



INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL



INFORME

Investigación sobre los beneficios del servicio de las Defensorías
Comunitarias en la región de Cusco

Setiembre del 2005

TROCAIRE
Working for Just World



INSTITUTO DE DEFENSA LEGAL

INFORME

Investigación sobre los beneficios del servicio de las Defensorías
Comunitarias en la región de Cusco

Setiembre del 2005

Equipo responsable:

1. Coordinación general: Rocío Franco, IDL
2. Responsable del proyecto: Christine Benoît, IDL
3. Trabajo de campo: Carlos Itusaca Condori
4. Coordinación local: Mirva Aranda, Casa Campesina

Contenidos

1. <u>Introducción</u>	01
2. <u>Objetivos</u>	01
3. <u>Metodología</u>	01
3.1. Población y muestra	01
3.2. Instrumentos	04
4. <u>Presentación de resultados</u>	05
<u>A. Análisis de los beneficios según las/os usuarias/os del servicio</u>	05
1. Conocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias	05
2. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias	07
3. Demandas y expectativas de las personas usuarias	09
4. Beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la Defensoría Comunitaria	13
5. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias	15
6. Sugerencias de mejora en la atención de las Defensorías Comunitarias	17
<u>B. Análisis de los beneficios para la comunidad según las autoridades</u>	19
1. Conocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias	19
2. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias	20
3. Beneficios y cambios percibidos por las autoridades con la existencia de la Defensoría Comunitaria	21
4. Mecanismos de comunicación ente las autoridades y las Defensorías Comunitarias	24
5. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias	25
6. Sugerencias de mejora en la atención de las Defensorías Comunitarias	26
<u>C. Análisis de los beneficios percibidos por las/os defensoras/es comunitarias/os</u>	27
5. <u>Comparación entre los resultados obtenidos en el 2003 y los obtenidos en el 2005</u>	34

A. <u>Análisis de los beneficios según las/os usuarias/os del servicio en el 2003 y los obtenidos en el 2005</u>	34
1. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias	34
2. Demandas y expectativas de las personas usuarias	37
3. Beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la Defensoría Comunitaria	39
4. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias	41
5. Sugerencias de mejora en la atención de las Defensorías Comunitarias	43
B. <u>Análisis de los beneficios para la comunidad según las autoridades en el 2003 y los obtenidos en el 2005</u>	45
1. Conocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias	45
2. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias	46
3. Beneficios y cambios percibidos por las autoridades con la existencia de la Defensoría Comunitaria	48
4. Mecanismos de comunicación ente las autoridades y las Defensorías Comunitaria	49
5. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias	50
C. <u>Análisis de los beneficios percibidos por las/os defensoras/es comunitarias/os en el 2003 y los obtenidos en el 2005</u>	51
1. Reconocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias por parte de las autoridades	51
2. Auto imagen de las/os defensoras/es comunitarias/os	51
3. Beneficios percibidos por las/os defensoras/es comunitarias/os	52
6. <u>Conclusiones</u>	53
<u>Anexos</u>	57

Lista de tablas

Tabla 01: Encuesta a usuarias/os	02
Tabla 02: Encuesta a autoridades	03
Tabla 03: Entrevistas grupales a defensoras/es comunitarias/os	04
Tabla 04: Medio por el que la/el usuaria/o se enteró de la existencia de la DC	05
Tabla 05: Comentarios escuchados por las/os usuarias/os antes de asistir a la Defensoría Comunitaria	07
Tabla 06: Conocimiento de las/os usuarias/os acerca de los servicios que prestan las/os defensoras/es	08
Tabla 07: Veces que la/el usuaria/o ha visitado la Defensoría Comunitaria	09
Tabla 08: Razones por las que la/el usuaria/o ha buscado a un/a defensor/a comunitaria/o	10
Tabla 09: Motivos por los que las/os usuarias/os acuden a un/a defensor/a y no acuden a autoridades como PNP u otras	11
Tabla 10: Motivos por los que las/os usuarias/os creen que otras personas van a la DC	12
Tabla 11: Beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la DC	13
Tabla 12: Realización de aprendizajes por las/os usuarias/os en las visitas a la Defensoría Comunitaria o al conversar con algún/a defensor/a	14
Tabla 13: Lo aprendido por las/os usuarias/os en las visitas a la Defensoría Comunitaria	14
Tabla 14: Recomendarían las/os usuarias/os el servicio a algún familiar, amigo o vecino	15
Tabla 15: Motivos por los cuales las/os usuarias/os recomendarían el servicio de DC	15
Tabla 16: Opinión de las/os usuarias/os acerca del lugar de ubicación de la Defensoría Comunitaria	16
Tabla 17: Opinión de las/os usuarias/os acerca del horario de atención	16
Tabla 18: Sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar el horario de atención	16
Tabla 19: Evaluación del servicio de las DC en una escala de cero a veinte por las/os usuarias/os	17
Tabla 20: Sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar la atención de las DC	17
Tabla 21: Concepto de las autoridades acerca del servicio de las Defensorías Comunitarias	19
Tabla 22: Comentarios escuchados por las autoridades respecto a las Defensorías Comunitarias	20
Tabla 23: Conocimiento de las autoridades acerca de las funciones de las Defensorías Comunitarias	21
Tabla 24: Existencia de ventajas y beneficios para la comunidad según las autoridades	22
Tabla 25: Ventajas y beneficios percibidos por las autoridades respecto de las Defensorías Comunitarias	23
Tabla 26: Cambios percibidos en la comunidad por las autoridades desde la existencia de las Defensorías Comunitarias	24

Tabla 27: Grado de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias	24
Tabla 28: Mecanismos de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias	24
Tabla 29: Evaluación del servicio de las Defensorías en una escala de cero a veinte por las autoridades	25
Tabla 30: Sugerencias de las autoridades para mejorar el desempeño de los equipos de defensoras/es comunitarias/os	26
Tabla 31: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Kunturkanki	27
Tabla 32: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Hampatura	28
Tabla 33: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Ccotaña	29
Tabla 34: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Yanaoca	30
Tabla 35: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Quehue	31
Tabla 36: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Pampamarca	32
Tabla 37: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de San Jerónimo	33
Tabla 38: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de San Sebastián	34
Tabla 39: Comparación de los comentarios escuchados por las/os usuarias/os antes de asistir a la Defensoría Comunitaria	35
Tabla 40: Comparación del conocimiento de las/os usuarias/os acerca de los servicios que prestan las/os defensoras/es	36
Tabla 41: Comparación de las veces que la/el usuaria/o ha visitado la Defensoría Comunitaria	37
Tabla 42: Comparación de los motivos por los que las/os usuarias/os creen que otras personas van a la DC	38
Tabla 43: Comparación de los beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la DC	39
Tabla 44: Comparación de lo aprendido por las/os usuarias/os en las visitas a la Defensoría Comunitaria	40
Tabla 45: Comparación acerca de si recomendarían las/os usuarias/os el servicio a algún familiar, amigo o vecino	41
Tabla 46: Comparación de los motivos por los cuales las/os usuarias/os recomendarían el servicio de DC	41
Tabla 47: Comparación acerca de la opinión de las/os usuarias/os acerca del lugar de ubicación de la Defensoría Comunitaria	42
Tabla 48: Comparación acerca de la opinión de las/os usuarias/os acerca del horario de atención	42
Tabla 49: Comparación de las sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar el horario de atención	42
Tabla 50: Comparación de la evaluación del servicio de las DC en una escala de cero a veinte por las/os usuarias/os	43
Tabla 51: Comparación de las sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar la atención de las DC	43
Tabla 52: Comparación del concepto de las autoridades acerca del servicio de las Defensorías Comunitarias	45

Tabla 53: Comparación de los comentarios escuchados por las autoridades respecto a las Defensorías Comunitarias	46
Tabla 54: Comparación del conocimiento de las autoridades acerca de las funciones de las Defensorías Comunitarias	47
Tabla 55: Comparación de las ventajas y beneficios percibidos por las autoridades respecto de las Defensorías Comunitarias	48
Tabla 56: Comparación de los cambios percibidos en la comunidad por las autoridades desde la existencia de las Defensorías Comunitarias	49
Tabla 57: Comparación de los mecanismos de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias	49

INFORME

Investigación sobre los beneficios del servicio de las Defensorías Comunitarias en la región de Cusco

Setiembre del 2005

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las actividades llevadas a cabo en el Proyecto "Promoción de la participación ciudadana en la defensa legal de derechos", se realizó en el segundo semestre del 2005 una medición de los beneficios del servicio de las Defensorías Comunitarias en las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales donde estén instaladas en la región de Cusco.

Cabe mencionar que durante el primer año de ejecución del presente proyecto, en el 2003, se realizó una primera medición de los beneficios percibidos, tanto por las personas usuarias, las autoridades y las/os defensoras/es comunitarias/os. En esta segunda medición, se realizaron las entrevistas en las mismas comunidades campesinas y zonas urbano-marginales.

Presentamos en este documento, en un primer momento, los resultados de la investigación realizada en el segundo semestre del 2005, para luego en una segunda parte comparar esos resultados con los obtenidos en el 2003. Finalmente, presentamos en la tercera parte algunas conclusiones en base a los resultados presentados.

2. OBJETIVOS

Los objetivos de la presente investigación consisten en identificar y medir que beneficios obtienen las/os usuarias/os del servicio de las Defensorías Comunitarias, así como las/os defensoras/es comunitarias/os y la comunidad donde estén funcionando.

3. METODOLOGÍA

3.1. Población y muestra

La población de la presente investigación la constituyen las 38 Defensorías Comunitarias integrantes de la Coordinadora Departamental de Defensorías Comunitarias del Cusco (CODECC). Participan representantes de las provincias de Cusco, Canas, Paruro y Paucartambo. Según registros extraoficiales, existen cerca de 90 Defensorías Comunitarias

en la región de Cusco en la actualidad, ubicadas en las provincias anteriormente mencionadas, pero también en las de Espinar, Chumbivilcas y Accomayo.

De las Defensorías Comunitarias pertenecientes a la CODECC, 7 de ellas se encuentran ubicadas en la región urbana de la provincia de Cusco, y las demás 31 están ubicadas en las zonas rurales. La investigación se aplicó en 9 distritos de la región de Cusco donde existen Defensorías Comunitarias. Se seleccionaron 3 Defensorías Comunitarias de la zona urbana y 6 de la zona rural, las mismas que tienen en promedio 3 años y medio de funcionamiento.

En razón de los objetivos de la investigación, se identificaron a tres sujetos de estudio, como mencionamos anteriormente: personas usuarias del servicio de las Defensorías Comunitarias, autoridades de las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales, y finalmente las/os mismas/os defensoras/es comunitarias/os.

Con respecto a la muestra, se entrevistaron a 60 personas usuarias, de las cuales 73% eran mujeres y 27% hombres, mientras por otro lado participaron en la investigación 38 autoridades de los diferentes distritos, 21% de las cuales eran mujeres y 79% eran hombres, y finalmente el último grupo de personas que participaron en la investigación son las/os propias/os defensoras/es comunitarias/os. Se entrevistaron de este último grupo a 51 defensoras/es, de las cuales 76% eran mujeres y 24% eran hombres.

Cabe mencionar que la conformación de la muestra a nivel de cada uno de los tres grupos es consistente con la conformación por sexo de cada uno de ellos. Los cuadros a continuación presentan el número de sujetos entrevistados según los instrumentos aplicados:

Tabla 01: Encuesta a usuarias/os¹

Provincia	Distritos o comunidades	Participantes		
		Mujer	Hombre	Total
Canas	Yanaoca	11	02	13
	Kunturkanki	06	07	13
	Pampamarca	02	01	03
	Quehue	04	02	06
	Hampatura	04	02	06
	Ccotaña	02	00	02
Cusco	San Jerónimo	11	01	12
	San Sebastián	04	01	05
	Wimpillay	-	-	-
TOTAL:		44	16	60

¹ Con respecto a las personas usuarias, precisamos que son aquellas que han acudido a las Defensorías Comunitarias de sus distritos o localidad, por lo menos en una oportunidad.

Tabla 02: Encuesta a autoridades²

Provincia	Distritos o comunidades	Autoridades	Participantes		
			M	H	Total
Canas	Yanaoca	- Alcalde municipal provincial - Policía responsable de la seguridad ciudadana - Subprefectura - Secretario general de la Federación Provincial de Campesinos (FPCC) - Subsecretario general de la FPCC - Secretario de organización de la FPCC	00	06	06
	Kunturkanki	- Regidor del municipio - Secretaria de la SUMUC - Secretario general del FUDIK - Secretario general de la FEDECAK - Juez de paz - Comisario de puesto policial - Subsecretario general del FUDIK	01	06	07
	Pampamarca	- Alcalde del municipio distrital - Presidente comunal - Jueza de paz - Posta medica (enfermería)	02	02	04
	Quehue	- Alcalde del municipio distrital - Juez de paz - Gobernadora	01	02	03
	Hampatura	- Regidor del municipio - Presidente de Rondas campesinas - Subsecretario general de la FDCC - Juez de paz	00	04	04
	Ccotaña	- Tesorero de la comunidad - Productor agropecuario - Teniente Gobernador	00	03	03
Cusco	San Jerónimo	- Regidora del municipio distrital - Presidente del Frente de Defensa de los Intereses del Distrito - Jefe de DEMUNA - Gobernador	02	02	04
	San Sebastián	- Gobernador - Regidor del Municipio Distrital - Jefe de DEMUNA	00	03	02
	Wimpillay	- Juez de Paz - Jefe Posta Manco Cápac - Presidente Wimpillay - PNP Santiago	02	02	04
Total:			08	30	38

² Respecto a la antigüedad de las autoridades en sus respectivos cargos, cabe precisar que solamente cuatro de éstas son nuevas: el Comisario de la Policía Nacional de Kunturkanki, el Tesorero de la Comunidad Ccotaña, la Jueza de Paz de Pampamarca y la Gobernadora del distrito de Quehue. Por lo demás, parece que la antigüedad de las autoridades no influye de manera significativa en los resultados, como veremos más adelante.

Tabla 03: Entrevistas grupales a defensoras/es comunitarias/os

Provincia	Defensoría Comunitaria	Participantes		
		M	H	Total
Canas	DC Allin Kausay – Distrito de Yanaoca	06	00	06
	DC "Purisun" – Distrito de Pampamarca	01	00	01
	DC " Allin Kausay" – Distrito de Quehue	01	04	05
	DC Wiñay Kausay – Distrito de Kunturkanqui	08	03	11
	DC "Sumaq Kausay" – Centro poblado de Hampatura	03	04	07
	DC "Allin Willakuy" – Comunidad de Ccotaña	06	01	07
Cusco	DC San Jerónimo – Distrito de San Jerónimo	09	00	09
	DC Erika Chara Quispe – Distrito de San Sebastián	05	00	05
	DC Señor de Wimpillay – Distrito de San Sebastián	-	-	-
TOTAL:		39	12	51

3.2. Instrumentos

Los instrumentos aplicados en el marco de la presente investigación se encuentran en los anexos al final del informe. Cabe mencionar que son los mismos instrumentos que se utilizaron en la primera etapa del estudio, en el año 2003³.

³ Ver la segunda parte del libro "Defensorías Comunitarias: una experiencia de liderazgo social sostenible" (2005) del Instituto de Defensa Legal.

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

A. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS SEGÚN LAS/OS USUARIAS/OS DEL SERVICIO

Presentamos a continuación el análisis de los beneficios tal como percibidos por las personas usuarias de los servicios de las Defensorías Comunitarias. Cabe mencionar que la encuesta aplicada contenía preguntas abiertas, por lo tanto las categorías identificadas son de generación espontánea⁴.

1. Conocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias

Tabla 04: Medio por el que la/el usuaria/o se enteró de la existencia de la DC

Medio	Porcentaje (%)
Actividades de promoción de la DC	67.9%
Radio	28.9 %
Asamblea (comunidad / organización)	21.5%
Charlas y talleres	13%
En la inauguración / creación de la Defensoría Comunitaria	4.5%
Familia y comunidad	29.3%
Vecinos	10.2%
Defensoras/es comunitarias/os	5.8%
Comunidad	5.8%
Familia	4.4%
Información de usuarias/os	3.1%
Otros	2.8%
TOTAL:	100%

Como podemos apreciar, la mayoría de las/os usuarias/os afirma haberse enterado de los servicios de las Defensorías Comunitarias a través de la realización de actividades de promoción por parte de las Defensorías (67.9%) y por conversaciones con familiares y miembros de la comunidad, entre ellas/os las/os usuarias/os y defensoras/es comunitarias/os (29.3%).

En el rubro de las actividades de promoción, cabe destacar que la mayoría de las personas identificaron en primer lugar a la radio (con 28.9%), mientras el segundo medio es la asamblea comunal (21.5%). Eso es consistente con el hecho que la población de la zona rural se informa principalmente por medio de la radio, así como el hecho que la realización de asambleas comunales en promedio una vez al mes en las comunidades campesinas. Los resultados parecen indicar que las/os defensoras/es comunitarias/os tienen una presencia importante en las mismas para realizar difusión del servicio y promoción de derechos.

⁴ Cabe mencionar que las categorías son distintas en el 2003 y en el 2005, aunque existen similitudes importantes, como veremos a continuación en la comparación de los resultados correspondientes a ambos periodos.

Finalmente, cabe destacar en este rubro la realización de actividades de comunicación directa, a través de las charlas y talleres a cargo de los equipos de defensoras/es en las comunidades. Es significativo que 13% de las personas entrevistadas afirmen haber conocido a la Defensorías Comunitaria por ese medio. Ello demostraría que las/os defensoras/es comunitarias/os realizan eficientemente actividades de comunicación directa en las comunidades.

Ello se explica sin duda por la mayor experiencia de las/os defensoras/es con los años de capacitación recibidas, pero también demuestra claramente el aumento del nivel de confianza de las/os mismas/os para proyectarse en la comunidad como personas facilitadoras de aprendizaje en sus comunidades de residencia. Es un hecho valioso y muy importante a resaltar y a tomar en cuenta, sobre todo con respecto al aspecto de transferencia de conocimientos en las comunidades así como de la promoción de derechos.

Con respecto al segundo rubro identificado, el haber conocido a las Defensorías por medio de la familia y de miembros de la comunidad (29.3%), se mencionan con más frecuencia a las/os vecinas/os, las/os mismas/os defensoras/es comunitarias/os, la comunidad y la familia, lo cual demuestra la confianza que se ha logrado para con el servicio, así como el posicionamiento del servicio en las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales.

Es importante precisar posibles razones que explicarían en este rubro porque tan pocas/os usuarias/os remiten o recomiendan el servicio a otras personas (3.1%). Por un lado, tenemos la información que varias de las personas que acuden al servicio lo hacen en búsqueda de confidencialidad y privacidad acerca de la situación que están atravesando, y de hecho muchas personas no acuden a otro servicio después de acudir a la Defensoría. Ello habla de la necesidad de poder contar con una persona de confianza para escucharlas, orientarlas cuando lo necesiten. Por otro lado, tenemos la información que varias personas prefieren no acudir al local de la Defensoría Comunidad sino que buscan a una integrante del equipo de defensor/a, sea en su casa o en un lugar público, para que las personas de la comunidad no se dieran cuenta que está acudiendo al servicio. Lo anterior nos permite entender porque las/os mismas/os usuarias/os reciben pocas referencias al momento de identificar por que medio conocieron al servicio, lo cual no necesariamente significa que no recomendarían el mismo, como veremos más adelante.

2. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias

Presentamos a continuación los resultados relacionados con dos temas: los comentarios que las personas habían escuchado antes de asistir a la Defensoría Comunitaria y el conocimiento que tenían en ese entonces acerca de los servicios prestados.

Tabla 05: Comentarios escuchados por las/os usuarias/os antes de asistir a la Defensoría Comunitaria

Comentarios escuchados	Porcentaje (%)
Funciones de las/os defensoras/os	61.6%
<i>Atención de casos y defensa</i>	45.7%
Atienden casos de víctimas de violencia familiar, maltrato infantil y violencia sexual	31.7%
Atienden casos de alimentos y reconocimiento de hijos	11%
Defienden a la mujer	3%
<i>Promoción</i>	9.9%
Difunden (hacen conocer) los derechos de los niños, adolescentes y mujeres	9.9%
<i>Vigilancia</i>	6%
Vigilan los derechos	3%
Acompañan ante las autoridades	3%
Características del servicio	25.8%
No cobran / atención gratuita	13%
Apoyan y orientan a los que tienen problemas, en especial a los pobres	12.8%
Otros	12.6%
TOTAL:	100%

Como podemos apreciar, la mayoría de los comentarios escuchados antes de acudir a la Defensoría Comunitaria tiene que ver con las funciones y atribuciones de las Defensorías en las comunidades y zonas urbano-marginales, y entre éstas, la más conocida es la de atención de casos (45.7%). La identificación de los tres tipos de funciones que cumplen las/os defensoras/os en las comunidades es consistente con lo anteriormente mencionado acerca de la difusión del servicio en las mismas.

Es definitivamente un buen indicio que dichas funciones hayan sido escuchadas, y que sean claramente identificadas en las respuestas espontáneas de las personas usuarias, aunque las funciones de atención y de vigilancia reciban un porcentaje mucho menor (respectivamente 9.9% y 6%) a la de atención de casos.

El segundo rubro acerca del cual las personas tenían conocimiento están relacionadas con algunas de las características del servicio (25.8%), especialmente que la atención brindada es gratuita y que se apoya a las personas pobres.

Tabla 06: Conocimiento de las/os usuarias/os acerca de los servicios que prestan las/os defensoras/es

Conocimiento de los servicios de la DC	Porcentaje (%)
Funciones de las/os defensoras/os	66.8%
<i>Atención de casos y defensa</i>	41.6%
Atención de casos y denuncias / Orientación	25%
Apoyo y seguimiento a los casos	8.3%
Defender los derechos, de mujeres y niñas/os	8.3%
<i>Promoción</i>	6.8%
Difundir/ hacer conocer las leyes y los derechos de la mujer y los niños	6.8%
<i>Vigilancia</i>	18.4%
Acompañamiento ante las autoridades	18.4%
Calidad del servicio	16.6%
Dan buen servicio y buena atención / No hay maltrato	10%
Dan confianza	3.3%
Escuchan	3.3%
Características del servicio	6.6%
Hacen justicia	3.3%
Servicio de atención gratuita en las comunidades	3.3%
Otros	10%
TOTAL:	100%

Al comparar los dos cuadros anteriores, es importante resaltar que la diferencia principal tiene que ver con que las personas usuarias incluyen en sus respuestas el tema de la calidad de los servicios (6.6%). En efecto, la calidad de los servicios no ha sido mencionada en los comentarios escuchados ante de acudir a las DC.

Con respecto a las características del servicio, resalta que de los comentarios previamente escuchados estaban relacionados con la atención gratuita (13%) y la atención para las personas pobres (12.8%), mientras que las personas usuarias mencionan la gratuidad de la atención en sólo 3.3%. de las respuestas, y se menciona como característica del servicio que las Defensorías Comunitarias hacen justicia (3.3%). Si bien el porcentaje no es muy elevado, es sin embargo significativo que algunas/os usuarias/os identifiquen a las Defensorías Comunitarias no sólo como una instancia de resolución de conflictos sino como una organización que imparta justicia.

Acerca de las funciones de las DC, la comparación entre ambos cuadros es nuevamente interesante en lo que las referencias a las funciones de vigilancia son mencionadas con mayor frecuencia en el caso de las personas usuarias (18.4% contra 6% en el caso de los comentarios previamente escuchados), probablemente porque han podido ser acompañadas por las/os defensoras/es y que han valorado dicho acompañamiento.

Finalmente, es significativo que los mayores conocimientos tengan que ver con la atención de casos y la orientación (25%), así como el acompañamiento antes las autoridades (18.4%) y finalmente el hecho de brindar un buen servicio y una buena atención (10%). Estas tres últimas categorías representan 53.4% de las respuestas obtenidas, por lo que podemos

afirmar que las personas usuarias valoran más sentirse apoyadas en los procesos que vienen afrontando, más que la resolución de los mismos. Ello nos permite deducir que es claro para las personas usuarias que las/os defensoras/es comunitarias/os son personas que orientan, acompañan y sensibilizan, más que tener facultades para resolver los casos que se les presentan.

3. Demandas y expectativas de las personas usuarias

Es importante conocer cuales son las demandas y expectativas de las personas usuarias, para entender mejor si es que el servicio corresponde a las mismas, y por ejemplo, estar seguro que las personas usuarias estén concientes de las funciones delimitadas de las/os defensoras/os, por ejemplo con respecto a los temas que son de su competencia, así como a nivel de las facultades que se les atribuyen.

Vemos en un primer momento la frecuencia de visitas a las Defensorías Comunitarias por parte de las personas entrevistadas:

Tabla 07: Veces que la/el usuaria/o ha visitado la Defensoría Comunitaria

Veces que la/el usuaria/o visitó a la DC	Porcentaje (%)
Una vez	17.3%
Dos veces	36.6%
Tres veces	25%
Cuatro veces	5.8%
Cinco veces	3.8%
Seis veces a más	11.5%
TOTAL:	100%

De la lectura del cuadro anterior podemos observar que las personas usuarias acuden generalmente entre 2 y 3 veces a la Defensoría. Lamentablemente los datos no nos permiten conocer las razones de las visitas (por ejemplo si se tratara de un mismo caso o si se tratara de casos distintos), pero sin embargo, en función de las características de los casos que se presentaron en el transcurso de los últimos años, podemos pensar en un seguimiento más sostenido de los casos por el incremento de la complejidad de los mismos.

Si sumamos el número de personas que ha visitado la DC más de una vez tenemos 82.7%. Además, es importante destacar que más de 1 de cada 10 personas acudió a la DC más de 6 veces. Ello nos parece consistente con el hecho que los casos que han ido recibiendo las DC son cada vez de mayor complejidad tan como comentamos anteriormente, lo cual aumenta en general el promedio de tiempo necesario para hacerles el seguimiento y acompañamiento correspondiente.

Vemos a continuación las razones por las cuales las usuarias han acudido al servicio:

Tabla 08: Razones por las que la/el usuaria/o ha buscado a un/a defensor/a comunitaria/o

Razones por la que se acudió a la DC	Porcentaje (%)
Atención de casos	36%
Orientación	16.2%
Conocer y defender sus derechos	6.8%
Poner una denuncia	6.5%
Porque no encontró justicia en otro lugar	6.5%
Tipos de casos	27%
Violencia familiar	14.6%
Problemas entre esposos / familiares	5%
Alimentos	3.7%
Violación sexual en agravio de menor	3.7%
Características del servicio	20%
Porque la responsable o defensora es mujer	10%
Confianza	5%
Atención gratuita	5%
Otros	20%
TOTAL:	100%

La atención de los casos y los tipos de casos que enfrentaban las personas constituyen la mayoría de las respuestas dadas por las personas usuarias (36% y 27% respectivamente, por un total de 63%).

Sin embargo, resalta también claramente de las respuestas que el tema de la calidad del servicio (20% de las respuestas) es una de las razones que las hace acudir a las DC en lugar de otra autoridad en las comunidades o en las zonas urbano-marginales. Ello nos deja suponer que por más que el tema de la calidad de los servicios no haya sido mencionado como uno de los comentarios escuchados antes de acudir a la Defensoría, esta información era conocida por una buena parte de las personas usuarias antes de recurrir a las Defensorías Comunitarias por primera vez.

Además, un hecho interesante a destacar del cuadro precedente es que 1 de cada 10 personas decidió acudir a la DC especialmente porque quería ser atendida por una mujer. Ello es consistente con la preferencia habitual de las mujeres por buscar ayuda en caso de violencia o de problemas familiares involucrando a niñas/os (los casos más frecuentes) con una persona del mismo sexo.

Tabla 09: Motivos por los que las/os usuarias/os acuden a un/a defensor/a y no acuden a autoridades como PNP u otras

Motivos por acudir a la DC	Porcentaje (%)
Calidad del servicio	42.2%
Porque las autoridades se parcializan, son lentas, maltratan, no quieren atenderte	17.3%
Hay más confianza	10%
Por miedo / desconfianza hacia la autoridad	6%
Orientan sobre el caso y con palabras sencillas	6%
Entrevistan a ambas partes y orientan, lo que no hace la Policía, las/os defensoras/es demuestran imparcialidad	2.9%
Características del servicio	40.5%
Atención gratuita (en cambio las autoridades sólo atienden al que tiene dinero)	24.6%
Atención inmediata, rápida	4.3%
Porque las autoridades no solucionaban su caso	4.3%
Por derivación de la autoridad	4.3%
Cercanía	3%
Otros	17.3%
TOTAL:	100%

La atención gratuita en las Defensorías Comunitarias (en el rubro de las características del servicio) es la razón más frecuentemente identificada para acudir a las DC y no a otra autoridad (24.6%).

Las otras razones más frecuentemente mencionadas dejan pensar que es significativo del desencuentro entre las autoridades y la población: se menciona que las autoridades se parcializan, son lentas, maltratan a las personas o que simplemente no quieren atenderlas (17.3%), a las cuales debemos de agregar la falta de confianza en las autoridades (10%) y finalmente el hecho de que las personas sienten miedo o desconfianza hacia las autoridades así como que en la Defensoría se les orienta sobre su caso y con palabras sencillas (6% en ambos casos).

Así, encontramos que 42.2% de las respuestas tienen que ver con la calidad de atención a las personas en búsqueda de una solución a un problema dado relacionado con los derechos de las/os niñas/os o de las mujeres y 40.5% de las respuestas están relacionadas con las características del servicio de las Defensorías Comunitarias, entre las cuales la atención gratuita que mencionamos anteriormente (24.6%), pero también la inmediatez de la atención, porque las autoridades no solucionan su caso, porque una autoridad derivó su caso a la Defensoría (4.3% en los tres casos) y finalmente la cercanía de la Defensoría (3%).

Tabla 10: Motivos por los que las/os usuarias/os creen que otras personas van a la DC

Motivos por los que las/os entrevistadas/os creen que otras personas van a la DC	Porcentaje (%)
Calidad del servicio	50.7%
Hacen justicia más rápido, tienen más experiencia, atienden mejor	13%
Escuchan y orientan	10.2%
Son confiables, al contrario de las autoridades	10%
Atienden bien	6%
Dan apoyo incondicional a las víctimas	4.3%
Nos hacen comprender, explican las cosas	4.3%
Ellas tienen mucho corazón / tratan con cariño	2.9%
Características del servicio	14.5%
Atención gratuita	5.8%
Cercanía de la DC	2.9%
Atención a cualquier hora	2.9%
Porque las autoridades favorecen a los que tienen dinero y marginan a los pobres	2.9%
Funciones de las/os defensoras/os	21.8%
Solucionan los problemas / Buscan soluciones ⁵	8.8%
Acompañan donde las autoridades	5.8%
No hay otra instancia que resuelva casos de maltrato	4.3%
Atención según la ley o el código, conocen los derechos de las mujeres y de las/os niñas/os	2.9%
Otros	13%
TOTAL:	100%

Nuevamente, es clara la importancia atribuida a aspectos más personales de las/os defensoras/es, las mismas que les permiten asegurar una buena calidad en el servicio, como por ejemplo el escuchar a las personas usuarias y orientarlas, demostrarles cariños, comprensión, etc.

