

San Salvador, 22 de septiembre 2021

Licenciado  
José Luis Menjivar  
Oficial de Información  
Unidad de Acceso a la información Pública  
ISDEMU

**Asunto: Respuesta a Solicitud de información número ISDEMU-2021-0070.**

En cumplimiento al artículo 3 y 4 de la Ley de Acceso a la Información Pública y art. 3 de la Ley de Procesos Administrativos, a usted traslado la respuesta al requerimiento de información número ISDEMU-2021-0070.

- 1- **¿Atiende casos o denuncias de violencia de género en línea su organización o institución? (en caso de responder negativamente, por favor explique si hay una razón en particular por la cual no atienden este tipo de casos y dar por culminado el cuestionario. En caso de responder afirmativamente pase a la pregunta número 2.)**

ISDEMU como ente rector, que garantiza los derechos de las mujeres en todo su ciclo de vida, tiene como visión estratégica el acercar los servicios a la población, por lo que se cuenta con diferentes modalidades en el área de atención, incluyendo la modalidad de atención remota, contando con el centro de llamadas 126 y la plataforma. 126 Te Orienta.

Como parte de los servicios remotos de ISDEMU, contamos con la Plataforma 126 Te Orienta, mediante la cual se brinda orientación legal, psicológica y social a mujeres afectadas por la violencia de género y población LGBTIQ. Y si las usuarias no pueden asistir presencialmente a recibir terapia psicológica, la Plataforma cuenta con la capacidad para realizar video llamadas y apoyar a las usuarias que lo requieran.

Es importante acotar que ISDEMU, no tiene competencia en recibir denuncias, sin embargo, se realizan coordinaciones con las instancias competentes para tutelar los derechos de la población.

- 2- **¿Cómo puede acceder la persona afectada a sus servicios?**

Los servicios de la línea 126 y la Plataforma, se puede acceder a través de teléfono celular, laptop o Tablet, es importante aclarar que la información es confidencial, y se brinda un **abordaje con enfoque de género y derecho humanos, por ello se cuenta con equipos sensibilizados.**

Se adjunta el Link, donde se brinda orientación y atención remota.  
<https://126teorienta.gob.sv/>

### 3- Explique el procedimiento después de la denuncia o solicitud de ayuda.

En primer momento se brinda el apoyo solicitado por las mujeres o población LGTBI, brindado un abordaje diferenciado a la población, se identifica la ruta y se activa mecanismos de protección, esto se realiza a través de:

- Escucha activa.
- Se Analiza junto a la usuaria la ruta a seguir, con la finalidad de tutelar sus derechos.
- Se brinda seguimiento psicosocial, a través de las diferentes modalidades de atención, presencial y remota, con el objetivo de lograr su empoderamiento, y pueda salir del ciclo de violencia en que se encuentra, por parte de los equipos Multidisciplinarios.
- Coordinaciones interinstitucionales.
- Se trabaja proyecto de vida, con el objetivo de lograr la autonomía económica, se identifica redes de apoyo y se elabora plan de seguridad.
- Se brinda acompañamiento a las diferentes instancias.

### 4- ¿Cuáles recursos, medios o plataformas utilizan su organización o institución para informar sobre los apoyos y servicios que ofrecen?

- ✓ Ventanillas informativas en las oficinas departamentales.
- ✓ Campañas a través de redes sociales institucionales.
- ✓ Material de divulgación.

### 5- Actualmente la institución u organización para la cual labora atiende casos o denuncias de violencia de género en línea mantiene estadísticas? En caso de ser afirmativo. ¿Cuáles datos se toman en cuenta al momento de levantar la estadística? (edad, orientación sexual, identidad de género, tipo de violencia plataforma, agresor/a/e, otros) (en caso de responder negativamente, de por concluido el cuestionario)

Para la información de datos estadísticos sobre casos de violencia contra la mujer que han sido ejercidos por medios electrónicos en cumplimiento al artículo 68 de la LAIP, orientamos a la persona solicitante a realizar dicho requerimiento a la Fiscalía general de la Republica y Policía Nacional Civil. Para mayor información le motivamos a visitar el portal de transparencia de cada institución:

Fiscalía General de la Republica <http://portaldetransparencia.fgr.gob.sv/>

6- Provea estadísticas de los casos atendidos por su organización o institución en el periodo de febrero 2020 hasta la actualidad, violencia de género en línea?

