

SEGUNDA ENCUESTA NACIONAL DE PERCEPCIONES
SOBRE SITUACIÓN DE VIOLENCIA CONTRA LAS
MUJERES EN BOLIVIA

**Percepciones ciudadanas sobre
las instituciones que prestan
servicios a casos de violencia
contra las mujeres**

Datos comparativos 2015 - 2017



Responsable del cuaderno:

Vivian Schwarz Blum

CIUDADANÍA, Comunidad de Estudios Sociales y Acción Pública

www.ciudadaniabolivia.org

Asistente:

Daniela Soto Aramburo

Cuidado de edición:

Vivian Schwarz Blum
Daniela Soto Aramburo

Diagramación:

Live Graphics(Luis Goytia)

Impresión:

Área de Impresión

Depósito Legal:

4-2-1585-17

Cochabamba, noviembre de 2017



Presentación

Este documento presenta los principales hallazgos de la Segunda Encuesta Nacional de Percepciones sobre Situación de Violencia contra las mujeres en Bolivia (SENP), realizada por Ciudadanía, Comunidad de Estudios Sociales y Acción Pública para la Alianza Libres Sin Violencia en los meses de agosto y septiembre del 2017 en relación con las percepciones ciudadanas que prestan servicios de atención a mujeres víctimas de violencia en el país. Los resultados incluyen un análisis comparativo con los resultados obtenidos en 2015 en la Encuesta Nacional de Percepciones sobre Situación de Violencia contra las mujeres, Trata y Tráfico en Bolivia (ENP), resaltando los cambios en percepciones, evaluaciones y actitudes registrados durante los últimos dos años. El diseño, levantamiento de la información y análisis de resultados de ambas encuestas estuvieron a cargo de Ciudadanía.

La Alianza Libre Sin Violencia (ALSV) es una iniciativa interinstitucional conformada por más de 50 organizaciones e instituciones de la sociedad civil que trabajan a favor de los derechos de las mujeres bolivianas y que han unido esfuerzos para que, desde la participación de la sociedad civil activa, se vigile el cumplimiento efectivo del derecho de las mujeres a acceder a la justicia y a servicios públicos de calidad en casos de violencia. La ALSV es financiada por la Embajada de Dinamarca en Bolivia y gestionada por Conexión, Fondo de Emancipación.

ALSV basa sus acciones en la convicción de que, para lograr un acceso real de las mujeres a una justicia efectiva en casos de violencia, es necesario tener conocimiento empírico de la magnitud de este problema y de cómo se lo percibe desde la sociedad civil, tanto por quienes han sido víctimas como por quienes no lo han sido.

Al tratarse de hechos que vulneran los derechos de las y los bolivianos, sus acciones reconocen que todos tenemos responsabilidad en la lucha para la reducción de la violencia y de

la vulnerabilidad de diferentes grupos sociales, especialmente de mujeres y niñas.

En 2013, el Estado boliviano promulgó la Ley N° 348, Ley integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia con el objeto de establecer mecanismos y políticas de atención integral de la violencia que garanticen a las mujeres una vida libre de violencia, digna y con ejercicio pleno de sus derechos. Esta ley constituye el marco jurídico para la asignación de presupuesto y la creación de instancias y servicios públicos necesarios para atender este problema, así como para que el sistema judicial responda adecuadamente, según la tipificación del delito.

Para el cumplimiento de la ley, es necesaria la presencia de instituciones fuertes que sean capaces de responder de manera efectiva a los problemas de violencia contra las mujeres.

Sobre la encuesta

La SENP es uno de los instrumentos diseñados para la ALSV para profundizar el conocimiento sobre la situación de violencia contra las mujeres en Bolivia, tomando en cuenta a todos los sectores de la sociedad civil para fortalecer las acciones de incidencia en la lucha contra ésta y en la búsqueda de soluciones efectivas para reducir la incidencia de violencia.

La muestra de la SENP 2017 ha sido cuidadosamente diseñada para ser representativa de la totalidad de la población nacional y para recoger las percepciones de la sociedad civil boliviana en torno a la situación de violencia contra las mujeres en Bolivia, tomando en cuenta diferentes dimensiones: las percepciones, las opiniones, las actitudes y los valores que contribuyen a reproducir y justificar la violencia, pero también dimensiones más empíricas, tales como la experiencia y la incidencia de violencia. La encuesta recoge también las experiencias y percepciones de la sociedad civil en relación con las instituciones públicas que tienen la responsabilidad de luchar contra la violencia y dar atención a las víctimas.

La muestra es una selección de mujeres y varones mayores de 15 años, representativa de la población tanto a nivel nacional como sub nacional, en tres estratos que se han definido en función de la concentración poblacional en áreas metropolitanas, municipios intermedios y municipios pequeños- mayormente rurales- del país. La muestra cubre un total de 48 municipios en todo el territorio nacional y tiene un margen de error de +2,14 % a nivel nacional, y de hasta +-4% en los niveles sub nacionales (estratos) para un nivel de confiabilidad del 95%.

Tanto el diseño de este instrumento como el análisis de sus resultados se rigen por un apego riguroso a estándares científicos de generación de información y de análisis de los resultados obtenidos, tanto en la etapa de recojo de información como en la de reporte de sus resultados, garantizando la precisión y calidad de la información obtenida.

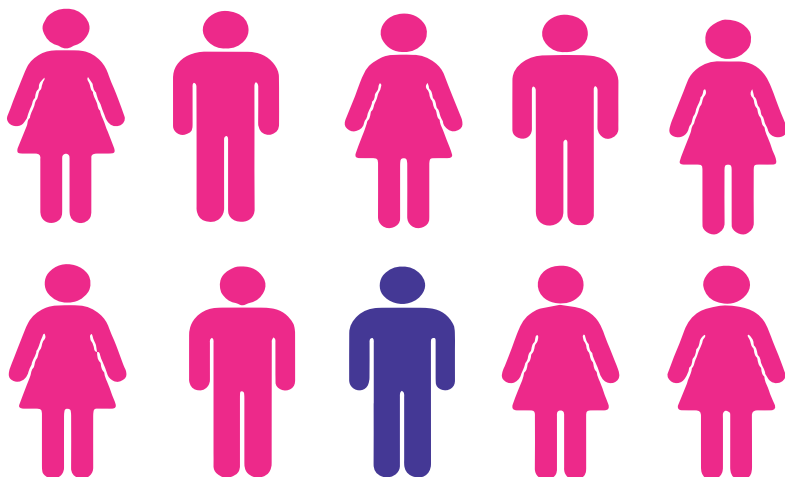
Los datos e información presentada en este cuadernillo se enfocan principalmente en las percepciones que las y los ciudadanos bolivianos tienen sobre las instituciones públicas de atención a la violencia y acceso a justicia (Servicios Legales Integrales Municipales-SLIM, Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia-FELCV, Ministerio Público, juzgados y juzgados especiales de lucha contra la violencia), la confiabilidad y el desempeño de estas instituciones y la gravedad del problema en la actualidad¹ .

La urgencia de tratar los problemas de violencia contra las mujeres

Información disponible de los países andinos vecinos muestran que Bolivia es el segundo país de la región andina con más casos reportados de incidencia de violencia física, aun considerando el nivel de sub-reporte de este problema.

1 La información recuperada en este documento también es parte del Informe de resultados: Segunda encuesta nacional de percepciones sobre situación de violencia contra las mujeres en Bolivia"

La investigación inicia este estudio preguntando: “Actualmente ¿Qué tan serio es el problema de la violencia contra las mujeres?” Al igual que en 2015, en 2017 el 90% de las y los entrevistados consideran que la violencia es un problema serio en el país; casi dos tercios de esta población consideran que el problema es “muy serio”.



9 de cada 10 bolivianos y bolivianas considera que la violencia es un problema serio en el país

Con esta consideración, la visibilización de la violencia es vital para su discusión y su tratamiento; sólo en tanto el agresor sea percibido como quien ha cometido un delito, la violencia contra las mujeres dejará de permanecer impune.

En cuanto a la incidencia de violencia, **22%** de las y los bolivianos conocen de algún caso de violencia física o sexual ocurrido en los **últimos doce meses** previos a la encuesta. Casi 3 de cada 10 mujeres ha sido víctima de violencia física en el país. Estos resultados son exactamente los mismos que los registrados en 2015, indicación de que a pesar de los esfuerzos de visibilización de este problema, la vulnerabilidad de las mujeres no se ha reducido.



1 de cada 5 bolivianos y bolivianas afirma saber de algún caso de violencia física o sexual

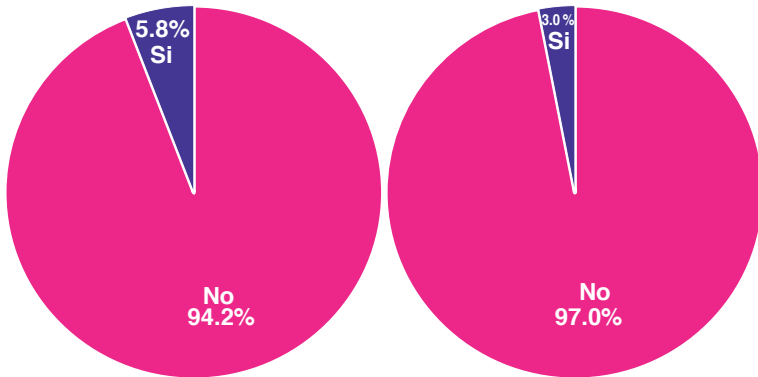


1 de cada 3 bolivianas reconoció haber vivido alguna situación de agresión física en una relación de pareja

Igual que en 2015, 6% de las y los bolivianos reportan tener conocimiento de un caso de feminicidio y 3% tiene conocimiento de alguna mujer que murió como resultado de un ataque sexual.

Gráfico1.Incidencia de feminicidio de conocidas.

¿Alguna de sus conocidas murió por causa de un ataque sexual?

