “regular” con el CEM, los Centros de Salud enfrentan limitaciones importantes debido a la ausencia de comités intersectoriales y a la constante rotación de su propio personal, lo que dificulta la coordinación y el adecuado traslado de información. Persisten además retos como la alta demanda y la permanencia de víctimas con sus agresores.

### Centros de Salud Mental Comunitaria

- ✓ Los CSMC de Villa María del Triunfo ofrecen servicios especializados que fortalecen la atención integral en salud mental y contribuyen a la recuperación de víctimas de violencia. Sin embargo,

persisten brechas en el cumplimiento de estándares, como la falta de telemedicina y de encuestas de satisfacción, además de un cumplimiento parcial de obligaciones del PBAC y la Ley N.º 30364.

- ☑ Aunque los CSMC reportan acciones positivas —como no exigir DNI, denunciar casos y promover grupos de ayuda mutua—, la articulación con otras instituciones es desigual y existen dificultades para asegurar el seguimiento continuo de las usuarias. Aun así, destacan fortalezas como el trabajo preventivo, la coordinación con el CEM y Fiscalía, y el compromiso de equipos multidisciplinarios para una atención integral.

### **Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo / Instancia Distrital de Concertación/DEMUNA**

- ☑ La Municipalidad de Villa María del Triunfo ha desarrollado un conjunto importante de actividades de prevención y sensibilización —capacitaciones, campañas, talleres y trabajo interinstitucional— que evidencian voluntad institucional y cumplimiento parcial de sus competencias. Sin embargo, estas acciones son mayoritariamente actividades educativas o aisladas, sin consolidarse aún como políticas públicas sostenidas, programas de intervención territorial o estrategias estructurales que permitan reducir de manera efectiva y sostenida los índices de violencia contra las mujeres.
- ☑ Pese a contar con una Instancia Distrital de Concertación con reglamento y plan de trabajo, la participación de las entidades es irregular y el nivel de implementación es calificado como intermedio. La baja participación de actores clave (comisarías, centros de salud, Poder Judicial, UGEL) y las brechas de coordinación limitan la planificación estratégica y reducen la capacidad del distrito para ejecutar acciones articuladas, oportunas y sostenidas frente a situaciones de riesgo y casos de violencia de género contra las mujeres.
- ☑ La situación del Protocolo Distrital en Villa María del Triunfo evidencia una brecha crítica entre su aprobación inicial en año 2023 y su implementación real, dado que el 77% de las usuarias desconoce su existencia y no se ha formalizado mediante ordenanza municipal. Esta falta de difusión y oficialización limita su exigibilidad y debilita la articulación institucional prevista por la Ley N.º 30364.
- ☑ La DEMUNA destaca su accesibilidad, gratuidad y capacidad para realizar valoraciones de riesgo, seguimiento y articulación “buena” con CEM, Fiscalía y Juzgados. Sin embargo, reconoce limitaciones en la articulación con comisarías y en acciones preventivas en el entorno educativo. Señala también retos como la falta de capacitación docente y el seguimiento de medidas de protección.

### **De la articulación interinstitucional para la atención de la violencia contra las mujeres**

- ☑ La articulación interinstitucional en Villa María del Triunfo presenta avances puntuales, pero sigue siendo insuficiente para garantizar una atención integral conforme al PBAC. La coordinación depende más de esfuerzos individuales que de mecanismos formales, lo que genera demoras, información fragmentada y riesgos de revictimización para las mujeres.
- ☑ Las percepciones de los servicios y de las usuarias confirman que la articulación es desigual y limitada, especialmente con Fiscalía, Poder Judicial y servicios especializados. Esta fragmentación afecta la continuidad de la ruta de atención y evidencia la necesidad urgente de fortalecer flujos de información, mecanismos de coordinación y cumplimiento estricto de los protocolos sectoriales.



## 6.

# PRINCIPALES RECOMENDACIONES

### Comisarías

- ✓ Garantizar espacios privados y adecuados para la toma de denuncias, evitando interrupciones y presencia de terceros, conforme a los principios de confidencialidad y no revictimización establecidos en la Ley N.º 30364.
- ✓ **Se requiere, sensibilizar, supervisar y sancionar prácticas de revictimización**, como la justificación de la violencia o el desincentivo a denunciar, asegurando intervenciones con enfoque de género y trato digno.
- ✓ **Supervisar el cumplimiento estricto de la prohibición de conciliación**, reforzando mecanismos internos para evitar que se promueva acuerdos con el agresor, práctica expresamente prohibida por la Ley 30364.
- ✓ Fortalecer las capacidades del personal policial, de manera permanente, en relación a la Ley N°30364, PBAC, protocolos sectoriales y Protocolo Distrital para mejorar la articulación interinstitucional en el distrito.
- ✓ **Implementar un sistema interno de seguimiento** para verificar que las medidas de protección dictadas por el Poder Judicial se cumplan y se comuniquen oportunamente.
- ✓ Definir un rol de atención al público para seguimiento de casos de violencia a fin de evitar desplazamientos innecesarios de las usuarias

- ☑ Priorizar que el personal del área de familia no sea asignado para cubrir otras comisiones u operativo que no corresponda a dicha materia.
- ☑ Garantizar la gratuidad de la atención de la denuncia y diligencia frente a casos de violencia contra la mujer.