Nota aclaratoria:

Las estadísticas proporcionadas en los ítems 2 y 3 engloban los casos atendidos por ISDEMU en general, porque no se cuenta con una variable para identificar el medio que fue ejercida la violencia. Y en seguimiento a la aclaración comunicada por el oficial de información.

Los datos corresponden a los generados por el sistema a la fecha de su generación. De haber cambios, corresponde a actualización de información.

**Cuadro No 1**  
**Casos atendidos en ISDEMU a nivel nacional a mujeres que enfrentan**  
**violencia por razón de género por año y mes según tipo de violencia**  
**01 de febrero de 2020 al 31 de agosto de 2021**

Año	Mes	Tipo de violencia								Total por año y mes 01 de febrero 2020 al 31 de agosto 2021
		Psicológica	Física	Sexual	Económica	Patrimonial	Feminista	Simbólica	Otro tipo de violencia	
2020	Febrero	315	61	46	41	20	3	2	10	498
	Marzo	154	34	24	23	10	4	2	4	255
	Abril	28	18	15	9	5	2	0	2	79
	Mayo	106	38	14	26	5	3	2	0	194
	Junio	106	34	18	13	7	4	1	1	184
	Julio	144	34	24	16	8	3	1	5	235
	Agosto	156	44	25	25	13	5	1	7	276
	Septiembre	263	40	52	42	17	10	0	8	432
	Octubre	312	62	48	48	24	2	0	8	504
	Noviembre	265	56	40	36	24	0	2	8	431
Diciembre	275	45	40	30	21	2	0	9	422	
<b>Total 2020</b>		2124	466	346	309	154	38	11	62	3510
2021	Enero	309	58	49	49	17	3	0	9	494
	Febrero	298	52	40	63	30	1	1	12	497
	Marzo	326	62	48	45	28	2	1	7	519
	Abril	292	57	53	44	29	2	1	11	489
	Mayo	287	49	49	41	25	4	0	26	481
	Junio	285	46	54	31	24	4	1	20	465
	Julio	271	51	56	44	20	4	1	32	479
	Agosto	280	59	48	30	14	2	1	12	446
<b>Total 2021</b>		2,348	434	397	347	187	22	6	129	3,870
<b>Total por tipo de violencia</b>		4,472	900	743	656	341	60	17	191	7,380

Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Citas. SIMEC.  
 Información generada el 21/09/2021

**7- Durante la pandemia (febrero 2020- a la actualidad), ¿han realizado insumos para campañas de comunicación o divulgación de información sobre violencia de género en línea?**

El ISDEMU, durante la pandemia de COVID-19, monitoreó el trabajo realizado por las instituciones que conforman la Comisión Técnica Especializada, obteniendo información de gran importancia para organizar directorios de las diferentes instancias que brindaban atención a mujeres víctimas de violencia, a través de distintos medios (números telefónicos, WhatsApp u otros). Asimismo, la Subcomisión de Procuración elaboró un Plan de Contingencia para garantizar la atención y protección de las mujeres durante la emergencia nacional, en el que participaron instituciones como la Procuraduría General de la República (PGR), Policía Nacional Civil (PNC), Corte Suprema de Justicia (CSJ) e ISDEMU.