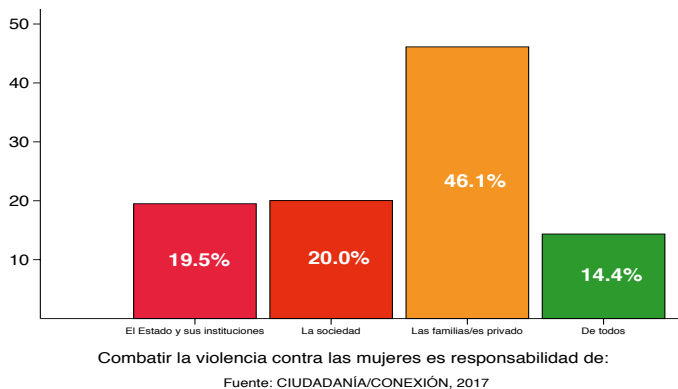


¿Alguna fue maltratada hasta que murió?

Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Responsabilidades y respuesta institucionales ante la demanda de servicios de atención de violencia contra las mujeres

Gráfico 2. Responsabilidad en la lucha contra la violencia. Muestra nacional 2017.



Reforzando la tendencia a invisibilizar la problemática de la violencia confinándola al espacio privado, en 2017 46% de la población considera que la violencia debe tratarse en privado y solamente 19.5% de la población le atribuye responsabilidad al Estado y sus instituciones en la lucha contra la violencia, la misma proporción que le asigna responsabilidad a la sociedad en su conjunto.

En 2017 también se ha reducido la cantidad de personas que en 2015 veían el problema de la violencia de manera integral, asignando la responsabilidad de combatirla a todos en conjunto: la sociedad, el Estado y sus instituciones y los individuos en el estrato familiar.

Esta primera aproximación a las percepciones sobre la violencia contra las mujeres confirma la tendencia observada en el cuadernillo sobre valores que justifican y reproducen la violencia en Bolivia a identificar una suerte de “ola de conservadurismo” que opta por alejar el diálogo y la búsqueda de soluciones a este problema en

el espacio público de manera colectiva y prefiere ocultarlo en el ámbito de lo privado.

Tabla 1. Responsabilidades en la lucha contra la violencia, por área de residencia y por año.

	Áreas Metropolitanas		Municipios intermedios		Municipios pequeños	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
El Estado y sus instituciones	22.21%	18.58%	25.91%	22.80%	27.10%	17.65%
La sociedad	20.11%	22.75%	16.28%	18.65%	16.12%	17.31%
Es privado/la familia	32.38%	42.34%	39.37%	45.77%	38.42%	52.10%
De todos	25.30%	16.33%	18.44%	12.78%	18.35%	12.94%

Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

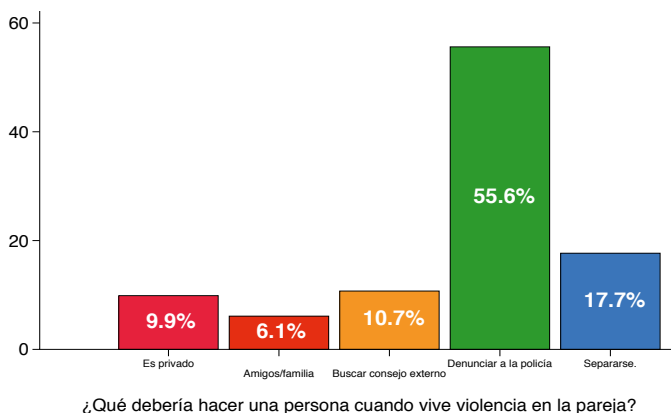
La misma tendencia se observa también a nivel subnacional, confirmándola como una tendencia nacional, independientemente del área de residencia de las personas, como se observa en la Tabla 1. Las diferencias entre municipios no son estadísticamente significativos en todos los casos.

Ante una situación de violencia en la pareja, la encuesta pregunta a las y los ciudadanos ¿cuáles son las medidas adecuadas que se deberían tomar? Algo más de la mitad de la población (55.6%) sostiene que lo que se debe hacer es denunciar la violencia a la policía. Esta percepción es sorprendente si se toma en consideración que en 2017 se ha incrementado la percepción de que la responsabilidad de luchar contra la violencia le corresponde a la familia.

Esta aparente contradicción puede ser indicación de que la población mira la problemática de la violencia en varias dimensiones

y permite esgrimir una hipótesis: la lucha contra la violencia corresponde al momento previo a la violencia, para prevenirla; una vez que la violencia ha ocurrido, lo que corresponde es denunciarla a la policía (pasa al ámbito público) y buscar justicia.

Gráfico 3. ¿Qué debería hacer alguien cuando sufre violencia? Muestra nacional 2017.

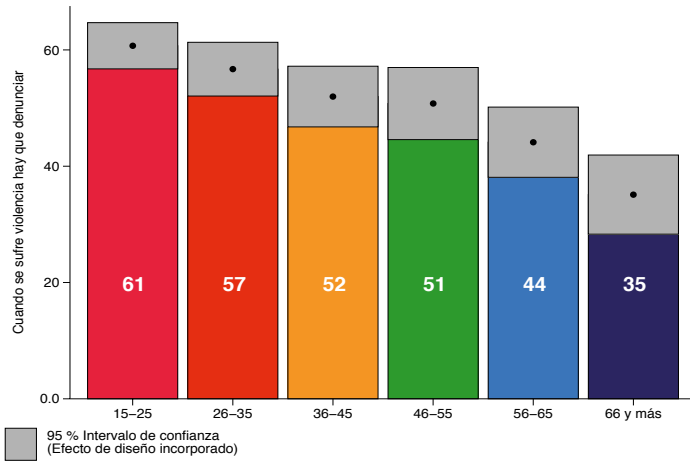


A pesar de la convicción mayoritaria de que se debe denunciar la violencia, más de la mitad de las personas que han sido víctimas de violencia (57.5%) en el último año antes de la SENP 2017 declara que nunca denunció el hecho a la policía ni recurrió a ninguna otra institución, organización o persona.

La segunda opción con apoyo mayoritario declara que lo adecuado ante la situación de violencia en la pareja es separarse.

Los resultados del análisis multivariado para entender la disposición a denunciar la violencia en la policía son pocos y sencillos: es un tema de género y es un tema generacional. Hay mayor probabilidad de que las mujeres se inclinen por denunciar la violencia a la policía y la probabilidad de que se denuncie la violencia a la policía se reduce a medida que se incrementa la edad. En otras palabras, hay mayor probabilidad de que las personas jóvenes se inclinen por denunciar la violencia que de que lo hagan las personas mayores.

Gráfico 4. Percepción de que cuando se sufre violencia hay que denunciar, por edad. Muestra nacional 2017.



Existe menor probabilidad de que los habitantes de las áreas metropolitanas se inclinen por denunciar la violencia a la policía que las personas en los municipios pequeños del país, a pesar de una mayor presencia institucional de la policía precisamente en las ciudades grandes del país.

En 2015 se halló que en los municipios intermedios del país una gran cantidad de víctimas de violencia no acudían a las instituciones y más bien usaban el recurso de redes familiares y relaciones individuales. En 2017 esta práctica se ha diluido; solamente un tercio de las personas que recurría a amigos y familiares en municipios intermedios en 2015 lo sigue haciendo; la red institucional pública parece haberse fortalecido en estos espacios y se ha posicionado mejor como un recurso ante la situación de violencia.

Entonces, si más de la mitad de la población nacional opina que lo adecuado es denunciar la violencia a las instituciones o autoridades, ¿cuáles son las condiciones institucionales o de otro tipo que obstaculizan que esta opinión se convierta en un comportamiento?

de cada **100** víctimas de violencia



13

denunciaron a la policía



11

acudieron al SLIM



1

recurrió a amigos/as o vecinos/as



1

acudieron a autoridades comunitarias



3

menos de 1 recurrió al Ministerio público



10

Buscaron a familiares o padrinos



57

no acudieron a ningún lugar ni buscaron ayuda

La tabla 2 muestra de manera comparativa entre 2015 y 2017 los motivos por los cuales las víctimas de violencia no acuden a las instituciones públicas ni para sentar una denuncia ni para pedir ayuda.

Tabla2. Motivos que obstaculizan recurrir a las instituciones para atender casos de violencia, por área de residencia y por año.

¿Por qué no acudió a ningún lugar?	Áreas Metropolitanas		Municipios intermedios		Municipios pequeños	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Vergüenza	35.57%	37.36%	44.58%	41.38%	36.84%	41.79%
No hay instituciones	12.08%	6.59%	3.61%	12.07%	14.47%	11.94%
Miedo que la vuelvan a agredir	10.74%	13.19%	12.05%	8.62%	15.79%	22.39%
No cree que le pueden ayudar	27.52%	27.47%	14.46%	31.03%	13.16%	19.40%
Por sus hijos	8.05%	10.99%	13.25%	5.17%	14.47%	2.99%

Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

En ambos años, los resultados muestran que independientemente del área de residencia, el motivo principal que constituye un obstáculo para acudir a las instituciones no tiene nada que ver con éstas ni con su desempeño, si no que hace referencia a las condiciones estructurales y simbólicas de la violencia: es **la vergüenza** que aún sienten las víctimas y que es reforzada por la estructura social e institucional en Bolivia, confirmando el fortalecimiento de la dimensión simbólica de la violencia en el país, expresada en valores conservadores y patriarcales, entre ellos el mecanismo que

revictimiza a las víctimas de violencia y les asigna culpabilidad en su situación y por ende, les sigue causando vergüenza.

Esto sugiere de nuevo que la violencia todavía se considera perteneciente al ámbito privado y su “publicación” a través de la denuncia continúa constituyendo un tipo de transgresión. Sin duda, esta percepción es resultado de la violencia simbólica que opera en las víctimas generando un obstáculo en el ejercicio de sus derechos y que les niega la solidaridad que deberían recibir del Estado y de la sociedad. Desde una perspectiva de género este mecanismo es muy significativo, puesto que las mujeres son victimizadas de manera sumisa, encubriendo a su agresor para no pasar vergüenza, a diferencia de otro tipo de actos delincuenciales como los asaltos o robos de los que eventualmente todos podemos ser víctimas y que denunciamos o comentamos sin mayores restricciones.