### Fiscalías

- ☑ Implementar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, asegurando la participación en procesos de vigilancia ciudadana y permitiendo evaluar su desempeño real.
- ☑ Fortalecer e implementar capacitaciones sostenidas en enfoque de género, derechos humanos, PBAC y la Directiva del Ministerio Público, a fin de garantizar intervenciones más adecuadas y con perspectiva de género en las investigaciones.
- ☑ **Mejorar las condiciones de atención**, garantizando privacidad, tiempos adecuados y capacitación especializada, para reducir los altos niveles de desconfianza reportados.
- ☑ Implementar Cámaras Gesell para una atención célere y oportuna a las víctimas de violencia sexual.
- ☑ Priorizar la atención por personal femenino a las víctimas de violencia sexual, especialmente en la atención médico-legal.
- ☑ Fortalecer los mecanismos de articulación interinstitucional con los servicios de atención a víctimas de violencia.
- ☑ Proporcionar información oficial al proceso de vigilancia ciudadana, cumpliendo el mandato de transparencia y rendición de cuentas, para permitir la evaluación del cumplimiento de las obligaciones en materia de violencia contra las mujeres.

### Juzgados

- ☑ Prohibir de manera estricta cualquier intento de conciliación con el agresor y reforzar la supervisión del cumplimiento de la Ley 30364 y el PBAC.
- ☑ Implementar mecanismos internos de control y capacitaciones sobre enfoque de género y debida diligencia para garantizar decisiones oportunas y libres de estereotipos.
- ☑ **Asegurar que los procesos judiciales vinculados a casos de violencia se tramiten con prioridad**, evitando demoras y fortaleciendo la emisión oportuna de medidas de protección que permitan salvaguardar la vida e integridad de las víctimas.
- ☑ Difundir información clara sobre procedimientos judiciales, asegurando que las usuarias comprendan las medidas de protección y sus implicancias.
- ☑ **Considerar en las medidas de protección para víctimas de riesgo severo, la disposición de la instalación de la herramienta tecnológica del Botón del Pánico.**
- ☑ **Proporcionar información oficial al proceso de vigilancia ciudadana, cumpliendo el mandato de transparencia y rendición de cuentas, para permitir la evaluación del cumplimiento de las obligaciones en materia de violencia contra las mujeres.**

### Centro de Emergencia Mujer

- ✓ Reforzar la entrega de información clara y oportuna las víctimas de violencia sobre sus derechos y la ruta de atención de su denuncia.
- ✓ Ampliar los canales de comunicación no presenciales (línea directa, WhatsApp institucional u otros, para asegurar continuidad del seguimiento y evitar pérdida de contacto con las víctimas, especialmente aquellas de riesgo severo.
- ✓ **Fortalecer el acompañamiento psicosocial** desde el primer contacto, reforzando la contención emocional como mecanismo preventivo frente al abandono del caso y de promoción de la denuncia.
- ✓ **Institucionalizar las reuniones de los Comités en marco de los Protocolo Intersectoriales**, con actas, acuerdos y seguimiento verificable, evitando la articulación informal.
- ✓ **Fortalecer el uso sistemático de formatos normados** (fichas de derivación, notificación de casos, seguimiento) para asegurar trazabilidad en cada traslado interinstitucional, en marco del Protocolo CEM y EESS.

### Centro ALEGRA

- ✓ Adecuar un espacio privado para la atención de casos de mujeres víctimas de violencia, incrementar el número de defensores/as y reforzar la capacitación especializada para reducir tiempos de espera, mejorar la información brindada y fortalecer la confianza de las usuarias.
- ✓ Fortalecer la capacitación en las obligaciones del PBAC, el Protocolo CEM y Defensa Pública y el Protocolo Distrital para evitar información confusa, prevenir la justificación de la violencia y asegurar una intervención integral.
- ✓ Mejorar la articulación efectiva con el CEM y otros servicios, estableciendo flujos de derivación y seguimiento que aseguren protección oportuna.
- ✓ Realizar campañas itinerantes para que más personas de Villa María del Triunfo conozcan el servicio, especialmente las mujeres víctimas de violencia.

### Centros de Salud

- ✓ Asegurar la denuncia obligatoria de hechos de violencia identificados durante la atención, mediante supervisión mensual y reportes institucionales para prevenir la impunidad y proteger a las víctimas.
- ✓ **Estandarizar el uso de la Ficha de Notificación del Caso y la comunicación con el CEM, en el marco del Protocolo CEM y EESS**, garantizando que cada derivación tenga trazabilidad, registro y retroalimentación.
- ✓ Fortalecer el seguimiento clínico post-atención, especialmente en violencia sexual, para cumplir los plazos establecidos en la Norma Técnica de Salud N°180-MINSA/DGIESP-2021 y asegurar continuidad del tratamiento.
- ✓ Designar responsables sectoristas de violencia en cada Centro de Salud, encargados de articulación, seguimiento y monitoreo del cumplimiento del Protocolo CEM–EESS en cada servicio.
- ✓ Ampliar la dotación de insumos del kit de emergencia, incluyendo preservativos sin nonoxinol y otros medicamentos faltantes, coordinando directamente con el MINSA para evitar quiebres de stock.