Por otra parte, el ISDEMU adecuó sus mecanismos internos para garantizar el acceso de las mujeres a servicios de atención especializada, en el marco del Programa de Atención Integral para una Vida libre de Violencia. Como parte de ello, habilitó la atención remota vía telefónica y el fortalecimiento de su línea de emergencia 126, redes sociales Facebook, Messenger y WhatsApp para brindar asesoría legal, atención psicológica y apoyo en servicio social a mujeres víctimas de violencia por razones de género. Además, el ISDEMU, en coordinación con Bienestar Social, Correos de El Salvador, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Consejo Nacional de Administración de Bienes, Ministerio de Cultura y el Instituto Nacional de la Juventud, proporcionó un total de 6,455 paquetes alimenticios en todo el territorio nacional, con el objetivo de proveer de ayuda humanitaria a mujeres afectadas y sus familias, en el contexto de la pandemia.

Información disponible en: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/documents/informes-exigidos-por-disposicion-legal>

Desde la Unidad de Comunicaciones del ISDEMU, durante el periodo de la pandemia se realizaron campañas de:

- Convivencia
- Derechos y Plan de seguridad
- Números de Emergencias de las Centros de atención a nivel Nacional
- y Actualmente se cuenta con la Línea 126 y la Plataforma 126 Te Orienta -, que es una campaña permanente a nivel de redes.

ANEXOS:



## Convivencia en armonía y libre de violencia

Compartamos el trabajo en casa



Distribuyamos las tareas del hogar entre todas y todos y contribuyamos a una convivencia en armonía y libre de violencia

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



## Convivencia en armonía y libre de violencia

Compartamos el trabajo en casa



Las actividades de limpieza, abastecimiento, se desarrollan de mejor manera si las distribuimos entre todas las personas que conviven en casa.

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



## Ante la Emergencia Nacional por el COVID-19

El derecho de las mujeres a una vida  
libre de violencia comprende



- Que se respete su vida y su integridad.
- Que se respete la dignidad inherente a su persona y se le brinde protección a su familia.
- La libertad y a la seguridad personal.

LEIV. Artículo 2



## Convivencia en armonía y libre de violencia

Si en esta Emergencia Nacional estás  
viviendo una situación de violencia,  
no dudes en contactarnos

**ISDEMU Santa Ana**  
Coordinadora Ana Rodríguez

 [od.santaana@isdemu.gob.sv](mailto:od.santaana@isdemu.gob.sv)

 7608-7935

 2440-8504



## Plan de Seguridad para mujeres y niñas que tienen riesgo de Violencia

Es importante tener un Plan de Seguridad que nos permita resguardar tú integridad física y emocional y la de tus hijas e hijos.

En una mochila o bolsa no muy grande colocar



## Convivencia en armonía y libre de violencia

El trabajo en el hogar es responsabilidad de todas y todos



Es importante reconocer que las mujeres pueden verse recargadas con actividades laborales y de cuidado



## Ante la Emergencia Nacional por el COVID-19

Violencia contra las mujeres es



cualquier acción basada en su género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer tanto en el ámbito público como privado.

LEIV. Artículo 8, literal k

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



## Convivencia en armonía y libre de violencia

Si en esta Emergencia Nacional estás  
viviendo una situación de violencia,  
no dudes en contactarnos

**ISDEMU La Unión**

Coordinadora Magdalena Santos

 [od.launion@isdemu.gob.sv](mailto:od.launion@isdemu.gob.sv)

 7850-8612

 2604-2511

GOBIERNO DE  EL SALVADOR





## Convivencia en armonía y libre de violencia

Mantén a la mano estos números de emergencia de las instituciones que brindan ayuda inmediata en situaciones de violencia

ISDEMU

 7608-6805



atencion.especializada@isdemu.gob.sv

UNIMUJER-ODAC

San Salvador, (Centro) 2529-1426

San Salvador, Soyapango — 2529-1640

GOBIERNO DE  EL SALVADOR

LOGO



### Ante la Emergencia Nacional por el COVID-19

Es importante buscar acomodar y  
consensuar los tiempos de convivencia

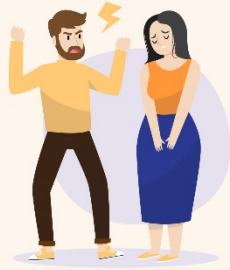


GOBIERNO DE  EL SALVADOR



## Ante la Emergencia Nacional por el COVID-19

La violencia física es toda acción que dañe físicamente a las mujeres.