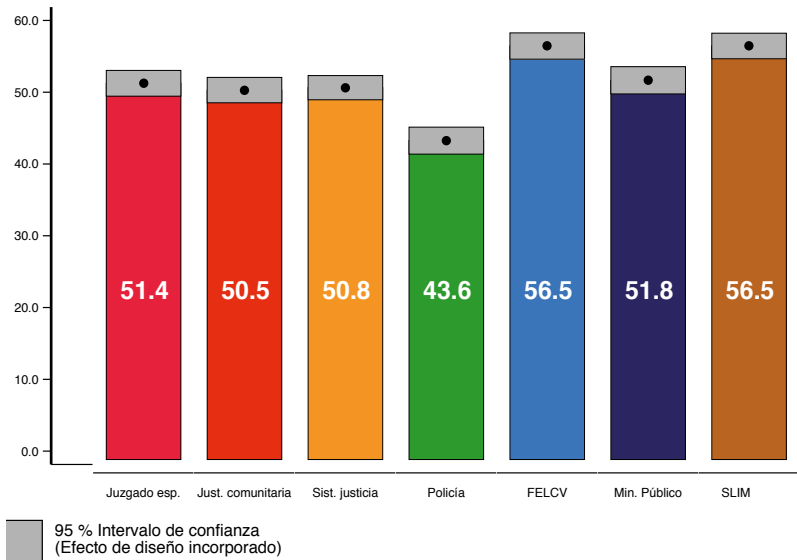
La falta de presencia institucional es un obstáculo mencionado por pocas personas. Los datos sugieren que la presencia institucional o el conocimiento de la existencia de estas instituciones **habrían** mejorado entre los habitantes de áreas metropolitanas y municipios pequeños.

¿Cuánto confiamos en las instituciones para resolver el problema de la violencia contra las mujeres?

La confianza que las personas expresan hacia las instituciones, cualquier tipo de institución, es uno de los elementos determinantes para determinar su adhesión a las mismas o para rechazarlas, para acudir a ellas cuando lo necesitan o para dudar e incluso decidir que no acudirán a ellas aunque lo necesiten. La confianza es un elemento fundamental en la relación entre los ciudadanos y las instituciones; en cierta medida, la confianza constituye por sí misma ya una evaluación o calificación que la ciudadanía hace del desempeño institucional y de los funcionarios públicos que las representan.

El Estado, a través de sus instituciones, tiene la responsabilidad y la obligación de atender los casos de violencia y de velar por el bienestar de toda la población. Por ello, corresponde a las instituciones incluyendo la normativa nacional, acomodarse a las necesidades y demandas de la población, ser accesibles y desempeñar sus tareas de manera satisfactoria para garantizar el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia. No corresponde a la población acomodarse a las condiciones institucionales para recibir la atención que las instituciones les deben.

Gráfico 5. Niveles de confianza en las instituciones públicas de atención a la violencia. Muestra Nacional 2017.



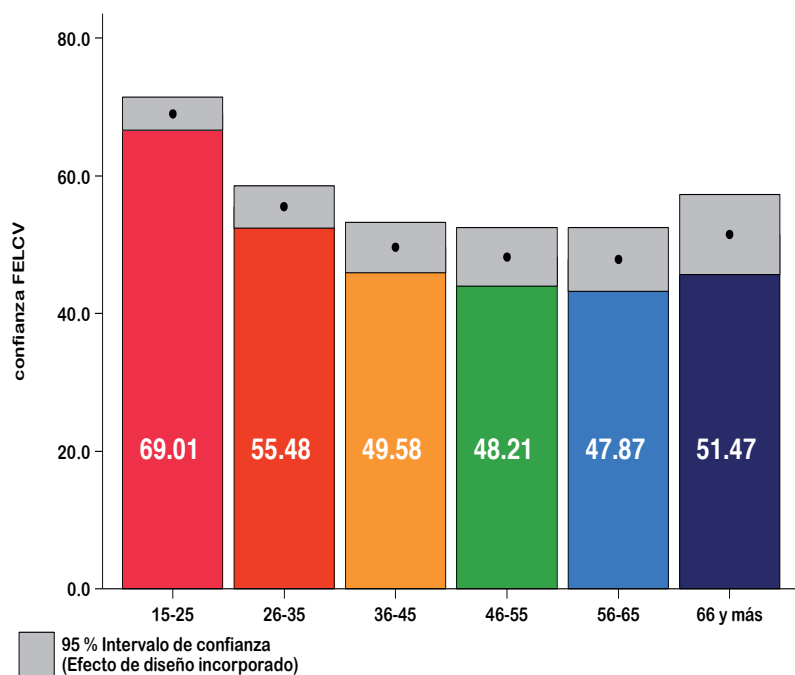
Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Se consultó a la población sobre la confianza que tienen en un conjunto de instituciones específicamente en su rol de brindar servicios y luchar contra la violencia en el país. La confianza se expresa en una escala de 100 puntos en la que 0 significa que los ciudadanos no tienen ninguna confianza en la institución evaluada y

100 significa que confían mucho.

El gráfico 5 muestra que la confianza en el conjunto de instituciones se ha incrementado, a comparación de 2015, en diferentes medidas para diferentes instituciones, incluyendo la confianza en la policía que es la única institución que en 2017 merece un nivel de confianza menor a 50 puntos en la escala de 100.

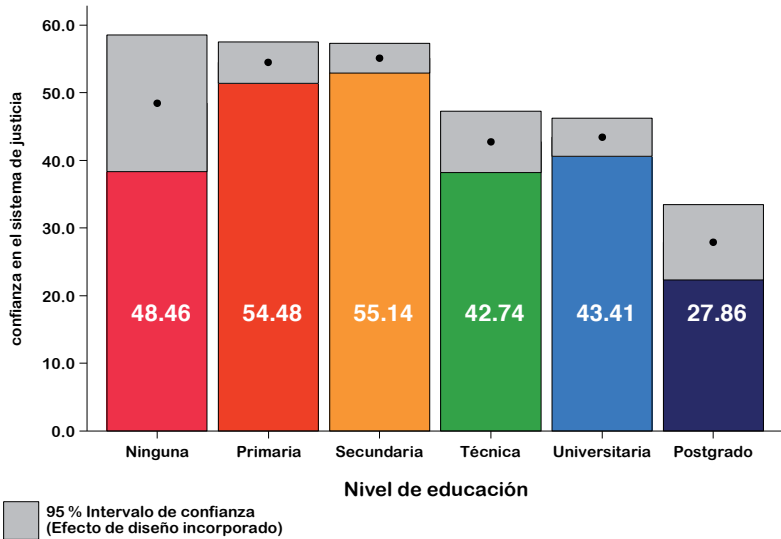
Gráfico 6. Confianza en la FELCV, por edad. Muestra Nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

La FELCV y el SLIM siguen siendo en 2017 las instituciones con mayores niveles de confianza en su desempeño en la lucha contra la violencia, un resultado que parece reconocer que estas dos instituciones son las más visibles y las más accesibles de entre las instituciones que brindan servicios en este campo.

Gráfico 7. Confianza en el sistema judicial para atender casos de violencia, según educación. Muestra Nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

El sistema de justicia, que en 2015 recibía los mayores niveles de confianza de todo el conjunto de instituciones ha perdido notablemente la confianza de la población en 2017. Esta pérdida bien puede deberse a la pérdida general de confianza en la justicia; en el caso de su desempeño en la lucha contra la violencia el sistema judicial sigue recibiendo un alto nivel de voto de confianza de la población.

Es necesario decir que este voto de confianza en el sistema judicial es inmerecido. El porcentaje de casos de violencia contra las mujeres y de feminicidios que llegan a tener sentencia ejecutoriada es de menos del 10%, una evaluación benévola del desempeño del sistema judicial. La tasa de impunidad en casos de violencia es muy alta. Los Juzgados Especiales solamente existen en cinco ciudades del país y no han sido creados ni equipados adecuadamente.

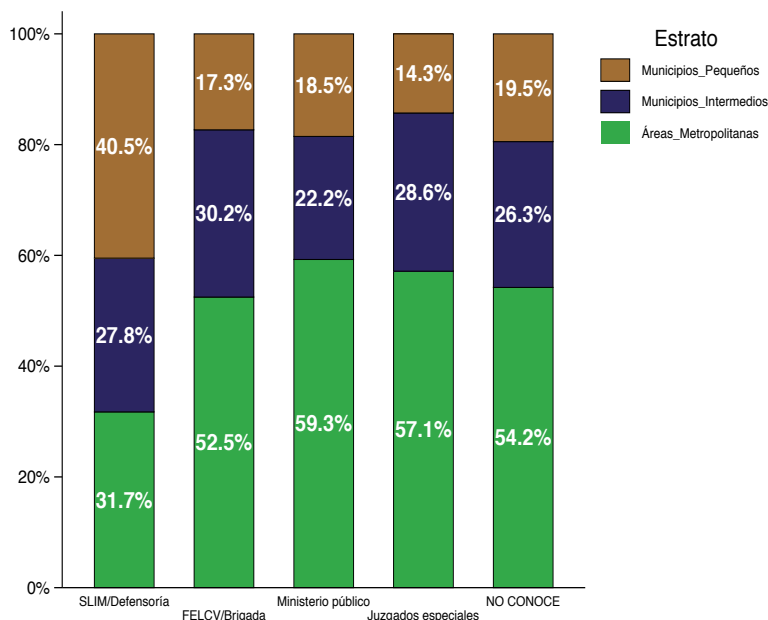
Los hallazgos en esta sección indican que las evaluaciones que las personas realizan sobre el desempeño de las instituciones en

la lucha contra la violencia están fuertemente asentadas sobre su nivel de educación, que además está directamente relacionada a la cantidad y calidad de información a la que acceden y conocen, y por otra parte, se observa que hay un efecto generacional que determina que los jóvenes tienen en general más confianza en las instituciones que las personas mayores.

¿Cuánto conocemos de las instituciones que combaten la violencia contra las mujeres?

Una suposición extendida en la sociedad es que un motivo por el cual las víctimas no acuden a las instituciones es que en realidad no conocen las normativas legales que las protegen, ni las instituciones en las que pueden requerir protección y apoyo, ni las autoridades o funcionarios a los que pueden recurrir.

Gráfico 8. Conocimiento de las instituciones que proporcionan servicios de atención a casos de violencia, por área de residencia. Muestra nacional 2017.