Cuando les preguntamos a las personas usuarias que imaginaran las razones por las cuales otras personas acuden al servicio, llama la atención que la calidad del servicio haya sido identificado como el tema más importante en sus respuestas (50.7%), en la medida que en sus propios casos (ver Tabla 8) no se hizo ninguna mención al respecto de la calidad del servicio.

⁵ Ello es consistente con las percepciones de las/os defensoras/es con respecto a la autoridad que inspiran en varias comunidades, es decir que se le atribuye a menudo un rol de "abogado" o de "juez" con respecto a los casos que se les presenta. Marca definitivamente una diferencia en cuanto a las expectativas que puede tener la población con respecto a los que son sus funciones. En más de una ocasión ha sido difícil para las/os defensoras/es hacer entender a la comunidad que no tienen como función la solución de los casos sino más bien la orientación de las personas para lograr el acceso a la justicia y el acompañamiento y seguimiento a los mismos. Además, a raíz de esta percepción en la población, en algunas comunidades se han presentado tensiones con autoridades pues se percibía que las/os defensoras/os usurpaban funciones que no les correspondían.

4. Beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la Defensoría Comunitaria

Presentamos en los dos cuadros a continuación el detalle de los beneficios percibidos por las personas usuarias al acudir a la Defensoría Comunitaria, así como información acerca de lo que han aprendido al recurrir al mismo.

Tabla 11: Beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la DC

Beneficios percibidos por las/os usuarias/os	Porcentaje (%)
Resolución de casos / Solución a los problemas	18%
Conocimiento y conciencia de derechos y deberes	16.2%
Orientación y apoyo	14%
Atención gratuita / ahorro de dinero	12.7%
Defensa de los derechos, en especial de los niños	10.8%
Disminución de VF	7%
Confianza (vivir con tranquilidad y sin temor)	7%
Orientación y acompañamiento ante autoridades	5.4%
Cercanía	5.4%
Otros	3.6%
TOTAL:	100%

El beneficio identificado por la mayoría de las personas entrevistadas es el de la resolución de los casos y la solución de los problemas de las personas usuarias (18%). En segundo lugar, se valora en la comunidad que las/os defensoras/es tengan conocimiento de las leyes así como que tengan conciencia de derechos y de deberes (16.2%), lo cual les permite defender los derechos, en especial de los niños (10.8%). Todo lo anterior tiene relación directa con el poder contar en la comunidad con un servicio de orientación y apoyo para las personas de la comunidad (14%).

Un elemento interesante del cuadro consiste en el hecho que – contrariamente a respuestas a preguntas anteriores (ver las tablas 9 y 10) - no se menciona como un beneficio del servicio la atención rápida, por lo cual podemos pensar que las personas valoran más la efectiva atención de su problema en lugar de la rapidez con la cual se resuelven los mismos. Como mencionamos anteriormente, quizás ello tenga relación directa con la mayor complejidad de los casos que van llegando a las Defensorías Comunitarias en los últimos años.

Tabla 12: Realización de aprendizajes por las/os usuarias/os en las visitas a la Defensoría Comunitaria o al conversar con algun/a defensor/a

¿Ha aprendido con las/os defensoras/es?	Porcentaje (%)
Sí	80%
No sabe / no opina	20%
TOTAL:	100%

La gran mayoría de las personas usuarias mencionan que han aprendido en sus visitas a las Defensorías Comunitarias (80%). Manifestaron una variedad de elementos para dar cuenta de lo aprendido, como vemos en el cuadro a continuación:

Tabla 13: Lo aprendido por las/os usuarias/os en las visitas a la Defensoría Comunitaria

¿Qué aprendió?	Porcentaje (%)
Aprendizajes a nivel personal	51.9%
A tener más confianza, perder el miedo y valorarse	27.5%
A respetarnos / respetar a los demás, y vivir en paz en nuestro hogar y en la comunidad	24.4%
Conocimientos adquiridos	33.3%
Conocer acerca de deberes, derechos y defenderlos	24.6%
Que la DC te ayuda	3%
Que puede haber justicia	5.7%
Otros	14.8%
TOTAL:	100%

Las respuestas demuestran que más que conocimientos acerca de los deberes y derechos de las personas y la manera de defenderlos (33.3%), las personas usuarias les dan más importancia a un aprendizaje a nivel personal (51.9%) vinculado con la autoestima (valorarse como persona y a tener más confianza: 27.5%), así como al haber aprendido acerca de la importancia del respeto en la familia y en la comunidad (24.4%).

Cabe destacar de las respuestas de las personas entrevistadas que 5.7% de ellas manifestaron haber aprendido en sus contactos con la Defensoría Comunitaria que se puede encontrar justicia. Valdría la pena poder investigar más a fondo el tema de la justicia, alcanzada o percibida, así como los espacios que permitieron que se diera justicia y los casos en los cuales las personas sintieron que se alcanzó la justicia.

5. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias

Para medir la satisfacción de las personas usuarias con el servicio de las Defensorías Comunitarias, evaluamos si recomendarían el servicio a otras personas y las razones por las cuales lo harían, su opinión acerca de la ubicación del local de la Defensoría y acerca del horario de atención, y finalmente les preguntamos que nota les pondrían al servicio.

Presentamos a continuación los resultados obtenidos.

Tabla 14: Recomendarían las/os usuarias/os el servicio a algún familiar, amigo o vecino

Recomendaría el servicio de la DC	Porcentaje (%)
Sí	90%
No sabe / no opina	10%
TOTAL:	100%

Las personas usuarias mencionaron que en 9 de 10 casos recomendarían el servicio a otras personas, y 1 de 10 personas no sabe o no contesta si es que recomendaría el servicio. Ninguna persona mencionó que no recomendaría el servicio a algún familiar, amigo o vecino.

Se mencionaron varias razones para recomendar la utilización del servicio, las cuales son consistentes con las respuestas a preguntas anteriores. Enumeramos a continuación los motivos para recomendar a la Defensoría Comunitaria:

Tabla 15: Motivos por los cuales las/os usuarias/os recomendarían el servicio de DC

Motivos para recomendar a la DC	Porcentaje (%)
Escuchan, orientan y ayuda para solucionar los problemas	26%
Atención gratuita	12%
Son buenos, discretos y son confiables	12%
Buena atención	10%
Para encontrar paz y vivir felices en el hogar	8%
Dan buenos ejemplos, porque viven bien y sin problemas	6%
Para conocer nuestros derechos y obligaciones	4%
Otros	22%
TOTAL:	100%

Tabla 16: Opinión de las/os usuarias/os acerca del lugar de ubicación de la Defensoría Comunitaria

Opinión ubicación de la DC	Porcentaje (%)
Cerca	62%
Lejos	29%
No sabe / no opina	9%
TOTAL:	100%

Las respuestas mencionadas dan cuenta de una satisfacción con respecto a la ubicación de las Defensorías Comunitarias. Cabe mencionar que algunos locales cambiaron de ubicación en los últimos años, estando mejores ubicados y de más fácil acceso.

Tabla 17: Opinión de las/os usuarias/os acerca del horario de atención

Opinión horario de atención	Porcentaje (%)
Bien	58%
Ellas atienden a cualquier hora	12.7%
No conoce	7.3%
No sabe / no opina	22%
TOTAL:	100%

El resultado de 58% de satisfacción frente al horario de atención de las personas entrevistadas demuestra que los equipos de defensoras/es comunitarias/os han sabido adecuar los horarios de atención en las Defensorías de acuerdo a las necesidades de la población, por ejemplo pero no exclusivamente cuando hay ferias en las comunidades.

Las personas entrevistadas dieron varias sugerencias para contar con un servicio que responde mejor a su disponibilidad de tiempo con el fin de acudir a las Defensorías. Sus sugerencias han sido las siguientes:

Tabla 18: Sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar el horario de atención

Sugerencias	Porcentaje (%)
En las tardes (después de los quehaceres)	16%
En las mañanas	12%
Que atiendan en sus casas	8%
De acuerdo a su disponibilidad, no se puede exigir	8%
Todos los días	8%
De 8 a.m. a 4 p.m.	8%
Otros	40%
TOTAL:	100%

Tabla 19: Evaluación del servicio de las DC en una escala de cero a veinte por las/os usuarias/os

Provincia	Distritos o comunidades	Promedio de las calificaciones				Promedio total
		Mujer		Hombre		
		Nota	# resp.	Nota	# resp.	
	Yanaoca	15.2	13	-	-	15.2
	Kunturkanki	15.7	11	15	2	15.3
	Pampamarca	15.6	3	-	-	15.6
	Quehue	16.3	3	14.6	3	15.5
	Hampatura	14.5	2 ⁶	14.3	3	14.4
	Ccotaña	15	1 ⁷	-	-	15
Cusco	San Jerónimo	19	11	17	1	18
	San Sebastián	18.8	1	18	1	18.4
Promedio por sexo		16.3	48	15.8	10	
Promedio ponderado total:						15.9

La nota promedio de satisfacción de las/os usuarias/os (15.9) demuestra una satisfacción importante frente a los servicios obtenidos en las Defensorías Comunitarias.

6. Sugerencias de mejora en la atención de las Defensorías Comunitarias

En esta última parte correspondiente a las entrevistas con personas usuarias de las Defensorías Comunitarias, buscamos conocer sus sugerencias para mejorar la atención en las Defensorías, tal como apreciamos en el cuadro a continuación.

Tabla 20: Sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar la atención de las DC

Sugerencia de mejora en la atención	Porcentaje (%)
Más capacitación	19%
Ninguna, el servicio está bien	18%
Local propio y más céntrico / mejor infraestructura	13%
Contar con abogado y psicólogo	12%
Más organización y unidad	5.6%
Ampliar el servicio a otros lugares	4%
Trabajar con las autoridades	4%
Apoyo económico para abuelos, madres y niños	4%
Atención diaria	2.8%
Que tengan una retribución económica	2.8%
Que hagan justicia y aconsejen a los pobres	2.8%
Otros	12%
TOTAL:	100%

⁶ Una mujer entrevistada no respondió a la pregunta.

⁷ *Ibid.*

Cabe resaltar en un primer momento, aunque no sea la sugerencia más frecuente, que el pedido de contar con un psicólogo en las Defensorías Comunitarias es un pedido nuevo en las comunidades campesinas desde que iniciáramos nuestro trabajo en las mismas. En efecto, los servicios profesionales requeridos anteriormente tenían exclusivamente que ver con los servicios de un abogado.

El pedido de contar con un psicólogo se repite en las diferentes comunidades y zonas urbanos-marginales y da cuenta de una sensibilización de la población frente a la importancia de la salud mental, así como de las implicancias y consecuencias de las situaciones de violencia o de los conflictos de tipo familiar que se presentan y que afectan a los integrantes de una familia, y por ende de la comunidad.

En el mismo sentido, es importante rescatar la importancia de la sensibilización realizada en las comunidades acerca de las necesidades propias de cada persona y la importancia de contar con espacios adecuados y personalizados a partir de los cuales se pueden analizar y procesar las situaciones vividas, así como tomar decisiones respecto a situaciones personales y/o familiares difíciles.

Así mismo, el tema de la capacitación, tanto para las/os mismas/os defensoras/os como para la población, es una sugerencia que se repite con frecuencia en las zonas de intervención (19%).

Con respecto a la infraestructura, considerando que más de 1 de cada 10 personas está a favor de que la Defensoría cuente con un local propio y más céntrico, así como una mejor infraestructura (13%), es probable que las/os defensoras/es cuentan con personas dispuestas a apoyarlas/os en sus demandas a las comunidades y a las autoridades políticas en las zonas para poder conseguirlo.

Finalmente, consta la importancia de contar con un equipo de defensoras/es para asumir los servicios de las Defensorías, en lo que se recomienda a las/os defensoras/es que tengan una mejor organización y que demuestren más unidad entre ellas/os (5.6%).

B. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD SEGÚN LAS AUTORIDADES

Como hicieramos en la parte anterior, presentamos a continuación el análisis de los beneficios tal como percibidos por las autoridades de las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales donde estén instaladas las Defensorías Comunitarias. Tal como en el caso de las entrevistas con personas usuarias, la encuesta aplicada contenía preguntas abiertas, y por lo tanto las categorías identificadas son igualmente de generación espontánea.

1. Conocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias

Tabla 21: Concepto de las autoridades acerca del servicio de las Defensorías Comunitarias

Concepto de las Defensorías Comunitarias	Porcentaje (%)
Funciones	48.5%
Defensa y promoción de los derechos de las/os niñas/os y adolescentes	23%
Defensa y promoción derechos de las mujeres	12%
Atienden los casos y a las víctimas de violencia familiar	9%
Defensa de los derechos humanos	4.5%
Características del servicio	32.9%
Personas capacitadas que atienden y apoyan las necesidades de la comunidad	18.8%
Servicio voluntario/ de voluntarios	4.7%
Atienden a los desvalidos/ pobres	4.7%
Organización de madres/mujeres	4.7%
Otros⁸	11.6%
No sabe / no conoce	7%
TOTAL:	100%

Las autoridades identifican claramente a las Defensorías Comunitarias como una organización de defensa de derechos, así como de promoción de los mismos (48.5%): 23% mencionaron que el ámbito de acción de las Defensorías concierne la defensa y la promoción de los derechos de las/os niñas/os y adolescentes, 12% la de las mujeres y 4.5% la de los derechos humanos. Cerca de 1 de cada 10 autoridades identifican a las/os defensoras/es como personas que atienden casos y a las víctimas de violencia familiar (9%).

Con respecto a las características del servicio, se reconoce que las/os defensoras/es son personas capacitadas que atienden y apoyan las necesidades de la población (18.8%), y vale resaltar que se reconoce el trabajo voluntario de las/os defensoras/es (4.7%), aunque el porcentaje sea bajo, lo mismo que sin embargo constituye una diferencia con las respuestas de las personas usuarias: esos últimos referían a la gratuidad del servicio mas no del voluntariado de sus integrantes.

⁸ Entre estos tenemos una autoridad de Kunturkanki que manifiesta que la DC es un organismo del Estado.

2. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias

Presentamos a continuación los resultados relacionados con dos temas: los comentarios que las autoridades habían escuchado acerca de las Defensorías Comunitarias y el conocimiento que tienen acerca de los servicios prestados.

Tabla 22: Comentarios escuchados por las autoridades respecto a las Defensorías Comunitarias

Comentarios escuchados	Porcentaje (%)
Comentarios positivos	92%
Funciones de las/os defensoras/es	41.7%
<i>Atención de casos y defensa</i>	41.7%
Atienden casos de los sectores más necesitados de la población rural	14.6%
Hacen respetar los derechos especialmente de mujeres y niños	12.5%
Aconsejan, orientan y sensibilizan	8.3%
Capacitan, informan en asambleas, talleres, charlas	6.3%
Características del servicio	18.8%
Trabajan con las autoridades en defensa de la población	10.4%
Hacen un trabajo <i>ad honorem</i> / Servicio gratuito	4.2%
Están capacitados / Se capacitan	4.2%
Calidad del servicio	19%
Hacen un buen trabajo / Son reconocidas y respetadas	19%
Otros comentarios positivos	12.5%
Comentarios negativos	8%
Les falta más capacitación y organización	4%
Deberían de consultar más con autoridades	2%
No están asumiendo normalmente sus funciones	2%
TOTAL:	100%

Es importante el hecho que 92% de los comentarios escuchados respecto a las Defensorías Comunitarias hayan sido positivos, lo cual habla del grado de satisfacción frente al servicio en las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales.

A diferencia de las personas usuarias, casi 1 de cada 5 autoridades (19%) había escuchado comentarios acerca de la calidad del servicio.

