

En cumplimiento al artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y 11 del Reglamento (RELAIP), se proporcione la información correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2022, siguiente:

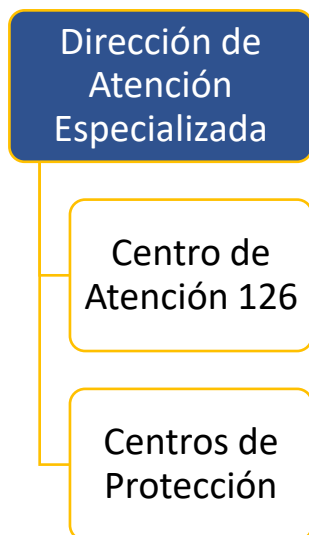
- Servicios
- Datos estadísticos del Centro de Atención 126 y Centros de Protección de noviembre y diciembre de 2022.

Por este medio informo sobre los servicios que presta esta Dirección de Atención Especializada, con actualización correspondiente al período de noviembre y diciembre del año 2022, los cuales se centran en los servicios que se presta por medio del centro de llamadas 126, y plataforma 126 Te Orienta y 126 Te Orienta sin Fronteras, y Centros de Protección, todos esos servicios se detallan a continuación:

DIRECCION DE ATENCION ESPECIALIZADA

El ISDEMU ha desarrollado estrategias institucionales encaminadas a la prevención, atención y protección a la violencia contra las mujeres, que contiene los lineamientos institucionales que regulan la actuación en los servicios que se brindan.

El sistema incluye diferentes modalidades, para acercar los servicios a las mujeres que soliciten información, orientación, atención sobre la violencia contra las mujeres, por medio de la Dirección de Atención Especializa se proporcionan los servicios siguientes:



1. Centro de Atención 126 (CA126)

El CA126 es el mecanismo del ISDEMU mediante el cual las mujeres pueden acceder a servicios remotos de atención psicológica, asesoría legal o apoyo social. Estos teleservicios se denominan “126 Te Orienta” y cuenta con dos canales de atención. Una plataforma virtual que permite a las mujeres recibir su atención o consejería a través de video llamadas, sin salir de sus casas o desde un espacio en donde puedan acceder a señal de wifi. Y una línea telefónica a donde las mujeres pueden llamar para pedir orientación sobre la ruta que deben seguir según sea su caso.

- **Línea gratuita 126 Te Orienta**

La línea 126 es una línea que tiene cobertura gratuita a nivel nacional, a la cual las mujeres pueden llamar y consultar sus dudas respecto a su situación de violencia de género. A través de los servicios de consejería telefónica las mujeres sabrán qué hacer a dónde ir, y la ruta que deben seguir. El objetivo es que las mujeres den ese primer paso tan importante, que es informarse sobre su situación para tomar acción, decisión y activar los diferentes mecanismos siendo un medio la denuncia.

- **Plataforma Virtual 126 Te Orienta**

La Plataforma es una aplicación virtual que funciona como un chat en donde las mujeres pueden realizar sus consultas o recibir su terapia psicológica a través de una videollamada y obtener la misma efectividad de la terapia presencial. Esta es una herramienta muy eficaz, ya que tiene muchas ventajas para las usuarias que no puede desplazarse a recibir atención en el consultorio. Además, el chat de esta herramienta no deja huella en el dispositivo en donde se accede.

- **126 Te Orienta Sin Fronteras**

A partir de julio de 2022, se comienza a implementar un nuevo servicio de 126 Te Orienta denominada “Sin Fronteras”, creado con el objetivo de extender los servicios de orientación para mujeres migrantes (durante la ruta de ida), mujeres de la diáspora, mujeres retornadas, o mujeres víctimas de desplazamiento forzado.

Al ingresar a la plataforma 126teorienta.gob.sv las salvadoreñas que viven afuera del territorio pueden acceder a:

- ✓ Orientación general sobre las instancias a las que pueden acudir durante una emergencia.
- ✓ Apoyo de primera línea, primeros auxilios psicológicos.
- ✓ Consejería psicológica de una sesión.
- ✓ Seguimiento y gestión de casos, en coordinación con el MRREE.
- ✓ Información sobre servicios de violencia basada en género en países de tránsito y destino

- ✓ Vinculación con la Dirección de Movilidad Humana y Atención a la Persona Migrante, a través del Departamento de Gestión Humanitaria (consulados y representaciones diplomáticas)

Al igual que todos los servicios remotos, Sin Fronteras está al servicio de las mujeres 24 horas del día, los 7 días de la semana. Cumpliendo con todos los estándares y lineamientos institucionales en materia de atención.

Características de los servicios remotos del CA126:

Requisitos de acceso	Tipo de servicios	Profesionales de atención	Alcance de los servicios	Beneficios
<p>Contar con un dispositivo celular inteligente, Tablet o computadora</p> <p>Poseer datos en su teléfono celular, o un lugar con acceso a wifi</p>	<p>Asesoría y acompañamiento legal</p> <p>Apoyo psicológico</p> <p>Apoyo social</p> <p>Servicios gratuitos en ambos canales.</p> <p>Servicios confidenciales.</p>	<p>Abogadas</p> <p>Psicólogas</p> <p>Trabajadoras Sociales</p>	<p>Atención 24/7, los 365 días del año</p> <p>Atención dentro y fuera del territorio nacional (con acceso a Internet)</p>	<p>Las usuarias no tienen que salir de sus casas para recibir consejería.</p> <p>Las usuarias no invierten sus recursos monetarios, en transporte ni en el pago de servicios.</p> <p>Pueden acceder desde donde se encuentren, incluso fuera del territorio salvadoreño.</p> <p>No deben esperar para recibir sus servicios, ya que pueden obtenerlos de forma inmediata o mediante la programación de citas de atención virtual</p>

Se suma a la oferta de servicios remotos la línea telefónica (503) 7854-9521, número que funciona para llamadas y WhatsApp, para usuarias dentro y fuera de El Salvador.