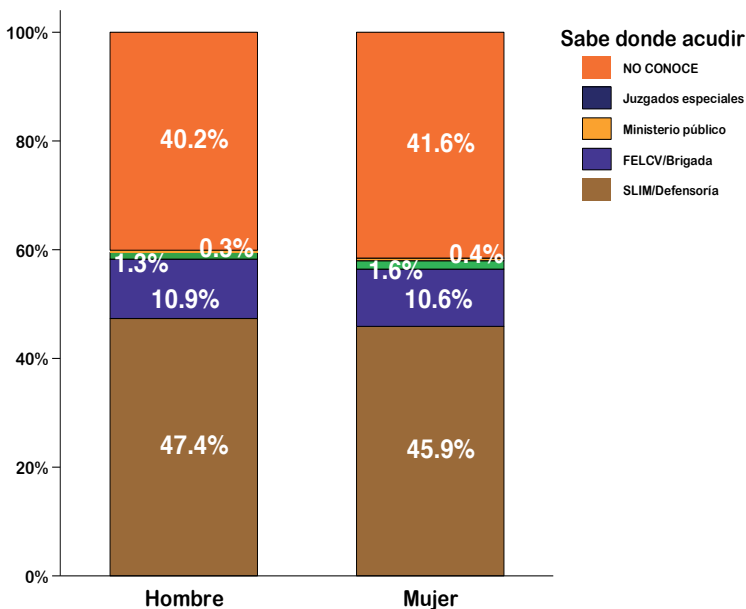


Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Se ha preguntado a la ciudadanía si saben de la existencia de cuatro instituciones que tienen responsabilidad en la atención de violencia contra las mujeres: el SLIM, la FELCV, el Ministerio Público y los Juzgados Especiales de Lucha contra la Violencia. Hay una mejoría en el nivel de conocimiento de las instituciones, especialmente en áreas rurales y en municipios intermedios del país.

La información recogida en la SENP 2017 permite desmitificar la idea de que las personas no acuden a las instituciones porque no las conocen.

Gráfico 9. Conocimiento de las instituciones que proporcionan servicios de atención a casos de violencia, por sexo. Muestra nacional 2017.

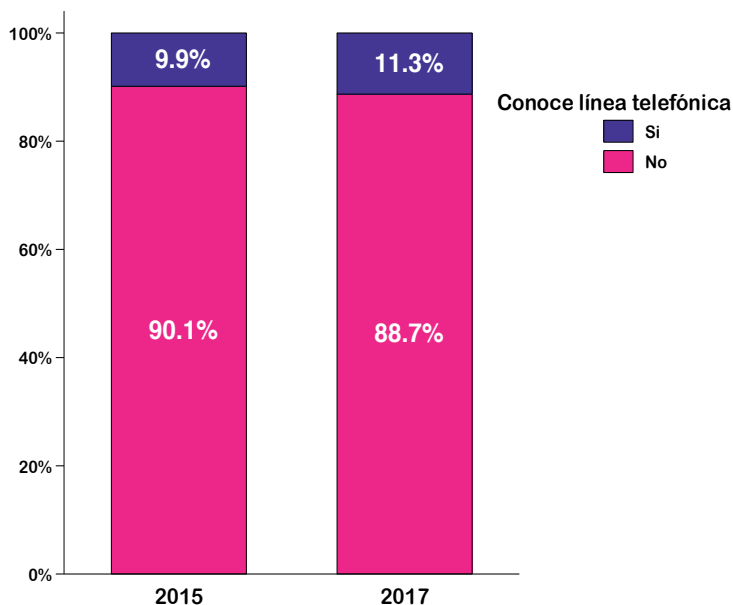


Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Sin embargo, en 2017 se observa (Gráfico 9) que el nivel de conocimiento de estas instituciones, que en realidad son recursos para las víctimas, no difiere entre mujeres y hombres en todo el

país. Puesto que estas instituciones atienden casi exclusivamente a mujeres sería lógico esperar ellas tengan más información de cuáles son estas instituciones, cómo funcionan y cómo les pueden ayudar.

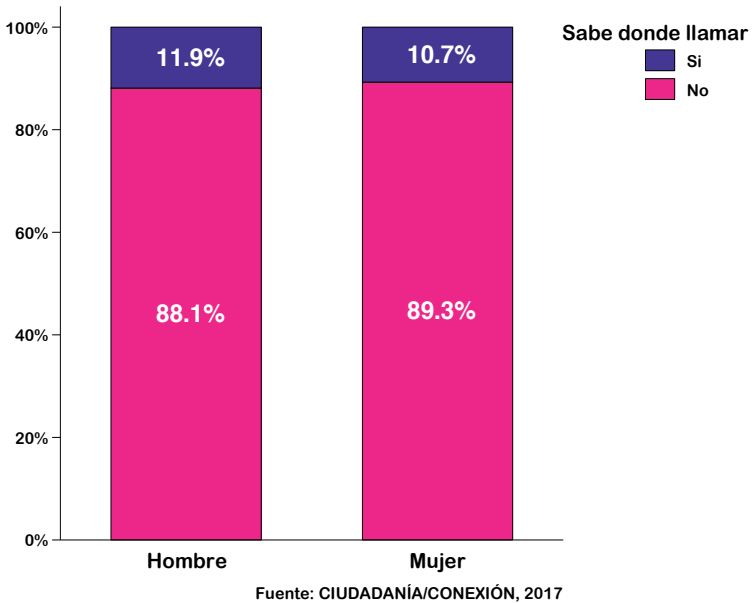
Gráfico 10. Conoce la existencia de una línea telefónica para atender violencia, por año.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

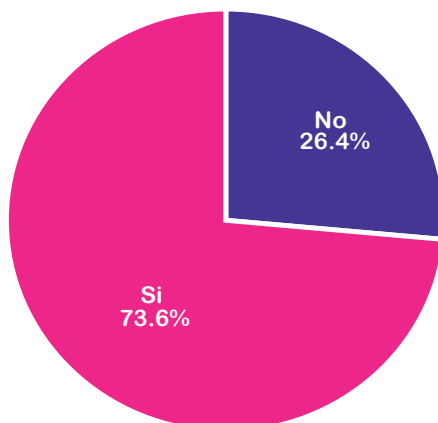
Desde 2015, la FELCV tiene habilitado un servicio de línea gratuita específicamente para la atención de casos de violencia contra las mujeres. Solamente 11% de la población nacional conoce la existencia de esta línea telefónica. Más aun, igual que en 2015, incluso entre los que reportan conocer de la existencia de esta línea gratuita de atención a casos de violencia, casi nadie sabe el número que hay que marcar para comunicarse con la FELCV. 84% de la población nacional sigue pensando que el número es el 110, que da acceso a la policía y no específicamente a la FELCV.

Gráfico 11. Conoce la existencia de una línea telefónica para atender violencia, por sexo. Muestra nacional 2017.



Igual que sucede con el conocimiento de las instituciones en general, son en realidad las mujeres las que menos conocen de la existencia de esta línea telefónica que constituye otro recurso a su disposición creado específicamente en el marco de la Ley 348.

Gráfico 12. Porcentaje de población que sabe de la existencia de una ley contra la violencia. Muestra nacional 2017.

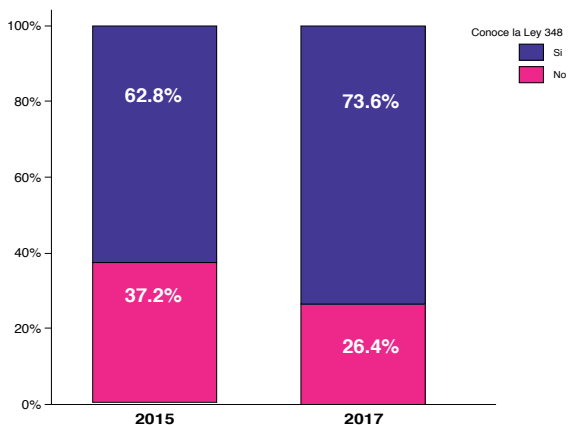


¿Tiene conocimiento de que existe una ley contra la violencia hacia las mujeres?

Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Además de conocer las instituciones a las que pueden acudir, es importante que toda ciudadanía conozca el marco normativo que protege y garantiza sus derechos, especialmente las mujeres, en tanto se trata de una normativa específicamente diseñada para reducir la incidencia de violencia contra las mujeres.

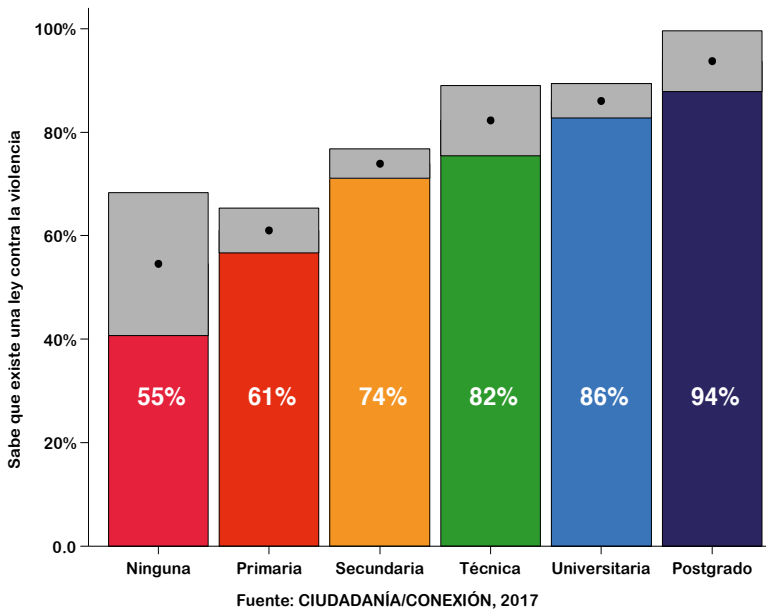
Gráfico 13. Conocimiento de la existencia de la Ley 348, por año



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Tres cuartos de la población nacional tiene conocimiento de la existencia de la Ley 348. El nivel de conocimiento ha aumentado en el transcurso de los últimos dos años en 11%, un resultado alentador que puede tener dos explicaciones: 1) la gente pone mucha atención a las leyes y muy poca atención a las instituciones; 2) las campañas públicas de difusión sobre esta ley (que no deben entenderse como una acción de **prevención** de la violencia) están obteniendo resultados.