Tabla 23: Conocimiento de las autoridades acerca de las funciones de las Defensorías Comunitarias

Conocimiento de las funciones de las Defensorías Comunitarias	Porcentaje (%)
Atención de casos y defensa de derechos	60.3%
Atienden / previenen casos de violencia familiar y maltrato infantil	32.1%
Atienden / solucionan de casos	16.1%
Orientan / explican (sobre casos de VF)	7.1%
Derivan a las autoridades correspondientes	5%
Promoción	7.1%
Capacitan / informan	7.1%
Vigilancia	14.5%
Velan por los derechos de las personas	14.5%
Otros	7.1%
No sabe / no conoce	11%
TOTAL:	100%

Como sucediera en el caso de las personas usuarias, las autoridades conocen más la función de atención de casos y defensa de derechos (60.3%). Hay todavía poco conocimiento acerca de las funciones de promoción de derechos (7.1%) y las de vigilancia (14.5%). Es importante resaltar que las personas que mencionan no conocer las funciones asumidas por las/os defensoras/es comunitarias/os son autoridades nuevas en las comunidades.

Cabe destacar de los verbos empleados por las autoridades que las mismas, a diferencias de las personas usuarias, tienen un conocimiento que parece concentrarse principalmente a la función de atención de casos. No se hace mención de las funciones de promoción de derechos o de vigilancia, salvo en lo que se menciona que capacitan e informan en las comunidades (7.1%).

3. Beneficios y cambios percibidos por las autoridades con la existencia de la Defensoría Comunitaria

Presentamos en los dos cuadros a continuación resultados acerca de la existencia de beneficios para la comunidad con la presencia de las Defensorías Comunitarias, y el detalle de los beneficios percibidos por las autoridades desde que existen.

Tabla 24: Existencia de ventajas y beneficios para la comunidad según las autoridades

Ventajas y beneficios para la comunidad	Porcentaje (%)
Existen beneficios	88.3%
No existen	3.9%
No sabe / no conoce	7.8%
TOTAL:	100%

Se puede apreciar que cerca de 9 de cada 10 autoridades opinan que la presencia de la Defensoría en su comunidad ha trido ventajas y beneficios para la misma (88.3%). De las personas que no saben acerca de las ventajas (7.8%), pensamos que son las autoridades nuevas, a las cuales los equipos de defensoras/es todavía no han podido acercarse.

Vemos en el cuadro a continuación el detalle de las ventajas y los beneficios mencionados por las autoridades:

Tabla 25: Ventajas y beneficios percibidos por las autoridades respecto de las Defensorías Comunitarias

Ventajas y beneficios percibidos	Porcentaje (%)
Funciones	31.3%
Se denuncian más las agresiones	11.2%
Atienden casos de VF/ apoyan a las víctimas	9%
Hacen conocer los derechos de niños y mujeres	6.7%
Tenemos un lugar donde consultar y pedir apoyo	4.4%
Resultados obtenidos	20%
Disminución de casos de violencia	20%
Características del servicio	26.6%
Cercanía	6.7%
Evitan estar en juicios y demandas / evitan gastos	6.7%
Atención y seguimiento gratuitos	4.4%
Apoyan a las autoridades	4.4%
Solucionan los casos (a diferencia del Poder Judicial)	4.4%
Otros	22.1%
TOTAL:	100%

La gran mayoría (88.3%) de las autoridades considera que la Defensoría Comunitaria ha traído beneficios a nivel local, siendo el mencionado con mayor frecuencia el relacionado con los beneficios obtenidos: la disminución de casos de violencia en la comunidad. En efecto, una de cada cinco autoridades entrevistadas opina que los casos de violencia han disminuido desde la creación de las Defensorías Comunitarias (20%).

Esta apreciación positiva de los beneficios para la comunidad con la existencia de las Defensorías no se manifiesta de igual manera al momento de calificar a las Defensorías (ver Tabla 29), lo cual ameritaría profundizar en las razones que podrían explicar este hecho. Por lo pronto, opinamos que motivos más subjetivos pueden explicar los resultados y creemos que los beneficios señalados demuestran claramente la importancia que tienen las Defensorías en las comunidades.

Tabla 26: Cambios percibidos en la comunidad por las autoridades desde la existencia de las Defensorías Comunitarias

Cambios percibidos en la comunidad	Porcentaje (%)
Sí ha habido	91.2%
No han existido	1.8%
No sabe / no conoce ⁹	7.0%
TOTAL:	100%

El que 91.2% de las autoridades opina que hubieron cambios en la comunidad desde la inauguración de las Defensorías es muy revelador del papel y del impacto que están teniendo en los últimos años. En efecto, esta cifra habla por sí sola con respecto a la efectividad del trabajo de las Defensorías Comunitarias en las comunidades campesinas y zona urbano-marginales donde estén ubicadas.

Los cambios percibidos mencionados por las autoridades son los siguientes:

- Han disminuido los casos de violencia (familiar y maltrato infantil): 37.5%
- Las mujeres ya no se quedan calladas: 15.6%
- Las/os defensoras/es conocen su trabajo: 12.5%
- Los agresores se cuidan porque saben que van a ser denunciados: 9%
- La comunidad conoce sus derechos: 6.3%
- Otros: 18.8%

Vemos que al igual que en la pregunta anterior, las autoridades reconocen que gracias a la DC han disminuido los casos de violencia familiar y maltrato infantil (37.5%), y no sólo eso, sino que también las mujeres se sienten más seguras para poder denunciar estos hechos (15.6%) y los posibles agresores se abstienen al saber que van a ser denunciados (9%). En este último caso, podemos apreciar que las acciones de seguimiento y de vigilancia por los equipos de defensoras/es actúan como una suerte de fuerza reguladora en las comunidades. Esto demuestra la importancia del cumplimiento de su labor de prevención y de vigilancia en las comunidades y barrios urbano marginales.

⁹ Las personas que responden que no saben o no conocen son autoridades nuevas que recién empiezan su trabajo.

4. Mecanismos de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias

Tabla 27: Grado de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias

Grado de comunicación entre las Defensorías y las autoridades	Porcentaje (%)
Sí hay comunicación	79%
No existe	15%
No sabe / no conoce, pero estaría dispuesto a coordinar	6%
TOTAL:	100%

El 79% de las personas entrevistadas mantiene comunicación en diversos grados con la Defensoría, lo cual quiere decir que sus respuestas se basan en un conocimiento directo.

Algunas personas mencionaron algunas de las razones por las cuales existían comunicación y/o gestiones:

- Por problemas o casos: 45.5%
- Para trabajos y talleres, cursos: 31.8%
- Reuniones: 9%
- Otros: 13.6%

Como apreciamos, los motivos mencionados se relacionan tanto con la organización y planificación de reuniones, el trabajo realizado de manera conjunta, así como talleres y cursos de capacitación, lo cual es muy buena señal del trabajo en red que se ha venido llevando a cabo en los últimos años.

Tabla 28: Mecanismos de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias

Mecanismos de comunicación	Porcentaje (%)
Coordinaciones y reuniones	29.5%
Trabajo conjunto	18.5%
De manera personal / directa para resolver casos	18.5%
Asambleas/ Escuelas campesinas	7.5%
Charlas / talleres	7.5%
Con documentos / informes	7.5%
Otros	11%
TOTAL:	100%

Se han excluido las respuestas que afirmaban que no existe coordinación alguna. Esto sucede en el caso de las autoridades nuevas que recién inician su trabajo.

5. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias

Para medir la satisfacción de las autoridades con el servicio de las Defensorías Comunitarias, les preguntamos que nota les pondrían al servicio. Presentamos a continuación los resultados obtenidos.

Tabla 29: Evaluación del servicio de las Defensorías en una escala de cero a veinte por las autoridades¹⁰

Provincia	Distritos o comunidades	Promedio de las calificaciones				Promedio total
		Mujer		Hombre		
		Nota	# resp.	Nota	# resp.	
	Yanaoca	-	-	15	6	15
	Kunturkanki	15	1	14.75 ¹¹	4	14.8
	Pampamarca	14.5	2	14	2	14.25
	Quehue	- ¹²	-	13	2	13
	Hampatura	-	-	15	4	15
	Ccotaña	-	-	15.3	3	15.3
Cusco	San Jerónimo	17.5	2	05 ¹³	1	13.3
	San Sebastián	-	-	11 ¹⁴	3	11
Promedio por sexo		15.8	5	13.6	25	
Promedio ponderado total:						14

Es resaltante que la calificación sea mayor ente las mujeres que entre los varones pues eso puede sugerir cierto grado de machismo que influye en las/os encuestadas/os.

La nota promedio para evaluar a las Defensorías Comunitarias es de 14/20, una nota inferior a la atribuida por las personas usuarias.

Llama la atención la baja nota atribuida por las autoridades en comparación con las respuestas anteriores acerca del aumento de los beneficios y ventajas para las comunidades, así como los cambios en las comunidades donde existen Defensorías Comunitarias.

¹⁰ Del total de encuestados, contestaron poniendo una calificación el 80.7%, mientras que el 19.3% no lo hicieron. Entre las personas que calificaron la DC, algunos lo hicieron con "bien" lo cual se ha considerado como equivalente a la nota 16 y otras lo hicieron con "más o menos" lo que ha sido considerado como 13.

¹¹ De las 6 autoridades varones solamente pusieron calificativo 4 de ellos, los otros dos se abstuvieron, uno por ser nuevo y el otro por tener una opinión contraria a la Defensoría.

¹² La única mujer que contestó la encuesta no puso calificación por ser nueva y no conocer bien a la Defensoría Comunitaria.

¹³ Se entrevistaron a dos autoridades varones: uno no contestó la pregunta y el otro puso la nota de 05 porque según él la Defensoría Comunitaria debe dedicarse a labores educativas y no atender casos.

¹⁴ Una autoridad puso la nota de 05 pero no da motivos de esta nota.

6. Sugerencias de mejora en la atención de las Defensorías Comunitarias

En esta última parte correspondiente a las entrevistas con autoridades, buscamos conocer sus sugerencias para mejorar el desempeño de las Defensorías en las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales, tal como apreciamos en el cuadro a continuación.

Tabla 30: Sugerencias de las autoridades para mejorar el desempeño de los equipos de defensoras/es comunitarias/os

Sugerencias de las autoridades para mejorar el desempeño de los equipos de defensoras/es	Porcentaje (%)
Funciones	28.8%
<i>Atención de casos</i>	24%
Deben contar con un profesional	4.8%
Tener las leyes actualizadas	4.8%
Mejorar la atención	4.8%
Que sean puntuales	4.8%
Hagan respetar los derechos	4.8%
<i>Promoción de derechos</i>	4.8%
Mayor difusión	4.8%
Redes	25.1%
Trabajo conjunto con autoridades / que las/os defensoras/es nos orienten acerca de nuestras funciones	25.1%
Organización	25.1%
Más integrantes	10.7%
Que formen equipos en cada comunidad	4.8%
Debe haber reorganización y cambio de coordinador e integrantes	4.8%
Deben seguir coordinando con las organizaciones de base	4.8%
Capacitación	23.8%
Más capacitación	23.8%
TOTAL:	100%

A diferencia de las respuestas de las personas usuarias para mejorar el servicio de las Defensorías Comunitarias, las autoridades mencionan con más frecuencia sugerencias relacionadas con las funciones de las/os defensoras/es comunitarias/os (28.8%).

El segundo rubro mencionado por las autoridades concierne el trabajo redes (25.1%), a través de un trabajo conjunto entre las/os defensoras/es y las autoridades, así como que esos últimos orienten a las autoridades acerca de sus funciones. La identificación de la necesidad de mejorar el trabajo en red es mucho mayor en las sugerencias de las autoridades en comparación con las sugerencias de las personas usuarias. En efecto, las sugerencias al respecto por parte de las autoridades llegan a 25.1%, mientras en el caso de las personas usuarias llegan solamente a 4% de las respuestas.

El tema organizativo de los equipos de defensoras/es comunitarias/os es una preocupación importante por las autoridades, con 25.1% de las respuestas. Con respecto al tema de la capacitación, el porcentaje de 23.8% es ligeramente superior al porcentaje de respuestas de las personas usuarias (19%).

C. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS PERCIBIDOS POR LAS/OS DEFENSORAS/ES COMUNITARIAS/OS

Tabla 31: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Kunturkanki

Aspecto	Defensoría Comunitaria: Kunturkanki
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • En las comunidades aceptan la instalación de nuevas Defensorías Comunitarias. • Antes hubo tropiezos pero ahora ya hay reconocimiento. • Ahora las autoridades apoyan poco a poco, antes no había orientación.
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • El trabajo de las Defensorías Comunitarias es cada vez más coordinado y las/os consideran para formar comisiones de trabajo. • Las autoridades comunales ya toman conciencia y nos abren sus puertas. • Las autoridades e instituciones las/os llaman para resolver conjuntamente los casos, ya no hay discriminación hacia la mujer. • En el campo tienen mayor confianza en nosotras/os, y la gente nos busca en nuestras casas, en la calle. • Nos piden charlas y capacitación, hay bastantes expectativas. • Antes las autoridades para atender un caso pedían comida o gaseosa, ahora solo algunos, eso está disminuyendo.
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad les da valor, pero antes no les mostraban interés. • Al inicio el trabajo era muy duro y han sufrido mucho para obtener reconocimiento. • Ahora tienen bastante trabajo con las comunidades a través de las charlas. • Su programa radial es un instrumento para la difusión del trabajo voluntario que realizan. • Se sienten bien moralmente, tanto la comunidad como las autoridades les dan aliento.
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Casi todas/os las/os defensoras/es son ex dirigentes, sin embargo eran muy humildes y tenían miedo para asumir los cargos, hasta les daba ganas de llorar. • Ahora no hay miedo, en el camino dicen que han “despertado”. • Ahora que conocen sus derechos y las leyes, se sienten valorados y quieren más capacitación para dar más servicio para sus compañeros de la comunidad. • Antes dicen que han sufrido mucho pero ahora se hacen respetar, además han ganado mucha experiencia.
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad y otras organizaciones sociales les tienen confianza. • Mencionan que ahora ya no hay marginación y que las/os invitan porque las/os ven como personas capacitadas en violencia familiar y derechos humanos, y hay bastante demanda de sus servicios. • Se les está abriendo puertas también gracias a su programa radial, en el que hacen promoción de derechos y por eso las/os invitan a diferentes eventos como expositores.
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Manifiestan que han actualizado sus conocimientos de la leyes y que han “abierto los ojos”. • Han aprendido también sobre autoestima, como valorarse más para ganar la confianza y respeto de las/os usuarias/os, así como el respeto entre familiares.
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que antes no les hacía caso, pero que ahora hay coordinación, aunque siempre podría mejorar. • Resaltan una mejor relación con la Posta, pero que el personal debería recibir más capacitación.
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Nacional • Juez de paz • Posta de salud • Alcalde distrital • Parroquia • Colegios
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • Logro positivo en sus vidas. • Se sienten orgullosas/os porque llegamos a las comunidades. • Han aprendido acerca de las leyes, lo cual les permite ahora enseñar en las comunidades. • Les ha aprendido también como transmitir sus conocimientos en su programa radial.
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos en movilidad, fotocopias, llamadas telefónicas, refrigerios y otros.