Puede ser ejercida por su cónyuge o ex cónyuge, o con quien haya tenido una relación de afectividad. La violencia puede darse en la familia, el trabajo o la comunidad.

LEIV. Artículo 9, literal c

# 126 TE ORIENTA

Es un espacio virtual seguro y confiable





## Convivencia en armonía y libre de violencia

Las mujeres al frente de la emergencia



Reconocer este trabajo es importante, así como garantizar los recursos necesarios para proteger a todo el personal asignado a esta loable labor, tanto en centros de cuarentena, hospitales y en casa.

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



## Ante la Emergencia Nacional por el COVID-19

El derecho de las mujeres a una vida  
libre de violencia comprende



ser libres de toda forma de discriminación, ser valoradas y educadas libres de patrones estereotipados de comportamiento, prácticas sociales y culturales basadas en conceptos de inferioridad o subordinación.

LEIV. Artículo 2

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



## Convivencia en armonía y libre de violencia

Si en esta Emergencia Nacional estás  
viviendo una situación de violencia,  
no dudes en contactarnos

**ISDEMU Sonsonate**

Coordinadora Nubia Benavides

✉ [od.sonsonate@isdemu.gob.sv](mailto:od.sonsonate@isdemu.gob.sv)

📞 7608-6647

📞 2450-2224

GOBIERNO DE  EL SALVADOR

¿Cómo acceder a 126 Te Orienta?  
ingresa desde cualquier dispositivo a:

**126teorienta.gob.sv**



Y haz clic en **chatea con nosotras**

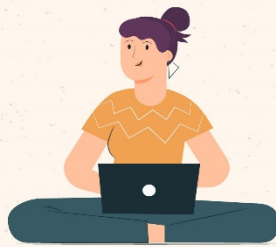


Si estás en una situación de  
violencia, ingresa a:

**126teorienta.gob.sv**



Si eres parte de la población LGBTIQ+  
y estás viviendo algún tipo de violencia



ingresa a:

**126teorienta.gob.sv**





Atención inmediata  
y confidencial



**8- ¿Cuáles son las identidades de género de las personas que acuden a sus servicios y cuáles de ellas lo hacen con más frecuencias?**

La identidad de género a la que se le brinda atención es diversa, se da abo a mujeres de la comunidad LGBTI; teniendo en cuenta que la institución es parte del sistema de atención, por lo tanto es garante de los derechos de las mujeres y población LGTBI.

**9- ¿Cuáles son los rangos de edad de las personas atendidas por su servicio?**

Notas aclaratoria:

Las estadísticas proporcionadas en los ítems 2 y 3 engloban los casos atendidos por ISDEMU en general, porque no se cuenta con una variable para identificar el medio que fue ejercida la violencia. Y en seguimiento a la aclaración comunicada por el oficial de información. Los datos corresponden a los generados por el sistema a la fecha de su generación. De haber cambios, corresponde a actualización de información.