Gráfico 14. Sabe de la existencia de una ley contra la violencia, por nivel educa-

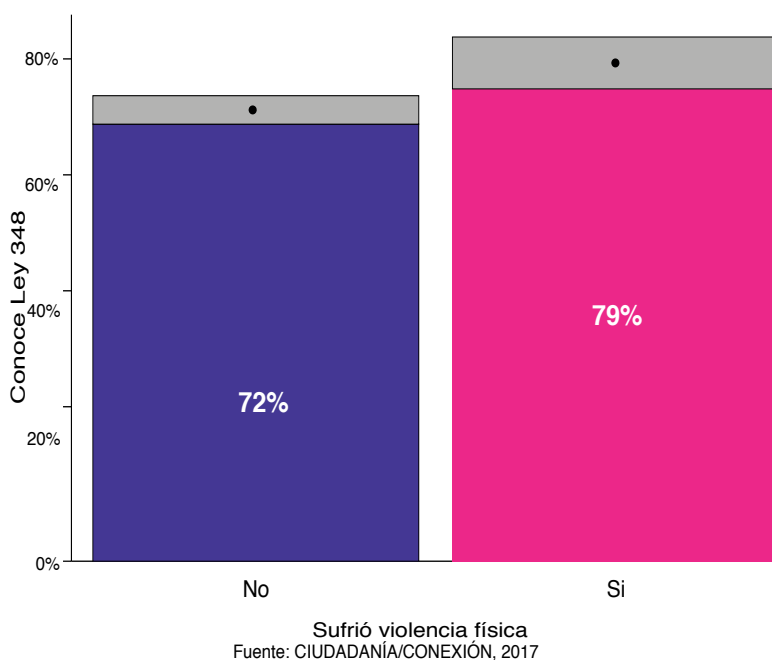


tivo. Muestra nacional 2017.

Igual que con la confianza en las instituciones, la educación se constituye en un recurso estratégico clave para la adquisición de conocimiento e información y por ende, para el ejercicio pleno de derechos con información completa. Mientras mayor el nivel de educación, mayor la probabilidad de que se conozca esta ley.

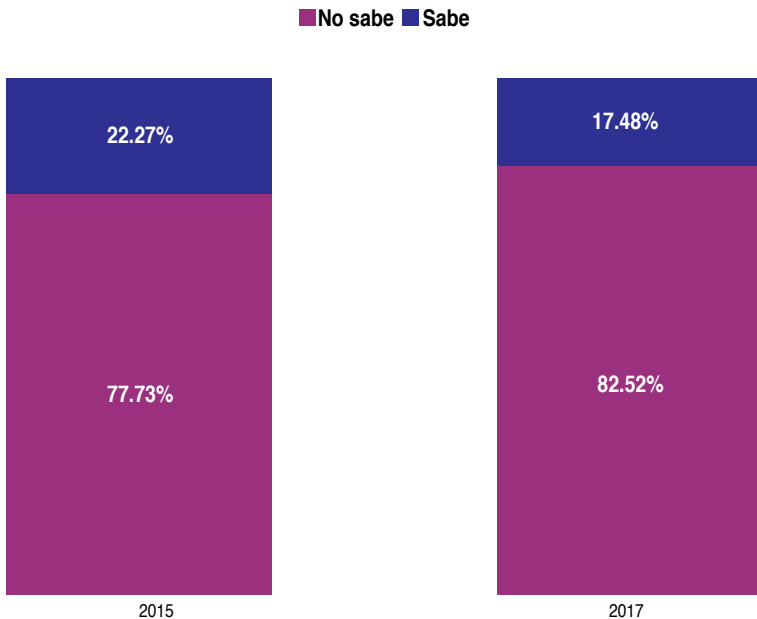
Otro hallazgo importante en 2017 y una diferencia con los hallazgos de 2015 es que las personas que han sido víctimas de violencia tienen mayor probabilidad de conocer esta ley que las personas que no lo han sido. El hallazgo muestra que las víctimas de violencia física buscan –y obtienen- más información sobre esta ley y están mejor informadas.

Gráfico 15. Conoce Ley 348, por victimización por violencia. Muestra nacional 2017.



Sin embargo, la situación cambia dramáticamente cuando se pregunta a la población nacional si conocen **para qué sirve la Ley 348**, la misma ley con la que tres cuartos de la población está familiarizada.

Gráfico 16. Porcentaje de personas que saben para qué sirve la ley por año.

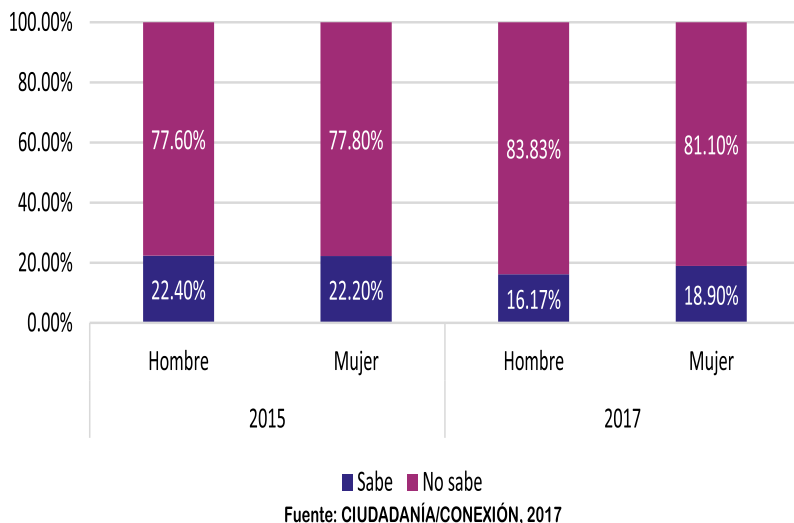


Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Los resultados de la SENP 2017 muestran claramente que no solamente muy pocas personas de las que aseguran conocer la existencia de esta ley no saben para qué sirve, si no que en 2017 hay menos personas que en 2015 que pueden decirnos para qué se ha diseñado y promulgado esta ley.

En 2017, **más de tres cuartos de la población** nacional no sabe con qué propósito se ha promulgado la Ley Integral 348 y no tiene conocimiento de sus contenidos, con excepción de que es una ley contra la violencia contra las mujeres. En otras palabras, las y los bolivianos conocen el nombre –quizás el título– de la Ley, pero no su propósito.

Gráfico 17. Porcentaje de personas que saben para qué sirve la ley por sexo y por año.



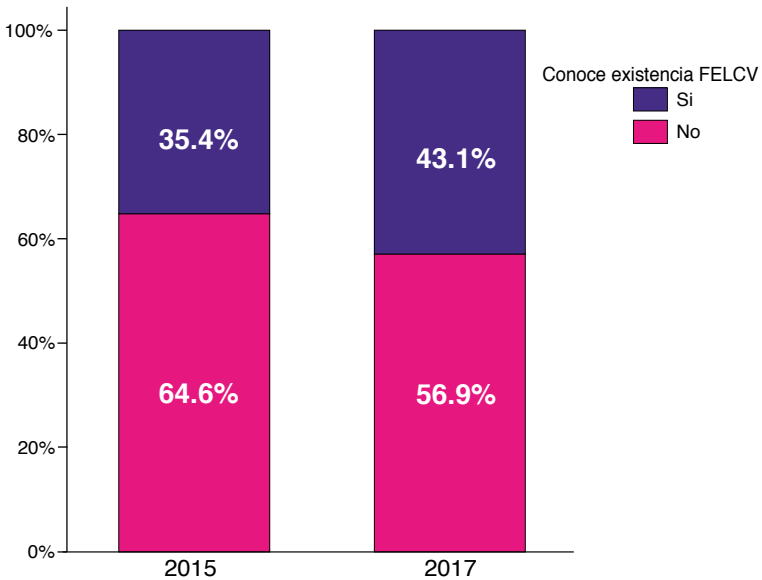
Mujeres y hombres desconocen el propósito de esta ley prácticamente en la misma medida como también en la misma medida hay menos mujeres y menos hombres que lo conocen en 2017 (que en 2015).

Existen pocas diferencias en el nivel de conocimiento del propósito de la Ley 348 entre la población de las áreas metropolitanas del país (19% de las personas en las ciudades saben para qué sirve la ley) y los municipios intermedios y pequeños. Estas diferencias no han variado entre 2015 y 2017. Los habitantes de las áreas metropolitanas tienen más información que los habitantes del resto del país aun cuando la cantidad de personas que conocen la ley y sus objetivos no llega a un cuarto de la población.

Este dato debería ser considerado para repensar la estrategia de las organizaciones de la sociedad civil y de las instituciones públicas para mejorar la difusión de información fundamental para el

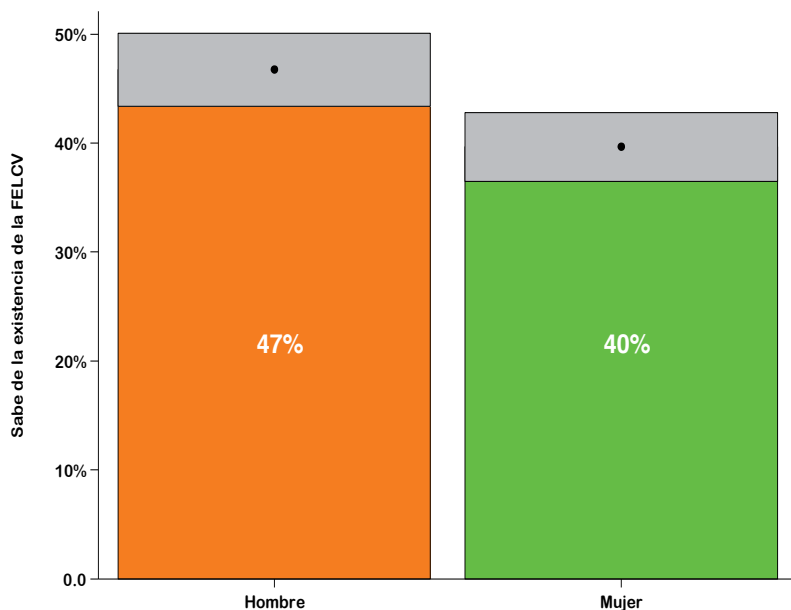
ejercicio de los derechos de las mujeres y para garantizar el derecho de acceso a la información. Es importante reconocer esta falta de conocimiento como un **obstáculo**, principalmente para el acceso de las mujeres a la justicia, pero también para que la sociedad civil, y principalmente las mujeres en la problemática que nos ocupa, puedan demandar la garantía de sus derechos y pueda ejercerlos.