Tabla 32: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Hampatura

Aspectos	Defensoría Comunitaria: Hampatura
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que con las capacitaciones recibidas las autoridades ahora las/os valoran y respetan. • Resaltan que al inicio hubo bastantes dificultades porque las/os ignoraban, había malestar y las/os criticaban. • Ha cambiado la actitud de las autoridades hacia sus labores y les dan fuerza para seguir con el mismo. • Hay todavía que seguir con el trabajo de sensibilización a las autoridades nuevas.
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • Con el apoyo de algunos casos que se resuelven de manera coordinada con las autoridades. • Las autoridades las/os invitan a reuniones.
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • Falta mayor reconocimiento y apoyo en algunas comunidades. • Al mismo tiempo han pedido en comunidades que se crearan nuevas Defensorías Comunitaria.
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Antes les faltaba conocimientos y eran humilladas/os. • Mencionan que ahora que han logrado mejores conocimientos acerca de derechos, las autoridades las/os escuchan así como la población. • Sienten a veces miedo acerca del cumplimiento de sus funciones, pero no como antes. • "Antes andaba común no más ahora ya conozco mis derechos, desde ahora seré mejor".
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Se les están abriendo las puertas en algunas instituciones como el Juez de Paz y la posta. • El cambio de personal representa un constante desafío: a veces son maltratadas/os e insultadas/os.
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento personal. • Conocimiento de leyes y como atender mejor los casos.
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un trabajo coordinado con el juez de paz, la ronda campesina, el alcalde. • Se realizó un plan de trabajo para el año y se las/os están invitando para hacer capacitaciones.
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • Autoridades comunales • Comité de seguridad ciudadana • Juez de paz • Gobernador • Rondas campesinas • Alcalde
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • Más conocimientos de las leyes y derechos de las personas. • Aprendizajes personales para el respeto en la familia y en la comunidad.
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se gasta dinero en las gestiones que tienen que realizar en el marco de sus funciones. • Tienen que caminar largas distancias lo cual los aleja de sus casas.

Tabla 33: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Ccotaña

Aspectos	Defensoría Comunitaria: Ccotaña	
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que se realiza trabajo conjunto, pero algunas autoridades piensan que reciben un sueldo por su trabajo en la Defensoría Comunitaria. • El reconocimiento se ha dado gracias a las capacitaciones a las que asistieron. • Antes dicen que había discriminación, la palabra de la mujer no valía, solamente la del varón. 	
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades apoyan para solucionar los casos. • Mencionan que las autoridades las/os valoran, las/os hacen participar en actividades sobre derechos de las mujeres y los niños. • Existe un trabajo unido y conjunto. 	
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad las/os reconocen por el trabajo que realizan a través de la atención de casos de violencia. • Mencionan que las personas con problemas acuden a la asamblea y participan en la búsqueda de una solución junto con las autoridades comunales, con mucho cuidado y conversando. • La forma de atender les ha ganado el respeto de la comunidad. • Dicen que la comunidad las/os felicita, lo cual nos da más ánimo. 	
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha logrado mayor confianza gracias a las capacitaciones tanto para hombres como mujeres. • "Antes para ser dirigentes teníamos miedo. Las mujeres no podíamos hablar, temblábamos, no éramos nada, como éramos pastoras de ovejas éramos "miedolentas" y se perdían nuestras ideas". • Mencionan mayor responsabilidad y ánimo. • Se ha perdido el temor de hablar con las autoridades. 	
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Sí, casi todas las autoridades conocen nuestro trabajo y nos invitan a participar en campañas de salud. También el juez de paz y el municipio comparten su trabajo con nosotros. 	
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha logrado confianza en sus habilidades para buscar soluciones a los casos. • Dicen que ahora saben como atender un caso y proceder con una denuncia. • Mencionan beneficios a nivel de la familia porque se respetan los derechos y viven más felices. 	
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Se refiere al apoyo recibido principalmente por el presidente comunal y el teniente gobernador. • Mencionan la necesidad de acercarse a otras instituciones para fortalecer el trabajo. 	
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • Rondas Campesinas • Teniente Gobernador • Presidente Comunal • Club de Madres • Vaso de Leche 	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Colegio y profesores • Promotores de Salud • Fiscal Comunal • Comité de seguridad ciudadana
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan una mejor imagen por las capacitaciones recibidas. • Se ha logrado el respeto haciendo conocer sus experiencias. • "Nunca es tarde para aprender en esta vida". 	
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos de movilidad, tienen que ausentar largas horas de sus casas lo cual les perjudica a nivel de la familia y del trabajo en el campo. 	

Tabla 34: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Yanaoca

Aspectos	Defensoría Comunitaria: Yanaoca	
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que los logros son importantes y que hay mucha coordinación con las autoridades. • Dicen que las autoridades han evaluado su trabajo y que por ello las respetan. • Su trabajo es reconocido y apoyado por la mayoría de las autoridades, pero persisten dificultades con algunos integrantes de la Policía Nacional. • Al inicio de su trabajo hace 5 años había mucha dificultad con todas las autoridades y organizaciones de la provincia, había enemistades y burlas. • Se ha logrado que las autoridades trataran mejor a la población, que cambiaran su manera de actuar. 	
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento se ha hecho público al ser distinguida la Defensoría Comunitarias con la medalla de la ciudad de Yanaoca en octubre del 2004 por el alcalde provincial. • Las autoridades escuchan y aprecian el trabajo realizado. • Mencionan que reciben apoyo y que las propias autoridades hacen justicia. • realizamos, nos apoyan para que la propia autoridad haga justicia. • La Policía las apoya con la movilidad en algunos casos cuando se tiene que realizar seguimiento de un caso en la Defensoría Comunitaria. • A pesar del reconocimiento por parte del alcalde provincial, se quisiera contar con un compromiso más concreto. 	
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • La comunidad las respeta bastante y las reconoce. • Hay muestras de confianza de parte de la población, por lo cual la población acuden al servicio para contarles sus problemas, ya sea en la asamblea, en sus casas o en la oficina. • Mencionan que la población las busca a ellas antes de ir a las autoridades. • Existe pedidos para la creación de Defensorías Comunitarias en comunidades cercanas a la capital de provincia, para evitar más gastos en la población. 	
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • Dicen que se han "abierto los ojos". • Ahora pueden defenderse y defender a los demás porque conocen sus derechos y las leyes. • Se sienten alegres y trabajan mejor, tienen más fuerza. • Mencionan que tienen más propuestas que antes para proponerlas ante las autoridades. 	
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Refieren que varias puertas se les ha abierto, pero que en algunas organizaciones subsiste la idea de que reciben un sueldo por su trabajo. • Mencionan que se las invitan a comités de gestión y otros eventos, pero que siempre son cuidadosas para no ser engañadas. • Reciben ofrecimiento de apoyo por parte de instituciones del Estado, pero en general no cumplen y es difícil confiar en ellas. 	
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Se cuenta con más experiencia y se les ha abierto los ojos. • Conocimiento de los derechos y de las leyes, pero se requiere constantemente para darles fuerzas y seguridad. 	
Relación con las autoridades	<p>• "Antes no había coordinación. Marginaban a las mujeres, teníamos que quitarnos el sombrero y saludarles "Papá". Pero ahora nuestro trato es "Señor Compañero", ya tenemos un buen entendimiento aunque todavía algunas autoridades favorecen a sus ahijados compadres y familiares".</p>	
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • IDL • UNICEF • CODECC • ARARIWA • IAA • Poder Judicial • DEMUNA 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcalde Provincial • Puesto Policial • Sub prefecto • Posta de salud • UGEL Canas • Federación Provincial de Campesinos • Casa Campesina
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • Refieren que algunas instituciones las han contratado. • Se aprendió el respeto en la familia, y la comunidad las respeta porque han sido elegidas por la asamblea. • Reconocimiento por la entrega de la medalla de la ciudad a la Defensoría Comunitaria. 	

	<ul style="list-style-type: none"> Mencionan que en los próximos años serán muchos mejores, que ocuparán altos cargos para luchar desde allí por los derechos de las mujeres y de los niños y crearán más Defensorías Comunitarias.
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Gastos de movilidad, alimentación, fotocopias. Tiempo empleado para la atención de casos y las gestiones correspondientes, incluyendo el seguimiento de los casos y el acompañamiento de personas usuarias a las instancias de justicia. Algunas defensoras han tenido problemas familiares por su involucramiento y compromiso con la Defensoría Comunitaria.

Tabla 35: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Quehue

Aspecto	Defensoría Comunitaria: Quehue	
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> Mencionan que el reconocimiento se ha ido dando a través de las coordinaciones tanto con las autoridades como con el pueblo. Refieren que al inicio de la Defensoría era difícil asumir el trabajo porque había marginación y que les decían que los cargos de defensoras/es debían de ser asumidos por autoridades. “Como las mujeres con polleras van a ser abogadas”. Era mucho sufrimiento. Ahora reconocen el trabajo tanto el pueblo como las autoridades. 	
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> Refieren que se las/os invita a mesas de concertación para trabajar conjuntamente, por lo cual se sienten más seguras/os y tranquilas/os. Son acogidos con voluntad y respeto y eso les da confianza para seguir adelante con el trabajo en las comunidades. “El señor Juez nos viene a consultar a nosotros en caso de abandono de niños, ya no hay miramiento”. 	
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> Ahora ya hay reconocimiento y respeto, sobre todo por la difusión que realizan y la experiencia que han adquirido. La población les hace llegar sus demandas inclusive de noche a sus casas. Sin embargo algunas personas se ponen caprichosas, cuando tienen plata y animales quieren que se les derive sus casos, en cambio los pobres buscan solucionar en la Defensoría. 	
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> “Antes el Juez nos decía: “ustedes qué saben de la Constitución, no tienen ni educación” y a las mujeres nos ignoraban”. Mencionan que ahora saben referir a los libros y explicar a las autoridades gracias a su auto educación. Ahora el Juez les consulta para hacer justicia. 	
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> Dicen que las autoridades las/os escuchan y no se ponen a la defensiva pensando que les van a quitar su trabajo. Algunas instituciones las/os reconocen, por ejemplo World Visión y Arariwa que las/os ha invitado para enseñar los derechos. También la posta de salud las/os invita para realizar campañas. 	
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> “De acuerdo a las capacitaciones recibidas explicamos y hacemos comprender todos los derechos y el respeto, conjuntamente con la comunidad se les hace reflexionar a los que cometen violencia y ahora los problemas han disminuido”. “Nos sentimos autoeducados, aprendemos no sólo derechos sino otros temas como presupuesto participativo. Ahora no tenemos miedo de hablar con las autoridades, nos sentimos como abogados”. 	
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> Dicen que hay bastante acercamiento con las autoridades, por ejemplo la Posta de salud las/os invita a reuniones de coordinaciones junto con todas las autoridades del distrito. Existe una buena relación con: Rondas Campesinas, Comités de seguridad ciudadana, Posta médica, juzgado, gobernatura. 	
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> Alcalde distrital Juez de Paz Gobernatura Federación distrital de Campesinos 	<ul style="list-style-type: none"> Presidentes Comunales Colegios (primaria y secundaria) Posta Médica Comité de seguridad ciudadana

Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento de todas las autoridades y del pueblo. • Tienen buenas ideas y pensamientos. • Conocimiento de los derechos para poder protegerlos en beneficio del pueblo.
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos de movilidad y de alimentación, fotocopias. • Tiempo lejos de la casa y del trabajo en el campo.

Tabla 36: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de Pampamarca

Aspecto	Defensoría Comunitaria: Pampamarca
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • Se menciona el reconocimiento de las algunas autoridades, pero que subsiste todavía mucha discriminación. • Dicen que con el alcalde anterior había reconocimiento y trabajo conjunto, pero que ahora el nuevo alcalde no reconoce mucho el trabajo. • Otras autoridades no dan valor al trabajo de la Defensoría Comunitaria (Juez de Paz, Salud).
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • El reconocimiento es mayormente verbal, no se cuenta con apoyo más concreto.
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • Existe el reconocimiento de las personas a las que se le ha resuelto sus casos. • En cuanto a la población algunas veces hay personas que critican, quieren que les den algo porque piensan que las/os defensoras/es ganan en dólares y es por eso que no dejan la Defensoría. • "¿Para qué ha aceptado el trabajo de defensora? Ahora que aguante".
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • "Antes era más tímida y aceptaba no más, ahora soy más fuerte y capaz de todo". • Conocimiento de las leyes y los derechos para hacer prevalecer la verdad y la justicia.
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que es difícil que se deje de marginar a las mujeres, desde todo punto de vista. • Agregan que inclusive las mujeres en las asambleas las humillan e impiden su participación.
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • "Aprendí sobre derechos y gracias a eso soy fuerte". • Se aprendió a ser social, perder el miedo y participar en los eventos. • Se menciona haber aprendido a salir de casa y ayudar a vecinos en casos de violencia familiar.
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Las autoridades las invitan para reuniones y programaciones. • Se coordina para hacer cursos, eventos, asambleas, y para el presupuesto participativo.
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio distrital • Presidente de la comunidad • Juez de Paz • Posta Médica • Comité de seguridad ciudadana • Rondas Campesinas
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • "Personalmente he ganado enemistades y malestar de mi familia. Sin embargo no pienso darme por vencida y pienso seguir adelante".
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • "Antes pasaba más tiempo con mi familia, ahora me reclaman por el tiempo que le dedico a la Defensoría Comunitaria".

Tabla 37: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de San Jerónimo

Aspectos	Defensoría Comunitaria: San Jerónimo	
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que existe reconocimiento por el trabajo que realizan. • Existe una buena atención con calor y amabilidad de la DEMUNA, policía, juez de paz y gobernatura. • Las relaciones son buenas porque han logrado ser consideradas por las autoridades. • Dicen que falta sin embargo trabajar con las nuevas autoridades, ya que hay constantes cambios y que es una desventaja. 	
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • Dicen que existe un compromiso y un trabajo coordinado, gracias a los eventos realizados en conjunto con las autoridades. • Se las invita para asistir a eventos (centro de salud, municipios) • Menciona el formar parte de la Mesa Regional de la Lucha Contra la Violencia. • El reconocimiento se ha logrado porque ayudan en los casos de maltrato. • La policía también apoya al trabajo de la Defensoría Comunitarias. • Están consideradas dentro del plan de trabajo de la Comudena. 	
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • La población las busca con respeto. • Para tener mayor reconocimiento realizan talleres y promoción asambleas y colegios, producto de esto han logrado la apertura de una nueva Defensoría Comunitaria así como de una DEMUNA en el distrito. • También se ha logrado una casa de refugio. • Mencionan que la comunidad las reconocen porque viven con ellas/os y conocen sus problemas, así como por los consejos que dan a la población. • Las defensoras dicen que se les da confianza y que se sienten “una amiga más” a la que buscan inclusive en sus casas. 	
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • “Antes no teníamos conocimiento de nuestros derechos, teníamos miedo, hasta pánico para hablar con las autoridades, sobre todo con la policía. Éramos humildes, personas anónimas. En cambio, ahora todo el mundo nos conoce y ya no tenemos miedo gracias a la capacitación. Nos sentimos confortadas de poder ayudar a las personas. Antes nos sentíamos impotentes de ver los maltratos”. 	
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Refieren al reconocimiento público hacia ellas como organización. • Mencionan que ingresan con confianza a la comisaría de policía, a la posta, gobernatura, municipio, fiscalía, CEM, DEMUNA, Cemusaje, etc. 	
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • “Hemos reconocido nuestras virtudes y nos hemos fortalecido para salir del anonimato. Nos sentimos importantes y capaces. Ha servido para superarnos personalmente y cambiar de actitud hacia nuestra familia y la comunidad. Hemos adquirido conocimientos que nos sirven mucho y eso nos hace felices. Además esos conocimientos no los dan en los colegios. La capacitación nos motiva a saber más, a leer periódicos por ejemplo”. 	
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Hay un trabajo coordinado, los talleres han sido muy importantes, por ejemplo para lograr participar en el presupuesto participativo. • A pesar de ello, mencionan que hay autoridades que no atienden a las/os usuarias/os si no los acompaña un/a defensor/a. • Refieren que les falta bastante sensibilización en violencia familiar a las autoridades. 	
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio distrital • DEMUNA • Posta Médica • Gobernatura • Policía Nacional • Centro de Emergencia Mujer • Juzgado de Paz • Colegios 	<ul style="list-style-type: none"> • Comudena (Codeni) • Parroquia • Comité de seguridad ciudadana • CEMUSAJE • Guamán Poma • IDL • UNICEF
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • “Somos reconocidas, valoradas y respetadas. Hemos aportado a la prevención de los maltratos y abusos. Somos autoridad y tenemos un espacio ganado con las autoridades y el pueblo. Nos valoramos más como personas”. 	
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • “Visitamos a las casas de las personas maltratadas, les derivamos y a veces les damos hasta para su pasaje”. 	