2. Centros de Protección.

El ISDEMU cuenta con un centro de protección que está conformado por un Albergue y una casa de acogida, que proporciona resguardo y protección de forma temporal,

garantizando los servicios integrales de atención y protección a las mujeres, sus hijas en todo su ciclo de vida y sus hijos hasta los doce años; así como de las mujeres migrantes retornadas, habiendo previamente estar viviendo violencia en razón de género y estando en un nivel de riesgo alto y ausencia de redes de apoyo seguras.

Dando respuesta a lo regulado en el artículo 26 de la LEIV, el cual establece dentro sus objetivos el deber de asegurar el apoyo inmediato, velar por la integridad física, emocional y la atención psicosocial.

Es razón de lo anterior los servicios que se brindan desde los centros de protección son con una atención integral por parte del equipo multidisciplinario, el cual está conformado por abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales y enfermeras, atención médica, atención lúdica y atención educativa, atención en masaje estas atenciones se brinda con el propósito de fortalecer su empoderamiento, la activación de sus recursos personales, la forma de verse a sí mismas, su autonomía económica y todo lo necesario para potenciar su desarrollo. Dando seguimiento a los diferentes procesos administrativos o judiciales que las usuarias hayan activado o activen. Se proporciona además los servicios de alimentación garantizando derechos humanos de las usuarias.

Se describirán las atenciones que se brindan tanto a las mujeres víctimas de violencia como la de sus hijas en todo su ciclo de vida e hijos hasta los doce años las cuales son:

- **Atención y terapia psicológica:** intervención psicológica y emocional, a efecto de brindar la atención y tratamiento que la usuaria requiera; se brinda un seguimiento y terapias enfocadas a lograr su estabilidad emocional, trabajar en el autoestima, empoderamiento, entre otras situaciones que viven las usuarias.
- **Orientación y acompañamiento legal:** asesoría legal respecto de la protección y restitución de los derechos afectados o en peligro de afectación, informando los derechos que le han sido violentados a la usuaria y los mecanismos legales para acceder a la justicia. Se les brinda acompañamiento en procesos legales y administrativos promovidos por las usuarias cuando éstas lo requieran, y en los casos que amerita, se gestiona el aviso a las autoridades competentes del cometimiento de los hechos delictivos, para garantizar su debida tutela.

- **Atención social:** Atención a las mujeres en la creación de su plan de vida o darle seguimiento al mismo, gestionar en relación a necesidades y búsquedas de redes de apoyo, gestiones de ayuda humanitaria y promoción de la superación personal y autodesarrollo.
- **Atención Lúdica:** Atención y terapia dirigida a niñas, niños y adolescentes, para establecer comunicación y conocer su estado emocional, así como favorecer el aprendizaje, mediante juegos y actividades de entretenimiento.
- **Atención médica:** Intervención para identificación de enfermedades físicas y atención especializada, establecimiento de medidas de atención para curar, prevenir, tratarlas y referirlas; además se incluyen procesos informativos de la salud (salud sexual y reproductiva) y suministro de vacunas para la prevención de enfermedades, así como garantizar la atención médica especializada coordinando con las instituciones facultadas para ello.
- **Atención en Masajes Relajantes:** Realización de prácticas de relajación a usuarias víctimas de violencia de género por medio de masajes terapéuticos que ayudan a la sanación de las usuarias tanto psicológica y físicamente.

En los Centros de Protección, se imparten clases de bordado, bisutería, pintura en tela, cuadros elaborados con diferentes semillas, elaboración de dulces artesanales, panadería, cosmetología; entre otras actividades, las cuales son impartidas por el equipo del centro de protección; contribuyendo a su reinserción económica y social en condiciones de igualdad y no discriminación.

Cabe destacar que cada Centro de Protección cuenta con:

- Sala de atención
- Ludoteca
- Clínica
- Habitaciones adecuadas para las mujeres y sus hijas e hijos
- Área de cocina
- Área de comedor
- Área de recreación

El servicio de protección con calidad y calidez, se brinda por un periodo hasta tres meses, si el caso lo requiere se realizan gestiones del mismo para garantizar la protección y seguimiento a los diferentes procesos que llevan.

A continuación, se ilustran los datos estadísticos de los servicios brindados durante el período de noviembre y diciembre del año 2022, aclarando que la información correspondiente a los centros de protección es de carácter confidencial de conformidad al artículo 24 y siguientes de la Ley de Acceso a la Información Pública en relación con el artículo 2 numerales 1 al 3, y 57 letra e) de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para la Mujer.

Total de consejería y orientaciones brindadas por el Centro de Llamadas 126

01 de noviembre al 31 de diciembre de 2022

Mes	Consejería y orientaciones		Total Consejería y orientación	Total de llamadas 01 de noviembre al 31 de diciembre de 2022
	Llamadas 126	Plataforma 126 te orienta		
Noviembre	483	92	575	1,054
Diciembre	416	51	467	937
Total	899	143	1,042	1,991

Fuente: ISDEMU. Elaboración propia con base en registros administrativos, Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Control de Citas SIMEC. Información generada: 09/01/202