Gráfico 18. Conoce de la existencia de la FELCV, por año.



Quando se les pregunta a las y los encuestados si conocen de la existencia de una división en la policía (FELCV) que trabaja específicamente defendiendo víctimas de violencia los resultados del análisis multivariado para 2017 indican que, igual que sucedía en 2015, las personas con mayor nivel de educación formal tienen mayor probabilidad de tener más información y conocen más esta oficina de la policía (FELCV) que las personas con menos educación formal.

Gráfico 19. Conoce de la existencia de la FELCV, por sexo.



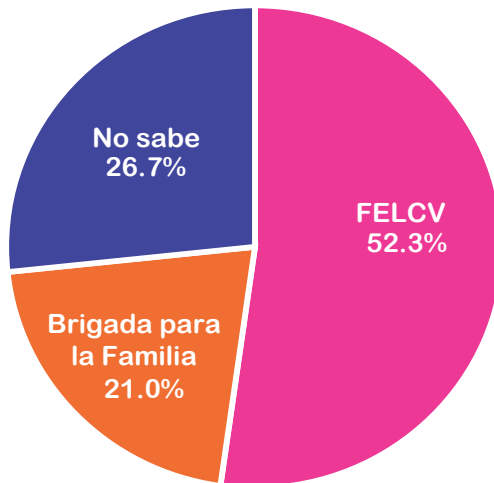
El porcentaje de personas que conoce la FELCV se ha incrementado significativamente en 2017 a comparación de los que declaraban conocer esta institución en 2015.

Sin embargo, menos mujeres que hombres conocen la FELCV en todo el país, aunque en 2017 se ha incrementado la cantidad de mujeres que conocen la institución a comparación de 2015. De nuevo, esta falta de conocimiento tiene la consecuencia de que lo que debería constituir un recurso para las víctimas puede ser más bien un obstáculo en la medida en que las mujeres no lo conocen.

Los hallazgos indican también que existe una diferencia generacional significativa en el conocimiento de la existencia de esta institución. Los jóvenes, especialmente los que están en el grupo entre 15 y 25 años son los que tienen menor probabilidad de conocer la FELCV. A medida que se incrementa la edad de las personas, la probabilidad de conocer la existencia de la FELCV también se incrementa.

La FELCV es la institución más conocida (del conjunto de instituciones que atienden violencia) en municipios intermedios del país, más en los otros dos estratos de la muestra. Los niveles de conocimiento de la FELCV tomados como valor absoluto siguen siendo bajos en todo el país y las diferencias entre áreas de residencia no son estadísticamente significativos. En 2017 la cantidad de personas en municipios intermedios y pequeños que conocen la FELCV se ha incrementado significativamente desde 2015.

Gráfico 20. Identificación de la fuerza de lucha contra la violencia, muestra nacional 2017.



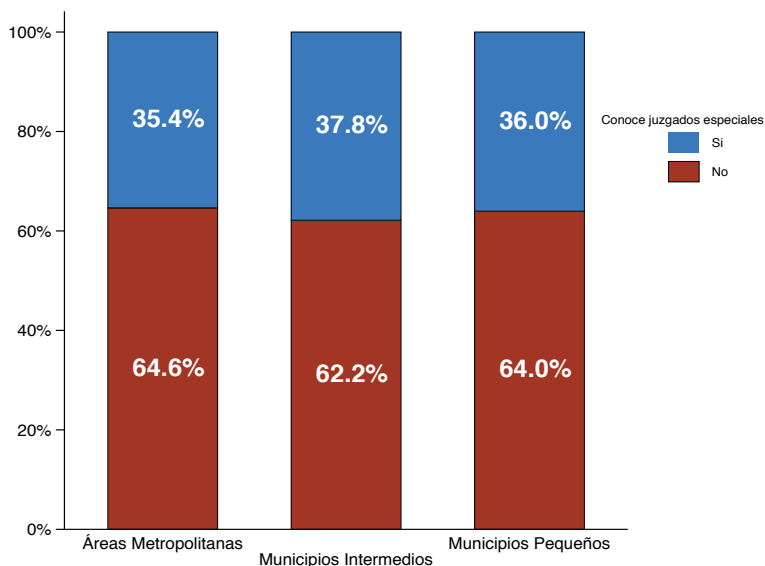
¿Sabe cuál es esa oficina de la policía?

Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Desde el punto de vista específico de esta institución, la FELCV es probablemente la institución que mejor se ha posicionado entre el público en los últimos dos años. El porcentaje de personas que reconocen a la FELCV como la división de la policía que atiende los hechos de violencia contra las mujeres se ha incrementado significativamente, ha pasado de 30% en 2015 a 52% en 2017, que

ya reconoce a la FELCV y que cada vez menos la sigue identificando como “Brigada de Protección a la Familia”.

Gráfico 21. Sabe que existen juzgados especiales de lucha contra la violencia, por área de residencia.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Finalmente, el conocimiento de que además de la FELCV, para la etapa de procesamiento de los hechos de violencia contra las mujeres, existen Juzgados Especiales para luchar contra la violencia contra la mujer, registra un cambio entre 2015 y 2017. El conocimiento de estas instituciones ya no está limitado a los habitantes de las áreas metropolitanas del país. Por el contrario, el nivel de conocimiento de estas instituciones es muy similar en todos los estratos en la muestra. En todo el país, algo más de un tercio de la población ya sabe que estos juzgados existen y están, al menos formalmente, en operación.

También en el caso de los juzgados especiales se ha confirmado que la educación es un instrumento central para el fortalecimiento de las y los ciudadanos a través del conocimiento de los recursos e instituciones a su disposición para el ejercicio de sus derechos. Es vital incrementar el nivel de información de la población, especialmente de los jóvenes y de las mujeres, sobre las instituciones, sus funciones, propósitos y responsabilidades.

La Ley N° 348 atribuye al Estado, a través de sus instituciones, la responsabilidad de trabajar en la **prevención y la protección** de las mujeres víctimas de violencia. Sin embargo, los bajos niveles de información y conocimiento sobre los recursos institucionales disponibles para las víctimas muestra que el trabajo de difusión para el adecuado conocimiento de derechos, servicios de atención y recursos para la prevención de la violencia no son una prioridad, ya que a más de cuatro años de la promulgación de la ley, ésta aún no es suficientemente conocida por la mayoría de la población.

Esto constituye evidencia adicional de que, además de la violencia directa y la violencia simbólica, la violencia estructural afecta a las mujeres bolivianas por omisión de parte del Estado o por acción insuficiente que genera obstáculos reales para el acceso de las mujeres a la justicia; en cierta medida esto libera al Estado de su obligación de garantizar adecuadamente los derechos de las mujeres.

¿Qué espera la ciudadanía de los servicios públicos de atención a casos de violencia contra las mujeres?

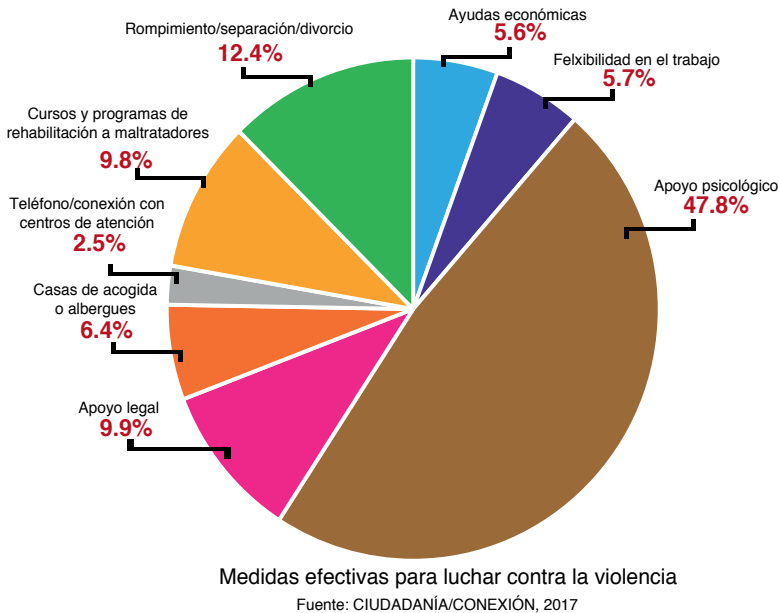
Esta sección se concentra en las evaluaciones que las y los ciudadanos hacen del desempeño de las instituciones públicas que deberían brindar servicios de atención en casos de violencia contra las mujeres y en las expectativas que la ciudadanía tiene de las instituciones, del gobierno y del servicio que esperan recibir.

Las **evaluaciones** están basadas principalmente en percepciones y opiniones que las y los ciudadanos tienen sobre estas instituciones,

pero también en la experiencia personal o indirecta que hayan tenido con cada una o más de una de las instituciones evaluadas.

Las expectativas expresadas por las y los ciudadanos son un indicador importante del modelo ideal de instituciones públicas que esperarían tener y se pueden tomar como un indicador de hacia dónde dirigir el trabajo de las instituciones para mejorar la calidez del servicio e incrementar el sentido de satisfacción de las y los ciudadanos con el desempeño de sus instituciones.

Gráfico 22. Medidas más efectivas para luchar contra la violencia. Muestra nacional 2017.



Se consultó a los encuestados sobre sus preferencias y prioridades en relación a la implementación de medidas que sean efectivas en la lucha contra la violencia. Las y los encuestados

debían elegir y priorizar las medidas más efectivas de una lista de medidas posibles.

Tabla 3. Porcentaje de medidas efectivas para luchar contra la violencia, por año.