Tabla 38: Beneficios percibidos por las/os defensoras/es de San Sebastián

Aspectos	Defensoría Comunitaria: San Sebastián	
¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?	<ul style="list-style-type: none"> • Existe discriminación hacia ellas y una falta de interés por parte de las autoridades. • "Es increíble ya son cinco años y no nos felicitan". • Dicen que no se reconoce el trabajo voluntario que se realiza desde la Defensoría Comunitaria. • A pesar de los talleres de sensibilización que se han realizado, mencionan que falta mucho por trabajar para lograr el reconocimiento de las autoridades actuales. 	
¿Cómo es el reconocimiento?	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que hay compromiso por parte de las autoridades, pero que no cumplen con su palabra. 	
¿El trabajo es reconocido por la comunidad? ¿Cómo?	<ul style="list-style-type: none"> • La población les agradece bastante por la labor que realizan (les hacen llegar oficios y cartas de felicitación). • Mencionan que la población las reconoce y saluda con cariño, y que la población está muy contenta y se involucra en el trabajo que hacen. 	
Auto imagen	<ul style="list-style-type: none"> • "Antes éramos muy temerosas para enfrentar a las autoridades y a las instituciones, ahora sabemos qué son los derechos, deberes y funciones de las instituciones y operadores de justicia. Hay más firmeza y conocimiento para trabajar con la humildad que nos caracteriza. Nos sentimos más fuertes porque ya conocemos nuestros derechos, antes teníamos miedo. Nos damos confianza y estamos orgullosas de ser defensoras". 	
¿Se les ha abierto las puertas de otras organizaciones?	<ul style="list-style-type: none"> • Refieren que no ha sido fácil pero que ahora hay disponibilidad de algunas autoridades, por ejemplo con el gobierno local y el gobierno regional con los cuales hay bastante acceso. • Dicen que en la actualidad siguen avanzando, insisten y persisten para acceder a otros espacios. • Mencionan que falta trabar con organizaciones de base. • Están muy involucradas con la Policía nacional y el Comité de seguridad ciudadana, los cuales se involucran con su trabajo. • Así mismo, las APAFAs están muy interesadas en trabajar con ellas. 	
Beneficios percibidos por las capacitaciones	<ul style="list-style-type: none"> • "Hemos aprendido mucho, bastantes conocimientos sobre leyes y modificaciones legislativas, antes no sabíamos como utilizarlas. La capacitación es nuestra base principal para nuestro fortalecimiento. También hemos aprendido a manejar grupos y a dar charlas. La parte negativa es que no captamos todas por igual los conocimientos". 	
Relación con las autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan que se ha logrado el formar parte del Consejo de Coordinación Local (CCL). • Existe un acercamiento importante y confianza porque no dan una imagen política, no tienen intereses personales, por eso las autoridades confían en ellas. 	
Autoridades o instituciones con las que coordinan	<ul style="list-style-type: none"> • Municipio • Consejo de Coordinación Local (CCL) • DEMUNA • Posta Médica • Gobernador • APAFAs • Vasos de Leche • Policía Nacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Comité de seguridad ciudadana • Fiscal de Familia (Cusco) • Asociaciones e instituciones como IDL, UNICEF, World Visión, Guamán Poma, Flora Tristán, Transparencia, Defensoría del Pueblo, Centro de Emergencia Mujer, Módulo de Justicia de Santiago, RENIEC, Clínica San Juan de Dios, etc.
Beneficios percibidos	<ul style="list-style-type: none"> • Mencionan beneficios espirituales, personales o para su familia y para la comunidad, más no beneficios económicos. 	
Costos cualitativos del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • "La dificultad principal es que no ganamos un sueldo ni nada material y eso nos limita para seguir capacitándonos". • "El problema es el factor económico porque para trabajar se necesitan recursos, y eso nos limita y nos causa frustración. Nos sentimos desgastadas y cansadas, estamos afectando a nuestra familia y a nuestra salud (no tenemos seguro), por eso pedimos a las instituciones que trabajen más el tema de la sostenibilidad". 	

5. COMPARACIÓN ENTRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL 2003 Y LOS OBTENIDOS EN EL 2005

A. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS SEGÚN LAS/OS USUARIAS/OS DEL SERVICIO EN EL 2003 Y LOS OBTENIDOS EN EL 2005

Presentamos a continuación el análisis de la comparación entre los resultados obtenidos en el 2003 y en el 2005 con respecto a los beneficios percibidos por las personas usuarias de los servicios de las Defensorías Comunitarias.

1. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias

Presentamos los resultados relacionados con la comparación de las respuestas del 2003 y las del 2005 con respecto a dos temas: los comentarios que las personas usuarias habían escuchado antes de asistir a la Defensoría Comunitaria y el conocimiento que tenían en ese entonces acerca de los servicios prestados.

Tabla 39: Comparación de los comentarios escuchados por las/os usuarias/os antes de asistir a la Defensoría Comunitaria

Comentarios escuchados	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Funciones de las/os defensoras/os	61.6%	29.4%
<i>Atención de casos y defensa</i>	45.7%	29.4%
Atienden casos de víctimas de violencia familiar, maltrato infantil y violencia sexual	31.7%	18.5%
Atienden casos de alimentos y reconocimiento de hijos	11%	-
Defienden a la mujer / Defensa de derechos	3%	10.9%
<i>Promoción</i>	9.9%	-
Difunden (hacen conocer) los derechos de los niños, adolescentes y mujeres	9.9%	-
<i>Vigilancia</i>	6%	-
Vigilan los derechos	3%	-
Acompañan ante las autoridades	3%	-
Características del servicio	25.8%	28.6%
No cobran / atención gratuita	13%	11.8%
Apoyan y orientan a los que tienen problemas, en especial a los pobres	12.8%	16.8%
Calidad del servicio	-	26.9%
Buen servicio	-	11.8%
Solución de problemas	-	9.2%
Ayuda rápida	-	5.9%
Otros	12.6%	15.1%
TOTAL:	98.4%	100.0%

Como apreciamos en el cuadro anterior, en ambos periodos la mayoría de los comentarios que las personas usuarias han escuchado antes de acudir a la Defensoría Comunitaria tiene que ver con las funciones de las/os defensoras/es comunitarias/os (61.6% en el 2005 y

29.4% en el 2003). Dentro de este rubro, la mayoría de los comentarios tenían que ver con la atención de casos (45.7% en el 2005 y 29.4% en el 2003). Es especialmente cierto en el 2005, en los que se identifica claramente a las tres funciones principales de las/os mismas/os en las comunidades. En comparación, en el 2003 no aparecían respuestas que aludieran a las funciones de promoción y de vigilancia.

Es definitivamente un buen indicio que en el 2005 las tres funciones principales de las/os defensoras/es comunitarias/os sean tan claramente identificadas en las respuestas espontáneas de las personas usuarias. Ello demuestra que en sus comunidades y barrios urbano-marginales de origen, sus funciones están siendo asumidas con cada vez más claridad.

Cabe mencionar sin embargo que en el 2003, se mencionaron elementos relacionados con la calidad del servicio (26.9%): el buen servicio (11.8%), la solución efectiva de los problemas (9.2%) y la ayuda rápida (5.9%), lo que no fue el caso en el 2005.

Tabla 40: Comparación del conocimiento de las/os usuarias/os acerca de los servicios que prestan las/os defensoras/es

Conocimiento de los servicios de la DC	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Funciones de las/os defensoras/os	66.8%	47.5%
<i>Atención de casos y defensa</i>	<i>41.6%</i>	<i>37.4%</i>
Atención de casos y denuncias / Orientación	25%	26.6%
Apoyo y seguimiento a los casos	8.3%	10.8%
Defender los derechos, de mujeres y niñas/os	8.3%	-
<i>Promoción</i>	<i>6.8%</i>	<i>10.1%</i>
Difundir / Hacer conocer las leyes y los derechos de la mujer y los niños	6.8%	10.1%
<i>Vigilancia</i>	<i>18.4%</i>	<i>-</i>
Acompañamiento ante las autoridades	18.4%	-
Calidad del servicio	16.6%	4.4%
Dan buen servicio y buena atención / No hay maltrato	10%	4.4%
Dan confianza	3.3%	-
Escuchan	3.3%	-
Características del servicio	6.6%	18%
Hacen justicia	3.3%	-
Servicio de atención gratuita en las comunidades	3.3%	10.1%
Servicio voluntario	-	3.6%
Atención a domicilio	-	2.9%
Servicio legal	-	1.4%
Otros	10%	30.1%
TOTAL:	99.6%	100.0%

En el 2005, vemos nuevamente que las personas usuarias de los servicios tienen un conocimiento más amplio de los servicios brindados por las/os defensoras/es comunitarias/os. Se hace mención una vez más de los tres tipos de funciones que cumplen ellas/os en las comunidades, lo cual es consistente con lo anteriormente mencionados acerca de la difusión del servicio en las mismas.

2. Demandas y expectativas de las personas usuarias

Para evaluar si los servicios brindados por las Defensorías Comunitarias corresponden a las demandas y expectativas de las personas usuarias, es importante tomar en cuenta varios temas. Presentamos a continuación los resultados de la comparación de los resultados del 2003 y los del 2005 relacionados con los siguientes temas: la frecuencia de visitas a las Defensorías Comunitarias y los motivos por los cuales piensan que otras personas acuden al servicio.

Tabla 41: Comparación de las veces que la/el usuaria/o ha visitado la Defensoría Comunitaria

Veces que la/el usuaria/o visitó a la DC	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Una vez	17.3%	34.2%
Dos veces	36.6%	31.5%
Tres veces	25%	25.2%
Cuatro veces	5.8%	3.6%
Cinco veces	3.8%	0.9%
Seis veces a más	11.5%	4.5%
TOTAL:	100%	100.0%

Si comparamos los resultados del 2003 y del 2005, observamos que en el 2005 las personas usuarias acudieron más veces a las DC. De ello podemos pensar en un seguimiento más sostenido de los casos, o el acudir a la DC por razones diferentes. Si sumamos el número de personas que ha visitado la DC más de una vez en el 2005 tenemos 82.6%.

Es importante destacar que este año, más de 1 de cada 10 personas acudió a la DC más de 6 veces. Ello nos parece consistente con el hecho que los casos que han ido recibiendo las DC son cada vez de mayor complejidad, lo cual aumenta en general el promedio de tiempo necesario para hacerles el seguimiento y acompañamiento correspondiente.

Tabla 42: Comparación de los motivos por los que las/os usuarias/os creen que otras personas van a la DC

Motivos por los que las/os entrevistadas/os creen que otras personas van a la DC	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Calidad del servicio	50.7%	55.5%
Hacen justicia más rápido, tienen más experiencia, atienden bien, mejor que las autoridades	13%	37%
Escuchan y orientan	10.2%	18.5%
Son confiables, al contrario de las autoridades	10%	-
Atienden bien	6%	-
Dan apoyo incondicional a las víctimas	4.3%	-
Nos hacen comprender, explican las cosas	4.3%	-
Ellas tienen mucho corazón / tratan con cariño	2.9%	-
Características del servicio	14.5%	17.6%
Atención gratuita	5.8%	17.6%
Cercanía de la DC	2.9%	-
Atención a cualquier hora	2.9%	-
Porque las autoridades favorecen a los que tienen dinero y marginan a los pobres	2.9%	-
Funciones de las/os defensoras/os	21.8%	10.9%
Solucionan los problemas / Buscan soluciones	8.8%	6.7%
Acompañan donde las autoridades	5.8%	-
No hay otra instancia que resuelva casos de maltrato	4.3%	-
Atención según la ley o el código, conocen los derechos de las mujeres y de las/os niñas/os	2.9%	2.5%
Por falta de juez	-	1.7%
Otros	13%	16%
TOTAL:	100%	100.0%

En el 2003, la gran mayoría de las respuestas estaban relacionadas con la calidad del servicio en las Defensorías Comunitarias (55.5%). En el 2005 destaca la variedad de las respuestas, pero sigue clara la importancia atribuida a aspectos vinculados con la calidad de atención (50.7%). En efecto, las/os usuarias/os valoran de manera muy importante aspectos más personales, como por ejemplo el tener paciencia con las personas usuarias, escucharlas, demostrarles cariños, comprensión, así como el interés que se percibe por parte de las/os defensoras/os comunitarias/os cuando reciben una persona usuaria.

Una diferencia importante entre ambos periodos concierne sin embargo las funciones de las/os defensoras/es comunitarias/os: en el 2005 se identifican 21.8% de las respuestas en este rubro, en comparación con sólo 10.9% en el 2003.

3. Beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la Defensoría Comunitaria

Presentamos a continuación la comparación de los beneficios percibidos por las personas usuarias al acudir a la Defensoría Comunitaria en el 2003 y en el 2005, así como información acerca de lo que han aprendido en dichas oportunidades.

Tabla 43: Comparación de los beneficios percibidos por las/os usuarias/os con la existencia de la DC

Beneficios percibidos por las/os usuarias/os	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Resolución de casos / Solución a los problemas	18%	10%
Conocimiento y conciencia de derechos y deberes	16.2%	5.0%
Orientación y apoyo	14%	25.7%
Atención gratuita / ahorro de dinero	12.7%	22.9%
Atención rápida	-	12.9%
Defensa de los derechos, en especial de los niños	10.8%	-
Disminución de VF	7%	-
Confianza (vivir con tranquilidad y sin temor)	7%	7.9%
Orientación y acompañamiento ante autoridades	5.4%	-
Cercanía	5.4%	-
Otros	3.6%	15.6%
TOTAL:	100%	100%

Los beneficios más importantes percibidos en el 2003 son la orientación y el apoyo que provee la Defensoría Comunitaria en la comunidad (25.7%), así como la atención gratuita y el consecuente ahorro de dinero (22.9%). La atención rápida y el hecho de encontrar solución a los problemas son los siguientes beneficios identificados, con 12.9% y 10%.

En el 2005 en cambio, las respuestas son más variadas en cuanto a los beneficios para la comunidad con la Defensoría Comunitaria. El beneficio que ha sido identificado por la mayoría de las personas entrevistadas es el de la resolución de los casos y la solución de los problemas de las personas usuarias (18%). En segundo lugar, se valora en la comunidad que las/os defensoras/es tengan conocimiento de las leyes así como que tengan conciencia de derechos y de deberes (16.2%), lo cual les permite defender los derechos, en especial de los niños (10.8%). Todo lo anterior tiene relación directa con el poder contar en la comunidad con un servicio de orientación y apoyo para las personas de la comunidad (14%). Esas tres últimas categorías suman juntas 40.8% de las respuestas espontáneas de las personas entrevistadas, en comparación con 15% en el 2003.

Otro elemento interesante del cuadro, es que en el 2005 no aparece en los beneficios percibidos la atención rápida (que representaba 12.9% de las respuestas en el 2003), por lo cual podemos pensar que con el tiempo las personas valoran más la efectiva atención de su problema en lugar de la rapidez con la cual se resuelven los mismos. Como mencionamos anteriormente, quizás ello tenga relación directa con la mayor complejidad de los casos que van llegando paulatinamente a las Defensorías Comunitarias en los últimos años.

La gran mayoría de las personas usuarias mencionaron en el 2005 que habían aprendido en sus visitas a las Defensorías Comunitarias (80%). Manifestaron una variedad de elementos para dar cuenta de lo aprendido. Vemos en el cuadro a continuación la comparación entre las respuestas del 2003 y las del 2005.