- ✓ Fortalecer los mecanismos de coordinación con instituciones que prestan servicios a víctimas de violencia (CEM, Comisarías y otros)
- ✓ Reportar o informar a la ciudadanía sobre la cantidad de víctimas de violencia que atienden, incluyendo aquellas que han sido identificadas en el servicio.

### Centros de Salud Mental Comunitarios

- ✓ Implementar el servicio de telemedicina en salud mental, priorizando a víctimas con dificultades de movilidad o riesgo severo, a fin de asegurar continuidad terapéutica sin generar sobrecarga económica o logística.
- ✓ **Implementar encuestas de satisfacción usuaria**, incorporando indicadores específicos sobre trato, revictimización y claridad de la información, para mejorar la calidad del servicio y cumplir los estándares del MINSA.
- ✓ Establecer un sistema de seguimiento activo y multicanal (llamadas, visitas domiciliarias y teleatención) para prevenir el abandono terapéutico y asegurar que las usuarias completen sus sesiones de salud mental.
- ✓ **Garantizar la estabilidad del personal y reducir la rotación**, gestionando con el MINSA mecanismos de permanencia y fortalecimiento de los equipos para evitar interrupciones en la atención.
- ✓ Gestionar la contratación de más personal para mejorar la calidad del seguimiento a las usuarias, especialmente aquellas víctima de violencia de riesgo severo.

### Municipalidad Distrital de Villa María del Triunfo:

- ✓ Fortalecer e implementar programas y estrategias territoriales permanentes de prevención de la violencia contra las mujeres, con monitoreo, evaluación y presupuesto asignado.
- ✓ Aprobar el Protocolo Distrital para el abordaje de la violencia contra las mujeres mediante ordenanza municipal y garantizar su adecuada difusión entre todas las instituciones de la ruta de atención y la ciudadanía.
- ✓ Difundir información accesible —materiales simplificados— para mujeres con baja escolaridad, asegurando comprensión plena de sus derechos y del proceso de denuncia frente actos de violencia.
- ✓ Promover la creación de redes de apoyo y servicios de cuidado temporal, priorizando a mujeres con alta carga de cuidados y con hijas/os con discapacidad, para reducir dependencia y permitir la continuidad del proceso de protección.
- ✓ **Implementar programas municipales de empleabilidad y emprendimiento dirigidos a mujeres amas de casa y trabajadoras independientes**, priorizando formación técnica, asesoría financiera y vinculación con oportunidades laborales locales.
- ✓ Capacitar al personal de la Gerencia de Desarrollo Social y Área de la Mujer en relación a las obligaciones en marco de la Ley N°30364, PBAC y Protocolos sectoriales.
- ✓ Difundir y fortalecer los servicios que presta la OMAPED y la DEMUNA, en marco de la violencia contra las mujeres.

- ✓ Realizar actividades, de manera articulada con las organizaciones y juntas vecinales en los locales comunales, dirigidos a la prevención de la violencia.

### A la Instancia de Concertación Distrital (IDC)

- ✓ Coordinar MIMP la asistencia técnica para mejorar el funcionamiento de la Instancia Distrital de Concertación.
- ✓ Remitir al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables el Plan de Trabajo 2024-2025 y el informe de cumplimiento correspondiente.
- ✓ Promover la participación de representantes con poder de decisión en las reuniones de la IDC.
- ✓ Implementar un mecanismo de coordinación permanente con roles definidos, seguimiento de compromisos y sesiones regulares entre todas las instituciones. Complementar este espacio con fortalecimiento de capacidades y apoyo técnico para consolidar una respuesta articulada, integral y eficiente frente a la violencia contra las mujeres.
- ✓ Promover la articulación para intervenciones articuladas, integrales y especializadas a fin que aborden simultáneamente la dimensión psicológica, física y económica.
- ✓ Capacitar a las entidades que forman parte de la IDC en el Protocolo Distrital para el abordaje de la violencia contra las mujeres entre las entidades a fin de garantizar su adecuada difusión entre todas las instituciones de la ruta de atención y la ciudadanía.

### A todos los servicios

- ✓ Sensibilizar y capacitar a su personal de apoyo (seguridad, limpieza y personal administrativo) sobre la violencia contra la mujer en el distrito de Villa María del Triunfo con la finalidad que no constituyan una primera barrera para acceso a los servicios.





**VIGILANCIA CIUDADANA 2025**  
***Para garantizar vidas libres de violencia  
de género en Villa María del Triunfo***

**FOVIDA**  
- FOMENTO DE LA VIDA -

 **alternativa**  
CENTRO DE INVESTIGACIÓN SOCIAL Y EDUCACIÓN POPULAR

 **DEMUS**  
ESTUDIO PARA LA DEFENSA  
DE LOS DERECHOS DE LA MUJER

 **adsis**  
Fundación

 **aecid**