Medidas efectivas para luchar contra la violencia	2015	2017
Ayudas económicas	9.60%	5.60%
Facilidades en el trabajo (flexibilidad, ausencias)	6.70%	5.70%
Apoyo Psicológico	38.60%	47.80%
Apoyo Legal	22.70%	9.80%
Casas de acogida o albergues	4.40%	6.40%
Teléfono que conecta a la víctima con centros de atención	2.50%	2.40%
Cursos y programas de rehabilitación a maltratadores	7.80%	9.70%
Rompimiento, separación divorcio	7.60%	12.40%

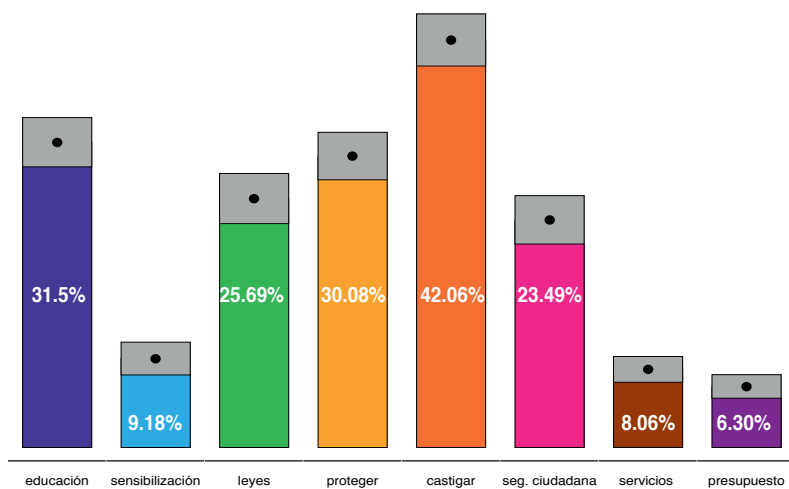
Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

El hallazgo más importante y el más sorprendente es la priorización mayoritaria de que la medida más efectiva y para combatir la violencia es proporcionar **apoyo psicológico** a las víctimas de violencia. Este resultado expresa una demanda específica de la expectativa sobre el servicio que las instituciones deberían proveer, pero también dos implicaciones importantes: a) la percepción de que la lucha contra la violencia está siendo enfocada como una acción que se espera y se realiza **después** de que ha ocurrido la violencia y b) una identificación de que la dimensión más problemática de la violencia

es la **dimensión simbólica**, las consecuencias psicológicas de la violencia y no algo que pase por el procesamiento de la denuncia.

La priorización y demanda de apoyo psicológico se ha incrementado significativamente desde 2015 en casi 10%; la segunda prioridad de medidas efectivas para luchar contra la violencia en 2017 es el **rompimiento** de la relación con la pareja a través de la separación o el divorcio. La tercera medida más efectiva para luchar contra la violencia con mayor apoyo en 2017 es el **apoyo legal** para las víctimas que optan por denunciar al agresor. En 2015 esta medida era la segunda prioridad de la población, pero en 2017 un porcentaje mucho menor identifica esta medida como efectiva; una decisión probablemente basada en la evaluación del desempeño de las instituciones y de la ineffectividad institucional si se considera la proporción de casos de violencia resueltos en el sistema judicial.

Gráfico 23. Expectativas ciudadanas sobre las acciones del gobierno para luchar contra la violencia. Muestra nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Las expectativas de la ciudadanía también están dirigidas a las acciones que el gobierno nacional puede implementar además de la promulgación de la Ley 348. Estas acciones cubren las diferentes etapas de la lucha contra la violencia: la prevención, la atención y la protección para las víctimas de violencia.

Tabla 4. Expectativas sobre acciones del gobierno, por año.

¿Qué espera que haga el gobierno con relación a la violencia contra las mujeres?	2015	2017
Educación para prevención	13.95%	31.5%
Sensibilización	3.51%	9.18%
Difundir e implementar la leyes	25.22%	25.69%
Protección a las víctimas	12.83%	30.08%
Castigar a los que maltratan y violan	24.49%	42.06%
Mejorar la seguridad ciudadana	14.20%	23.49%
Dar servicios gratuitos de atención a las víctimas	3.02%	8.06%
Dar más presupuesto a las instituciones	2.78%	6.30%

Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Las expectativas de ser atendido por personal calificado, en un lugar seguro y de manera gratuita se han triplicado en los últimos dos años. Menos importantes son las expectativas de accesibilidad de las instituciones, tanto en relación con la presencia institucional

en todas las regiones del país (que las atiendan en un lugar cercano) como en la frecuencia y regularidad de los servicios (que las instituciones brinden atención de manera permanente).

Las expectativas se miden a través de una serie de ítems en el cuestionario (la misma batería que se usó en ENP 2015), lo que permite comparar los resultados para ambos años. Estos ítems son:

“¿qué tan importante sería para usted que la/lo atiendan”:

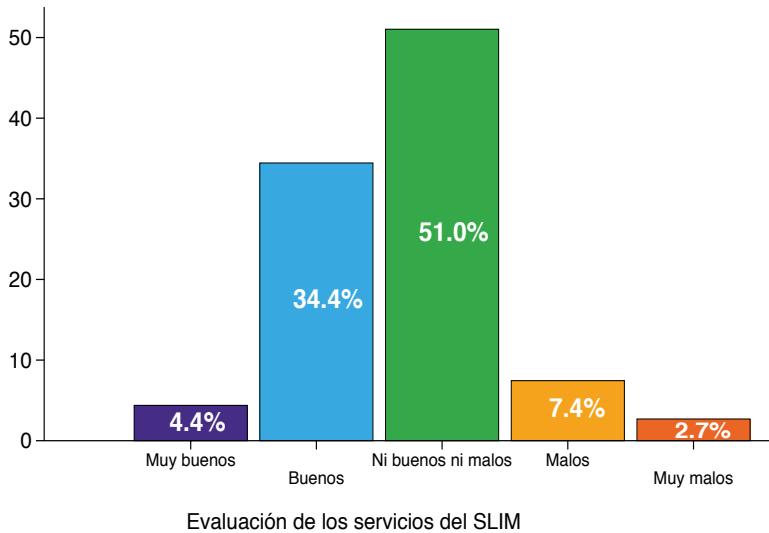
- Con eficiencia y prontitud
- Con un buen trato (respeto, amabilidad, sensibilidad)
- Con información sencilla de los pasos para la denuncia
- Sin costo (gratis)
- Con personal calificado
- Con información completa sobre cómo resolver el problema
- En un lugar seguro
- En un lugar cercano (accesible)

· ¿Qué tan importante es para usted que las instituciones den atención permanente (que tengan personal de guardia)?”

Evaluación de los servicios prestados por las instituciones en la lucha contra la violencia

De la misma manera en que las y los ciudadanos expresan sus expectativas sobre el desempeño institucional en un nivel ideal, tienen percepciones sobre la calidad del desempeño institucional en un nivel más objetivo e, incluso aquellos que no han solicitado o recibido servicios de estas instituciones, tienen una opinión sobre la calidad del servicio ofertado por las diferentes ramas de instituciones que atienden casos de violencia.

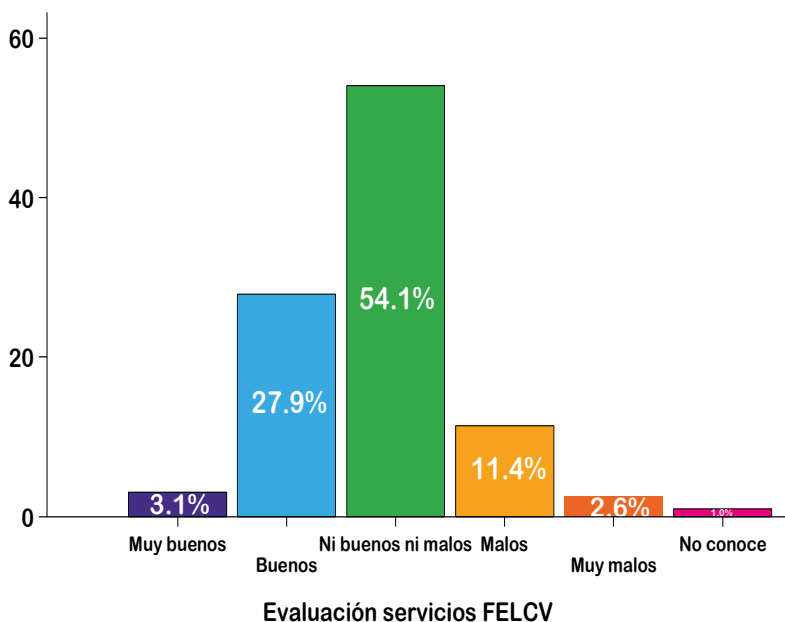
Gráfico 24. Evaluación de los servicios del SLIM. Muestra nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Para el SLIM y la FELCV, las instituciones con mayor nivel de confianza de la ciudadanía, la evaluación de su desempeño es caracterizada por la mitad de la población en el país como regular, los servicios que prestan son caracterizados como “ni buenos ni malos”. Al mismo tiempo, aproximadamente un tercio de la población caracteriza estos servicios como “buenos”, sin duda explicando en parte por qué las personas confían en esta institución. Esta evaluación no presenta variaciones desde 2015 para ninguna de las dos instituciones.

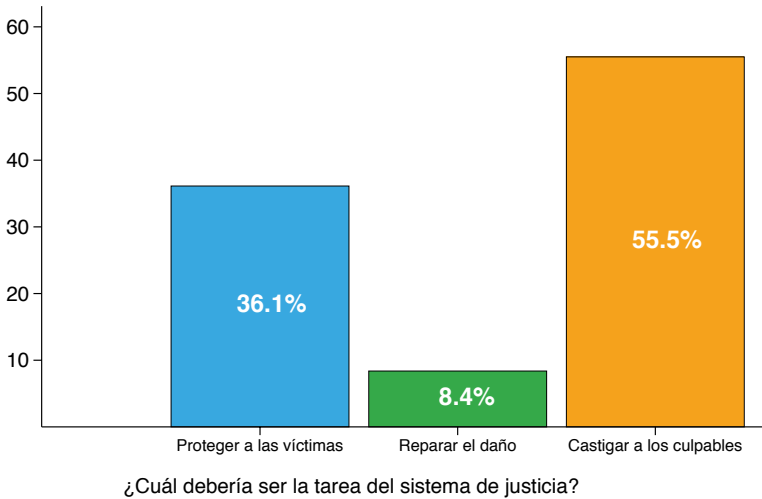
Gráfico 25. Evaluación de los servicios de la FELCV. Muestra nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

En cuanto al desempeño del sistema judicial en la lucha contra la violencia, los resultados de la SENP 2017 muestran un cambio positivo en la concepción del rol y del significado de la justicia en el contexto de la lucha contra la violencia contra las mujeres. 55% de la población nacional mantiene una visión punitiva de la justicia, en el contexto de la violencia contra las mujeres como en sus otras jurisdicciones. Esta visión de la justicia tiene menos apoyo en 2017 que en 2015, cuando dos tercios de la población concebían la justicia como castigo en la lucha contra la violencia.