Tabla 44: Comparación de lo aprendido por las/os usuarias/os en las visitas a la Defensoría Comunitaria

¿Qué aprendió?	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Aprendizajes a nivel personal	51.9%	-
A tener más confianza, perder el miedo y valorarse	27.5%	-
A respetarnos / respetar a los demás, y vivir en paz en nuestro hogar y en la comunidad	24.4%	-
Conocimientos adquiridos	33.3%	84.8%
Coocer acerca de deberes, derechos y defenderlos	24.6%	51.5%
Que la DC te ayuda	3%	-
Que puede haber justicia	5.7%	-
A comprender, dialogar, confiar en familia	-	24.2%
Nuevas orientaciones	-	7.1%
Solidaridad	-	2%
Otros	14.8%	15.2%
TOTAL:	100%	100%

Las respuestas demuestran que más que conocimientos acerca de los deberes y derechos de las personas y la manera de defenderlos (84.8% en el 2003 en comparación con 33.3% en el 2005), en el 2005 las personas usuarias parecen dar más valor a aprendizajes a nivel personal (51.9%), vinculado con la autoestima (valorarse como persona y a tener más confianza: 27.5%), así como al haber aprendido acerca de la importancia del respeto en la familia y en la comunidad (24.4%).

Cabe finalmente destacar que 5.7% de las personas manifestaron aprendieron en sus contactos con la Defensoría Comunitaria que se puede encontrar justicia, respuesta que no se mencionó en el 2003. Valdría la pena poder investigar más a fondo el tema de la justicia, alcanzada o percibida, así como los espacios que permitieron que se diera justicia y los casos en los cuales las personas sintieron que se alcanzó la justicia.

4. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias

Para medir la satisfacción de las personas usuarias evaluamos en el 2003 y en el 2005 si recomendarían el servicio de las Defensorías Comunitarias a otras personas y las razones por la cuales lo harían, así como su opinión acerca de la ubicación del local de la Defensoría y del horario de atención, y finalmente les preguntamos que nota les pondrían al servicio.

Tabla 45: Comparación acerca de si recomendarían las/os usuarias/os el servicio a algún familiar, amigo o vecino

Recomendaría el servicio de la DC	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Sí	90%	97.2%
No sabe / no opina	10%	-
No	-	2.8%
TOTAL:	100%	100.0%

Las personas usuarias en el 2005 mencionan que en 9 de 10 casos recomendarían el servicio a otras personas, y 1 de 10 personas no sabe o no contesta si es que recomendaría el servicio. Contrariamente al 2003, ninguna persona menciona que no recomendaría el servicio a algún familiar, amigo o vecino. Se mencionaron varias razones para las cuales se recomendaría la utilización del servicio, las cuales enumeramos a continuación:

Tabla 46: Comparación de los motivos por los cuales las/os usuarias/os recomendarían el servicio de DC

Motivos para recomendar a la DC	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Escuchan, orientan y ayuda para solucionar los problemas	26%	22.6%
Atención gratuita	12%	24.5%
Son buenos, discretos y son confiables	12%	7.5%
Buena atención	10%	-
Para encontrar paz y vivir felices en el hogar	8%	-
Dan buenos ejemplos, porque viven bien y sin problemas	6%	-
Para conocer nuestros derechos y obligaciones	4%	11.3%
Solución rápida	-	18.9%
Otros	22%	15.1%
TOTAL:	100%	100.0%

Como vimos en cuadros anteriores, en el 2005 las personas usuarias parecen valorar más la ayuda y el soporte recibidos (18% en el 2005), la atención gratuita (12% en el 2005 en comparación con 24.5% en el 2003, la respuesta más frecuente en ese entonces).

Cabe resaltar que la solución rápida de los casos, identificada por cerca de cada 1 de 5 personas usuarias en el 2003 (18.9%), no ha sido mencionada en el 2005. Como mencionamos anteriormente, nuestra hipótesis es que las personas usuarias valoran más la calidad de la atención recibida en lugar de la rapidez con la cual se resuelven sus casos. Así mismo, ello probablemente tenga relación directa con la mayor complejidad de los casos que se presentaron en las Defensorías Comunitarias en los últimos años.

Tabla 47: Comparación acerca de la opinión de las/os usuarias/os acerca del lugar de ubicación de la Defensoría Comunitaria

Opinión ubicación de la DC	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Cerca	62%	57.5%
Lejos	29%	35.6%
No sabe / no opina	9%	-
Más o menos	-	4.6%
Difícil de ubicar	-	2.3%
TOTAL:	100%	100.0%

Las respuestas mencionadas dan cuenta de una creciente satisfacción con respecto a la ubicación de las Defensorías Comunitarias. Los resultados son ligeramente diferente a los del 2003, y se podrían quizás explicar por el hecho que algunos locales cambiaron de ubicación en los últimos años, estando mejores ubicados y de más fácil acceso.

Tabla 48: Comparación acerca de la opinión de las/os usuarias/os acerca del horario de atención

Opinión horario de atención	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Bien	58%	32.4%
Ellas atienden a cualquier hora	12.7%	
No conoce	7.3%	
No sabe / no opina	22%	
TOTAL:	100%	

El resultado de 58% de satisfacción frente al horario de atención de las personas entrevistadas en el 2005, en comparación del 32.4% obtenido en el 2003, demuestra que los equipos de defensoras/es comunitarias/os han ido adecuando los horarios de atención en las Defensorías de acuerdo a las necesidades de la población, por ejemplo pero no exclusivamente cuando hay ferias en las comunidades.

Las personas entrevistadas dieron varias sugerencias para contar con un servicio que responde mejor a su disponibilidad de tiempo con el fin de acudir a las Defensorías. Sus sugerencias han sido las siguientes:

Tabla 49: Comparación de las sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar el horario de atención

Sugerencias	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
En las tardes (después de los quehaceres)	16%	-
En las mañanas	12%	-
Que atiendan en sus casas	8%	-
De acuerdo a su disponibilidad, no se puede exigir	8%	-
Todos los días	8%	8.1%
De 8 a.m. a 4 p.m.	8%	14%
Domingos	-	5.1%
Otros	40%	40.4%
TOTAL:	100%	100%

Tabla 50: Comparación de la evaluación del servicio de las DC en una escala de cero a veinte por las/os usuarias/os

Provincia	Distritos o comunidades	Promedio de las calificaciones de personas usuarias						
		2005					2003	
		Mujer		Hombre		Promedio total	Promedio total	# resp.
		Nota	# resp.	Nota	# resp.			
Canas	Yanaoca	15.2	13	-	-	15.2	15.7	19
	Kunturkanki	15.7	11	15	2	15.3	16.4	40
	Pampamarca	15.6	3	-	-	15.6	18.2	9
	Quehue	16.3	3	14.6	3	15.5	17.9	12
	Hampatura	14.5	2 ¹⁵	14.3	3	14.4	17	14
	Ccotaña	15	1 ¹⁶	-	-	15	16	1
Cusco	San Jerónimo	19	11	17	1	18	18.2	6
	San Sebastián	18.8	1	18	1	18.4	20	1
	Wimpillay	-	-	-	-	-	18.1	8
Promedio por sexo		16.3	48	15.8	10		16.9	110
Promedio ponderado total:						15.9	16.9	

La nota promedio de satisfacción de las/os usuarias/os en el 2005 (15.9) es ligeramente más baja que la nota promedio alcanzada en el 2003 (16.9), pero sin embargo sigue demostrando una satisfacción importante frente a los servicios obtenidos por parte de las personas voluntarias de sus comunidades.

5. Sugerencias de mejora en la atención de las Defensorías Comunitarias

Buscamos en esta parte conocer las sugerencias de las personas usuarias para mejorar la atención en las Defensorías, tanto para el periodo correspondiente al 2003 como al 2005.

Tabla 51: Comparación de las sugerencias de las/os usuarias/os para mejorar la atención de las DC

Sugerencia de mejora en la atención	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Más capacitación	19%	31.7%
Ninguna, el servicio está bien	18%	7.4%
Local propio y más céntrico / mejor infraestructura	13%	14.8%
Contar con abogado (y psicólogo – pedido 2005)	12%	4.4%
Más organización	5.6%	-
Ampliar el servicio a otros lugares	4%	-
Trabajar con las autoridades	4%	-
Apoyo económico para abuelos, madres y niños	4%	-
Atención diaria	2.8%	-
Que tengan una retribución económica	2.8%	5.2%
Que hagan justicia y aconsejen a los pobres	2.8%	-
Ampliar el horario / puntualidad	-	13.3%
Debe haber más difusión de las Defensorías	-	6.7%
Otros	12%	16.3%
TOTAL:	100%	100%

¹⁵ Una mujer entrevistada no respondió a la pregunta.

¹⁶ *Ibid.*

Cabe resaltar en un primer momento, aunque no sea la sugerencia más frecuente, el pedido de contar con un psicólogo en las Defensorías Comunitarias es un pedido nuevo en el 2005. En el 2003 se refería exclusivamente a los servicios de un abogado. Este pedido que se repite en las diferentes comunidades y zonas urbanas-marginales da cuenta de una sensibilización de la población frente a la importancia de la salud mental, así como de las implicancias y consecuencias de las situaciones de violencia o de los conflictos de tipo familiar que se presentan y que afectan a los integrantes de una familia, y por ende de la comunidad.

El tema de la capacitación es una sugerencia que se repite con frecuencia en ambos periodos (31.7% en el 2003 y 19% en el 2005).

Con respecto a la infraestructura, considerando que más de 1 de cada 10 personas está a favor de que la Defensoría cuente con un local propio y más céntrico, así como una mejor infraestructura (14.8% en el 2003 y 13% en el 2005), no es descabellado pensar que las/os defensoras/es cuentan con personas para apoyarlas en sus demandas a las comunidades y a las autoridades políticas en las zonas para poder conseguirlo.

Finalmente, consta la importancia de contar con un equipo de defensoras/es para asumir los servicios de las Defensorías, en lo que se recomienda a las/os defensoras/es que tengan una mejor organización y que demuestren más unidad entre ellas/os (5.6%).

B. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD SEGÚN LAS AUTORIDADES EN EL 2003 Y LOS OBTENIDOS EN EL 2005

Presentamos a continuación la comparación entre los beneficios tal como percibidos por las autoridades donde estén instaladas las Defensorías Comunitarias.

1. Conocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias

Tabla 52: Comparación del concepto de las autoridades acerca del servicio de las Defensorías Comunitarias

Concepto de las Defensorías Comunitarias		
2005	Porcentaje (%)	2003
Funciones	48.5%	
Defensa y promoción de los derechos de las/os niñas/os y adolescentes	23%	Defiende derechos de niños, adolescentes, mujeres maltratadas y personas con pocos recursos como campesinos
Defensa y promoción derechos de las mujeres	12%	Orientan a las personas para vivir mejor
Atienden los casos y a las víctimas de violencia familiar	9%	Orientan y apoyan en temas legales, psicológicos
Defensa de los derechos humanos	4.5%	
Características del servicio	32.9%	
Personas capacitadas que atienden y apoyan las necesidades de la comunidad	18.8%	Son un grupo de pobladores capacitados
Servicio voluntario / de voluntarios	4.7%	Líderes que atienden diversos problemas
Atienden a los desvalidos / pobres	4.7%	
Organización de madres / mujeres	4.7%	
Otros	11.6%	
No sabe / no conoce	7%	
TOTAL:	100%	

Aunque lamentablemente no sea posible la comparación de porcentaje entre las respuestas correspondientes a ambos periodos, destaca del cuadro anterior que pareciera que en ambos casos el concepto que tienen las autoridades del servicio de las Defensorías Comunitarias tiene que ver más con el desarrollo de sus funciones, seguida por la mención de algunas de las características del servicio.

2. Imagen previa del servicio de las Defensorías Comunitarias

En los cuadros a continuación presentamos los resultados correspondientes al 2003 y los del 2005, relacionados con dos temas: los comentarios que las autoridades habían escuchado acerca de las Defensorías Comunitarias y el conocimiento que tienen acerca de los servicios prestados.

Tabla 53: Comparación de los comentarios escuchados por las autoridades respecto a las Defensorías Comunitarias

Comentarios escuchados		
2005	Porcentaje (%)	2003
Comentarios positivos	92%	
Funciones de las/os defensoras/es	41.7%	
Atienden casos de los sectores más necesitados de la población rural	14.6%	Aconsejan, orientan y ayudan a los desamparados
Hacen respetar los derechos especialmente de mujeres y niños	12.5%	Orientan con autoridades
Aconsejan, orientan y sensibilizan	8.3%	Llevan a reflexión a personas en falta
Capacitan, informan en asambleas, talleres, charlas	6.3%	Enseñan a respetar
Características del servicio	18.8%	
Trabajan con las autoridades en defensa de la población	10.4%	Ahora se habla con respeto
Hacen un trabajo <i>ad honorem</i> / Servicio gratuito	4.2%	
Están capacitados / Se capacitan	4.2%	
Calidad del servicio	19%	
Hacen un buen trabajo/ son reconocidas y respetadas	19%	Son buenos y hacen bien su trabajo con los necesitados
Otros comentarios positivos	12.5%	Nada negativo
Comentarios negativos	8%	
Les falta más capacitación y organización	4%	La gente no los conoce bien
Deberían de consultar más con autoridades	2%	
No están asumiendo normalmente sus funciones	2%	
TOTAL:	100%	

Los comentarios escuchados con mayor frecuencia en ambos periodos están relacionados con las funciones de las/os defensoras/es en el marco del cumplimiento de sus labores. En ambos periodos, las respuestas espontánea de las autoridades se relacionan con la atención de casos y la promoción de derechos, más no de la vigilancia. Ésta última labor parece no estar por el momento muy conocida o valorada en las comunidades campesinas y zonas urbano-marginales.

A nivel de las características del servicio, es un buen indicador que en el 2005 las autoridades identificaran de manera espontánea algunas de las características del servicio de las Defensorías Comunitarias que no fueron identificadas en el 2003.

En efecto, aunque el porcentaje de las mismas no sea muy elevado, algunas autoridades mencionaron haber escuchado que las Defensorías Comunitarias ofrecían un servicio gratuito realizado por personas que hacen un trabajo voluntario (4.2%), así como que éstas últimas son personas capacitadas y que se capacitan de manera permanente (4.2%).

Finalmente, aunque se identifican comentarios negativos en el 2005, lo resaltante es que 92% de los comentarios escuchados eran positivos, lo cual es consistente con la satisfacción que demostraron las personas usuarias frente al servicio en la parte anterior.

Veamos a continuación la comparación entre el conocimiento de las autoridades acerca de las funciones de las Defensorías Comunitarias, tanto en la medida que se hiciera en el 2003 como en la que corresponde al 2005.

Tabla 54: Comparación del conocimiento de las autoridades acerca de las funciones de las Defensorías Comunitarias

Conocimiento de las funciones de las Defensorías Comunitarias		
2005	Porcentaje (%)	2003
Atención de casos y defensa de derechos	60.3%	
Atienden / previenen casos de violencia familiar y maltrato infantil	32.1%	Apoyan y orientan a personas maltratadas
Atienden / solucionan de casos	16.1%	Atienden denuncias de víctimas
Orientan / explican (sobre casos de VF)	7.1%	Son mediadores de problemas simples
Derivan a las autoridades correspondientes	5%	Hacen respetar los derechos
		Ponen orden a la violencia familiar
Promoción	7.1%	
Capacitan / informan	7.1%	
Vigilancia	14.5%	
Velan por los derechos de las personas	14.5%	Velan por la seguridad ciudadana además de personas abandonadas y maltratadas
Otros	7.1%	
No sabe / no conoce	11%	
TOTAL:	100%	

Nuevamente, las informaciones del cuadro anterior nos permite apreciar que los mayores conocimientos de las autoridades, en ambos periodos, tienen que ver la labor de atención de casos y defensa de derechos.

Además, a diferencia de las personas usuarias, no hacen mención de las funciones de promoción de derechos o de vigilancia, salvo en el 2005 cuando se menciona que capacitan e informan en las comunidades (7.1%).