**Cuadro No 2**  
**01 de febrero de 2020 al 31 de agosto de 2021**

Año	Mes	Rango de edad víctima						Total por año y mes 01 de febrero 2020 al 31 de agosto 2021
		0 - 12 años	13 - 18 años	19 - 24 años	25 - 64 años	años 0	no proporcional	
2020	Febrero	7	36	85	361	8	1	498
	Marzo	3	13	44	188	6	1	255
	Abril	2	9	15	51	1	1	79
	Mayo	3	9	36	135	2	9	194
	Junio	1	5	31	139	4	4	184
	Julio	3	14	38	174	4	2	235
	Agosto	4	16	39	209	4	4	276
	Septiembre	11	31	53	322	7	8	432
	Octubre	10	42	75	370	7	0	504
	Noviembre	12	47	56	306	8	2	431
Diciembre	17	32	55	309	6	3	422	
<b>Total 2020</b>		73	254	527	2,564	57	35	3510
2021	Enero	10	40	74	354	13	3	494
	Febrero	4	40	57	381	12	3	497
	Marzo	9	35	87	376	8	4	519
	Abril	8	40	63	363	14	1	489
	Mayo	6	44	64	356	8	3	481
	Junio	6	54	59	333	11	2	465
	Julio	13	51	74	329	10	2	479
	Agosto	9	48	59	324	4	2	446
<b>Total 2021</b>		65	352	537	2816	80	20	3870
<b>Total por tipo de violencia</b>		138	606	1064	5,380	137	55	7380

Fuente: Elaboración propia con base en el Sistema Integrado de Manejo de Expedientes y Citas. SIMEC.

Información generada el 21/09/2021



**10- ¿Cuáles son las orientaciones sexuales de las personas atendidas por su servicio y cuales los hacen con mayor frecuencia?**

La orientación sexual de las personas a la que se le brinda atención es diversa, se da abordaje a mujeres de la comunidad LGBTI; teniendo en cuenta que la institución es parte del sistema de atención, por lo tanto es garante de los derechos de las mujeres y población LGTBI..

**11- Cuáles son los tipos de violencia de género en línea más reportados o atendidos por su organización o institución durante la pandemia?**

La violencia de género en línea puede ser de diferentes tipos sin embargo la mayoría busca orientación por estar sufriendo acoso sexual o ciber-acoso, chantajes, difusión de material fotográfico o audiovisual íntimo de una mujer, situación que pone en desventaja a las mujeres.

**12- Mencione la red social, servicio de mensajería instantánea o plataforma en la que se da la agresión con mayor frecuencia atendida por su institución u organización.**

De acuerdo a lo expresado por usuarias, las vulneraciones sufridas han sido a través de Facebook, Messenger y WhatsApp, y otras redes sociales que mucha utilizan.

**13- Qué hacen la mayoría de víctimas de violencia de género en línea atendidas por su organización o instituto al momento de ser agredidas?**

Es importante tener en cuenta, que para que una mujer que está sufriendo violencia pida apoyo, no es fácil, porque se encuentra con miedo, impotencia, vergüenza y culpa, por ello cuando una mujer da ese paso es necesario brindar un abordaje diferenciado, activando los mecanismos de protección inmediata, teniendo en cuenta su integridad física y emocional.

**14- Las víctimas de violencia de género en línea conocían a la persona agresora?**

De acuerdo a lo manifestado por muchas mujeres, la violencia es ejercida por una persona conocidas, como novios, ex novios, pareja, ex pareja, vecinos. Etc. Personas con quienes han tenido relación, quienes posteriormente las chantajean o extorsionan, amenazando con difundir material fotográfico o videos íntimos.

Para mayor información El Instituto ha desarrollado un marco institucional de prevención y atención a la violencia contra las mujeres, que contiene los lineamientos institucionales que regulan la actuación de los servicios que se prestan. Información cualitativa y cuantitativa disponible en el Portal de Transparencia del ISDEMU en la sección siguiente:



Servicios: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/instituto-salvadoreno-para-el-desarrollo-de-la-mujer/services>

**15- ¿Algunos de los casos atendidos por su organización o institución han sido elevados a investigación o tribunales? Mencione cifras.**

Para la información de datos estadísticos sobre casos de violencia contra la mujer que han sido ejercidos por medios electrónicos en cumplimiento al artículo 68 de la LAIP, orientamos a la persona solicitante a realizar dicho requerimiento a la Fiscalía general de la Republica y Policía Nacional Civil. Para mayor información le motivamos a visitar el portal de transparencia de cada institución:

Fiscalía General de la Republica <http://portaldetransparencia.fgr.gob.sv/>