Gráfico 26. Tareas del sistema de justicia en la lucha contra la violencia. Muestra nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXION, 2017

En 2017 las visiones de la justicia como **protección** y su función de **reparación** del daño se han fortalecido a comparación de 2015.

Tabla 5. Tareas del sistema de justicia según área de residencia y por año.

	Áreas Metropolitanas		Municipios intermedios		Municipios pequeños	
	2015	2017	2015	2017	2015	2017
Proteger a las víctimas	34.22%	36.94%	24.75%	36.49%	28.16%	34.56
Reparar el daño	5.54%	7.78%	5.65%	8.11%	3.71%	9.23 %
Castigar a los culpables	60.24%	55.07%	69.60%	55.41%	68.13%	56.21%

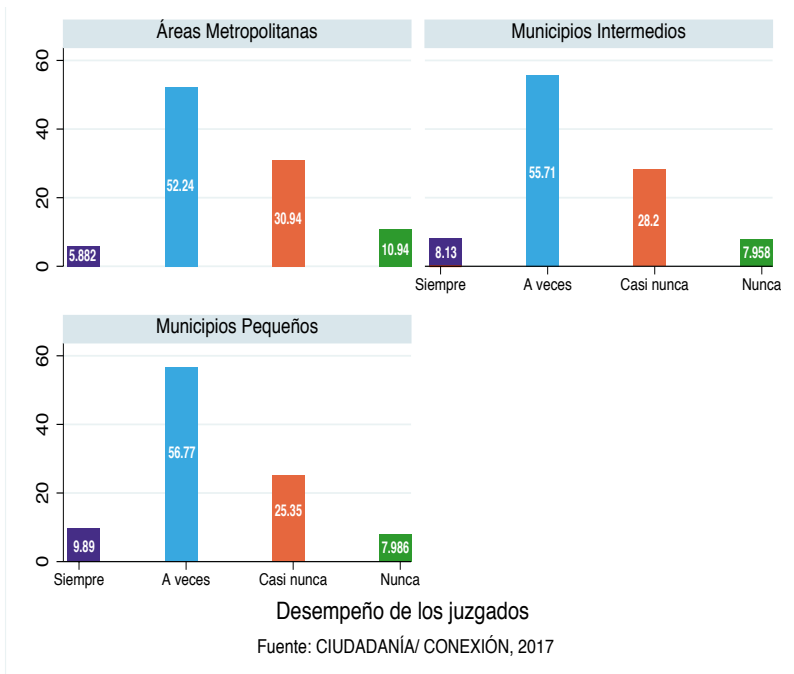
Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Desagregando estos resultados por área de residencia, se encuentra que estas dos concepciones de la justicia se han fortalecido en todas las áreas de residencia del país. Más de un tercio de la población nacional prioriza la función de protección de las víctimas, tarea relacionada con la garantía de los derechos de las mujeres y del cumplimiento del debido proceso establecido para el procesamiento de casos de violencia, así como para los castigos y el cumplimiento de la ley en todas sus jurisdicciones.

Aunque todavía tiene un apoyo débil, 8% de la población prioriza la función de **reparación** que la justicia puede tener. Para fortalecer esta idea le corresponde quizás a la sociedad civil entablar un diálogo con el Estado para determinar en qué consiste la reparación y para determinar si la solución a la problemática de violencia en el país se limita al ejercicio punitivo hacia los perpetradores o si existen además otras y mejores maneras de proporcionar soluciones a este problema.

Así como el sistema de justicia tiene diferentes tareas, también existen opiniones divergentes sobre su desempeño en la administración de justicia en los casos de violencia contra las mujeres. Se solicitó a las y los entrevistados que evaluaran desde su percepción con qué frecuencia el sistema de justicia en realidad hace justicia en casos de violencia: siempre, a veces, casi nunca o nunca.

Gráfico 27. Evaluación del desempeño de los juzgados: atención de violencia contra las mujeres, por área de residencia. Muestra nacional 2017.



La opinión mayoritaria en todas las áreas de residencia en el país es que el sistema de justicia solamente hace justicia para las mujeres que han sido víctimas de violencia **a veces**. Más del 50% de la población en las áreas metropolitanas, municipios intermedios y municipios pequeños concuerdan en esta evaluación.

Más preocupante es el hecho de que 31% de la población en áreas metropolitanas considera que el sistema judicial **casi nunca** les hace justicia a las víctimas de violencia. Un cuarto de la población en municipios intermedios y en municipios pequeños en áreas rurales concuerdan con esta evaluación.

En las áreas metropolitanas la evaluación de estas instituciones es la más dura. 11% de la población en ciudades grandes sostiene que el sistema de justicia **nunca** hace justicia para las mujeres,

evaluación confirmada por 8% de la población en municipios intermedios y en municipios pequeños. No se han registrado cambios en la evaluación que las y los ciudadanos hacen del desempeño del sistema judicial en la lucha contra la violencia entre 2015 y 2017.

Estos resultados en realidad no son una evaluación positiva del desempeño del sistema de justicia en la lucha contra la violencia contra las mujeres, porque los juzgados deberían hacer justicia siempre y no ocasionalmente. Se debe tomar en cuenta también si se suman los porcentajes de personas que en las tres áreas de residencia considera que los juzgados no hacen justicia “casi nunca” o “nunca”, el total sobrepasa en todos los casos a un tercio de la población.

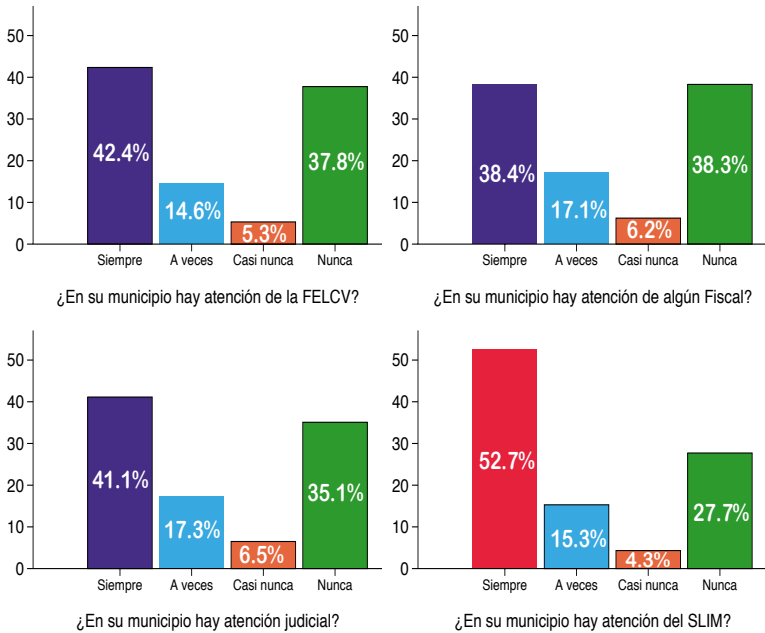
Accesibilidad a los servicios

Una parte importante de la calidad de los servicios provistos por las instituciones públicas es que sean accesibles. Esta **accesibilidad** se entiende tradicionalmente como la **presencia institucional** (la existencia de una oficina) en un lugar cercano a donde viven las personas que solicitan sus servicios y también, como **la frecuencia** con la cual el personal, los funcionarios y los encargados de esas oficinas se encuentran presentes y dan atención al público (deben dar atención con regularidad e, idealmente, de manera permanente).

La pregunta que se hizo a las y los encuestados hace referencia específica al municipio en el que vive la persona entrevistada puesto que si no existe una oficina en el municipio y las personas necesitan trasladarse a otro municipio, a otra localidad o necesitan viajar para encontrar una oficina o un funcionario los servicios son considerados inaccesibles.

Un tercio de la población sostiene que en su municipio nunca hay servicios disponibles ni de la FELCV, ni de la FELCC, ni del Ministerio Público ni de ningún juzgado. Eso significa que un tercio de la población nacional declara no tener servicios de ningún tipo que les puedan garantizar protección ni atención en caso de haber sufrido violencia.

Gráfico 28. Accesibilidad a las instalaciones de instituciones públicas de atención a casos de violencia contra las mujeres. Muestra nacional 2017.



Fuente: CIUDADANÍA/CONEXIÓN, 2017

Este resultado es una clara llamada de atención a las instituciones que necesitan mejorar la presencia institucional en todo el territorio nacional y preocuparse sobre todo por cumplir con su obligación de atender y proteger a la ciudadanía.

Conclusiones

Los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Percepción sobre Situación de Violencia contra las Mujeres en Bolivia prueban claramente que aún existe mucho en la relación entre la ciudadanía y las instituciones que deben combatir la violencia que no conocemos adecuadamente. Incluyendo a la Ley 348, las personas conocen más de lo que suponemos a las instituciones, pero no conocen verdaderamente su propósito ni cómo funcionan.

El conocimiento que la ciudadanía tiene de los recursos a su disposición en la lucha contra la violencia es deficiente e insuficiente. Esto se constituye en un obstáculo para el ejercicio pleno de derechos y para la demanda de garantías para los derechos de las mujeres, obstáculo que el Estado y sus instituciones no se preocupan mucho por remover.

Las **expectativas** que las personas tienen de las medidas que consideran efectivas en la lucha contra la violencia, de las acciones que el gobierno podría implementar y de la calidad del servicio distan considerablemente de la evaluación y las percepciones sobre el desempeño institucional.

A pesar de que no las conocen adecuadamente y a pesar de que reconocen sus deficiencias en accesibilidad y eficacia, las y los ciudadanos aún están dispuestos a confiar en las instituciones que deberían combatir la violencia contra las mujeres; esta confianza podría convertirse en un recurso positivo para mejorar la calidad del servicio provisto y cerrar la distancia entre las expectativas y el desempeño institucional para empezar a avanzar lentamente en la reducción de la violencia contra las mujeres en el país.

Para ello, las instituciones (incluyendo a sus responsables y sus funcionarios) **deben** mejorar su comprensión de las dinámicas y complejidades de la problemática de la violencia en el país y las autoridades **deben** enfocar su voluntad política en la promulgación de una política pública para la adecuada implementación de la ley y para el fortalecimiento de las instituciones.