3. Beneficios y cambios percibidos por las autoridades con la existencia de la Defensoría Comunitaria

Presentamos a continuación la comparación de los resultados acerca de la existencia de beneficios para la comunidad con la presencia de las Defensorías Comunitarias, y el detalle de los beneficios percibidos por las autoridades desde que existen.

Tabla 55: Comparación de las ventajas y beneficios percibidos por las autoridades respecto de las Defensorías Comunitarias

Ventajas y beneficios percibidos		
2005	Porcentaje (%)	2003
Funciones	31.3%	
Se denuncian más las agresiones	11.2%	
Atienden casos de VF / apoyan a las víctimas	9%	Orientan y asesoran
Hacen conocer los derechos de niños y mujeres	6.7%	Ayuda personas abandonadas o con pocos recursos económicos
Tenemos un lugar donde consultar y pedir apoyo	4.4%	Enseñan los derechos de la persona
Resultados obtenidos	20%	
Disminución de casos de violencia	20%	Orden y respeto en comunidad
Características del servicio	26.6%	
Cercanía	6.7%	
Evitan estar en juicios y demandas / evitan gastos	6.7%	
Atención y seguimiento gratuitos	4.4%	Brindan ayuda gratuita
Apoyan a las autoridades	4.4%	
Solucionan los casos (a diferencia del Poder Judicial)	4.4%	Solucionan problemas
Otros	22.1%	
TOTAL:	100%	

Recordemos que en el 2005, la gran mayoría (88.3%) de las autoridades considera que la Defensoría Comunitaria ha traído beneficios a nivel local, siendo el principal de ellos la disminución de casos de violencia familiar. En efecto, una de cada cinco autoridades entrevistadas opina que los casos de violencia han disminuido desde la creación de las Defensorías Comunitarias. En el 2003, se identificaba como beneficio para la comunidad el haber logrado poner orden y respeto en la comunidad, gracias a la presencia y las labores desempeñadas desde las Defensorías Comunitarias.

Tabla 56: Comparación de los cambios percibidos en la comunidad por las autoridades desde la existencia de las Defensorías Comunitarias

Cambios percibidos en la comunidad	2005	2003
	Porcentaje (%)	Porcentaje (%)
Sí ha habido	91.2%	33.3%
No han existido	1.8%	41.7%
No sabe / no conoce ¹⁷	7%	25%
Total	100%	100%

Hay que destacar que en un periodo de dos años, existen 3 veces más autoridades opinan que hubo cambio en las comunidades desde la creación de las Defensorías Comunitarias. Esta cifra habla por sí sola con respecto a la efectividad del trabajo de las Defensorías en las comunidades campesinas y zona urbano-marginales donde estén ubicadas.

4. Mecanismos de comunicación ente las autoridades y las Defensorías Comunitaria

Como mencionamos anteriormente, el 79% de las personas entrevistadas en el 2005 mantiene comunicación en diversos grados con la Defensoría, lo cual quiere decir que sus respuestas se basan en un conocimiento directo. En comparación, en el 2003, el 66% de las autoridades entrevistadas afirmaban la existencia de comunicación entre las Defensorías y diversas instituciones.

Al comparar los motivos por los cuales existían comunicación y/o gestiones entre los equipos de defensoras/es y las autoridades en ambos periodos, tenemos que todos los motivos mencionados en el 2003 tenían que ver con problemas o con casos que se presentaban a las Defensorías. En el 2005 sin embargo, se aprecia además la organización y planificación de reuniones, el trabajo realizado de manera conjunta, así como talleres y cursos de capacitación.

Tabla 57: Comparación de los mecanismos de comunicación entre las autoridades y las Defensorías Comunitarias

Mecanismos de comunicación		
2005	Porcentaje (%)	2003
Coordinaciones y reuniones	29.5%	Hay reuniones en las que se habla directamente y se discuten los casos
Trabajo conjunto	18.5%	Se coordinan acciones
De manera personal / directa para resolver casos	18.5%	Las/os defensoras/es van a preguntar y consultar
Asambleas / Escuelas campesinas	7.5%	
Charlas / talleres	7.5%	
Con documentos / informes	7.5%	La DEMUNA presenta informes Oficios y documentos
Otros	11%	
TOTAL:	100%	

¹⁷ Las personas que responden que no saben o no conocen son autoridades nuevas que recién empiezan su trabajo.

5. Satisfacción con el servicio de las Defensorías Comunitarias

Para medir la satisfacción de las autoridades con el servicio de las Defensorías Comunitarias, les preguntamos que nota les pondrían al servicio. La nota promedio para evaluar a las Defensorías Comunitarias en el 2005 (14/20) es casi igual a la que se obtuvo en el 2003, cuando las autoridades entrevistadas calificaron con un promedio de 14.4/20.

C. ANÁLISIS DE LOS BENEFICIOS PERCIBIDOS POR LAS/OS DEFENSORAS/ES COMUNITARIAS/OS EN EL 2003 Y LOS OBTENIDOS EN EL 2005

"Nunca es tarde para aprender en esta vida"
Defensora comunitaria de la provincia de Canas

Al comparar los resultados de los beneficios percibidos por las/os defensoras/es comunitarias/os, encontramos que éstos se encuentran relacionados principalmente con tres temas: el reconocimiento del servicio por parte de las autoridades, la auto imagen de las/os defensoras/es y los beneficios percibidos desde que son defensoras/es. Vemos a continuación cada uno de esos temas.

1. Reconocimiento del servicio de las Defensorías Comunitarias por parte de las autoridades

En el 2003, al momento de la primera medida de los beneficios percibidos por las/os defensoras/es comunitarias/os, resaltaban las dificultades de reconocimiento de parte de algunas autoridades hacía las labores en las Defensorías Comunitarias, sean éstas ubicadas en las comunidades campesinas o zonas urbano-marginales. La situación difería mucho de una comunidad a otra. Además, el reconocimiento se manifestaba más por el escuchar a los equipos de defensoras/es y, en algunos casos, por el apoyarlos en la solución de casos.

En el 2005, en cambio - salvo algunas excepciones - los resultados dan cuenta de un reconocimiento mayor hacía su trabajo, lo cual se refleja entre otras, por el apoyo concreto en la realización del trabajo de las Defensorías Comunitarias (actividades de promoción realizadas de manera conjunta, invitación a las/os defensoras/es a facilitar charlas, atención de casos con las autoridades, las autoridades derivan casos a las Defensorías Comunitarias, etc.), y por la mejora de las relaciones entre las autoridades y los equipos de defensoras/es comunitarias/os.

Sin embargo, una de las dificultades mencionadas en este rubro es el cambio frecuente de autoridades, lo cual obliga a los equipos de defensoras/es comunitarias/os iniciar reiteradamente labores de sensibilización con las autoridades nuevas acerca de su trabajo y el sentido del mismo para con la población.

2. Auto imagen de las/os defensoras/es comunitarias/os

Tal como se podía apreciar de las respuestas espontánea de los equipos en las entrevistas grupales que se realizaron, en el 2003 las respuestas giraban alrededor de los temas de la capacitación, el respeto alcanzado en la comunidad, una mejor auto estima, sensibilidad y solidaridad hacía las personas con dificultades familiares.

En el 2005, se agregan a esta lista de beneficios personales los relacionados con la valoración de la población y de las autoridades hacía ellas/os como personas capacitadas, el sentimiento de ser mejores personas ("haberse abierto los ojos", "haber despertado"), el

sentimiento de mayor responsabilidad y ánimo, así como de trabajar mejor y de tener más fuerza para el desempeño de sus funciones.

Se menciona también haber desarrollado o aprendido a ser personas más creativas y con capacidad de propuestas en sus comunidades o zonas urbano-marginales, a referirse a los libros y a las leyes, al igual que las autoridades las escuchan y les preguntan acerca de sus funciones.

Finalmente, un beneficio importante a nivel de la auto imagen es la de sentir haber pasado de personas anónimas a personas referentes: varias/os defensoras/es expresan sentirse y ser visto como autoridades, cuando no como los "abogados" de la población de las comunidades campesinas y de zonas urbano-marginales, por lo que hacen prevalecer la verdad y la justicia en los casos que se les presentan. Ello se percibe por la mayor confianza en sí mismo, pero también en sus habilidades para defenderse y defender a los demás porque conocen sus derechos y las leyes.

3. Beneficios percibidos por las/os defensoras/es comunitarias/os

A nivel de los beneficios percibidos por las/os defensoras/es, éstos se manifiestan a varios niveles: espirituales, personales, familiares y a nivel comunitario. Varios de estos niveles se apreciaban igualmente en el 2003, cuando se mencionaban beneficios a nivel de conocimientos, resolución de conflictos, vivir mejor en la familia y en la comunidad gracias a una mejor orientación y madurez.

En las respuestas espontáneas de los equipos en el 2005, identificamos otros beneficios importantes y muy significativos, tales como el reconocimiento público hacia ellas/os por parte de la población y de las autoridades, el nivel de impacto de su trabajo en las comunidades por las charlas y actividades de capacitación que realizan, el haber sido contratadas/os por instituciones para el dictado de talleres, tanto en zonas rurales como urbanas, el ser mejor preparadas/os para coordinar y negociar con las autoridades, el sentimiento de aportar a la prevención de maltratos y abusos, así como la valoración manifestada hacia ellas/os como personas, el reconocimiento y el respeto.

6. CONCLUSIONES

Como se ha podido apreciar a la lectura del presente informe, existe una cantidad importante de beneficios para la comunidad en contar con una Defensoría Comunitaria. Presentamos en esta última parte las conclusiones más resaltantes.

1. La alta calidad de los servicios de las Defensorías Comunitarias las distingue de otras autoridades y operadores de justicia y les hace gozar de legitimidad en su contexto social

Como señaláramos en los resultados, más de 4 de cada 10 personas (42.2%) acuden a las Defensorías Comunitarias en lugar de alguna otra autoridad, precisamente por la calidad de atención que se recibe en las Defensorías Comunitarias, tales como la imparcialidad, el buen trato, la confianza, la orientación en un lenguaje claro, etc. Sin embargo, el aspecto más saltante es la necesidad de comprensión, lo que es asegurado significativamente por el hecho de que tanto las personas que trabajan como voluntarias en la DC como las personas usuarias comparten los mismos códigos culturales.

Así mismo, las personas usuarias opinan que 1 de cada 2 personas (50.7%) acuden al servicio de las Defensorías Comunitarias también por la calidad de atención recibida y 90% de las personas usuarias recomendaría el servicio y califican sus labores con la nota de 15.9/20.

Las/os usuarias/os manifiestan que las/los defensoras/es demuestran calidez, paciencia, comprensión, interés y cariño cuando atienden a las personas y eso es valorado y agradecido por ellas/os. Así mismo, el hecho que la mayoría de las/os defensoras/es sean mujeres y que hablen quechua permite una mejor relación. En efecto, La calidad requiere ser abordada desde la dimensión humana, ello incluye el respeto a las personas y su cultura, información veraz y oportuna, interés en la persona, sus percepciones y necesidades. La calidad de atención es multidimensional y cuando es medida desde la perspectiva de los usuarios se aprecia que sus opiniones tienen una fuerte influencia de las cuestiones socioculturales y dan bastante peso al aspecto humano de la atención. A nivel técnico implica eficacia, eficiencia, continuidad, integralidad y ética.

Ello parece ser más valorado en los procesos que vienen afrontando, más que la resolución de los mismos. Ello nos permite deducir que es claro para las personas usuarias que las/os defensoras/es comunitarias/os son personas que orientan, acompañan y sensibilizan, más que tener facultades para resolver los casos que se les presentan. Las DC reconocen igual que las usuarias, a pesar que apoyan para mejorar el acceso a la justicia, no siempre se obtiene la justicia esperada.

En otros términos, las usuarias reconocen en general que tuvieron una buena atención, pero a la vez, observan que la intervención de las DC no necesariamente les garantiza acceso a la justicia. Lo bueno es que diferencian ambas cosas.

2. Las Defensorías han logrado una imagen de eficiencia no sólo en la población sino también en sus autoridades

Las autoridades reconocen masivamente (88.3%) que existen ventajas y beneficios para la comunidad en tener una Defensoría Comunitaria. Igualmente, más de 9 de cada 10 autoridades (91.2%) percibió cambios en las comunidades desde la instalación de la Defensoría Comunitaria, es tres veces más que hace dos años atrás. Dichas cifras son muy reveladoras del papel e impacto que están teniendo en los últimos años. Además, 37.5% de las autoridades entrevistadas opina que han disminuido los casos de violencia familiar y de maltrato infantil desde la instalación de las Defensorías Comunitarias, lo cual demuestra la efectividad del trabajo de las Defensorías Comunitarias en las comunidades campesinas y zona urbano-marginales donde estén ubicadas.

3. La Defensoría Comunitaria cumple una función educativa que es valorada por sus usuarios y usuarias; contribuyendo a reducir la brecha del "analfabetismo" legal y a mejorar los niveles de autoestima y confianza.

Como señalamos en la presentación de resultados, para las mujeres rurales importa el nivel de información y conocimiento que se les puede brindar. Es significativo que el 80% de las personas usuarias entrevistadas haya afirmado haber realizado aprendizajes en las visitas a las Defensorías Comunitarias o al conversar con un/a de sus integrantes. Asimismo, más de la mitad (51.9%) refiere a aprendizajes a nivel personal (tener más confianza, valoración y respeto), mientras 1 de cada 3 personas afirma haber aprendido acerca de sus deberes y derechos y como defenderlos.

Igualmente, las personas usuarias de los servicios tienen un conocimiento más amplio que hace dos años respecto a los servicios brindados por las/os defensoras/es comunitarias/os y refieren a los tres tipos de funciones que cumplen ellas/os en las comunidades, las de atención de casos, de promoción de derechos y de vigilancia.

4. Las Defensorías Comunitarias se han constituido como instancias de apoyo a la justicia en las comunidades y zonas urbano-marginales gracias a la variedad de la oferta de sus servicios

Las Defensorías han logrado ubicarse en el imaginario social de las zonas rurales como espacios de asesoría y apoyo, que no existían previamente. Las/os defensoras/es comunitarias/os se han constituido como referentes en sus comunidades, dejando atrás su sentimiento de ser personas anónimas.

En efecto, como lo verbalizan ellas/os, se sienten y son visto como autoridades, cuando no como los "abogados" de las personas tradicionalmente excluidas en las comunidades campesinas y de zonas urbano-marginales. Se valora mucho el hecho de hacer prevalecer la verdad y la justicia en los casos que se les presentan.

Las DC brindan diversos servicios, los mismos que incluyen asesoría, apoyo, seguimiento, etc. La oferta de servicios de la DC incluye orientación, asesoría, acompañamiento, citación para la negociación de acuerdos, soluciones acordadas y seguimiento, lo cual resulta altamente conveniente para los usuarios. En el marco de la búsqueda de soluciones se recurre a diversos mecanismos: atención directa, derivación a otras autoridades, acompañamiento al caso ante otras autoridades, participación en soluciones conjuntas con otras autoridades para casos difíciles.

Como beneficios para las/os defensoras/es, lo anterior les da más confianza en sí mismo, así como más confianza en las habilidades adquiridas para defenderse y defender a los demás, gracias al conocimiento de las leyes y de los derechos.

Más de 1 de cada 10 personas acudió a la DC más de 6 veces. Ello nos parece consistente con el hecho que los casos que han ido recibiendo las DC son cada vez de mayor complejidad, lo cual aumenta en general el promedio de tiempo necesario para hacerles el seguimiento y acompañamiento correspondiente. Las DC procuran una solución inmediata del problema, lo cual es muy apreciado por las personas usuarias. Asimismo, las DC brindan un servicio gratuito por lo que las usuarias pueden recurrir las veces que consideren necesario.

5. Se establecieron efectivos y estrechos lazos de colaboración entre las Defensorías Comunitarias y las autoridades, los mismos que dan cuenta de un importante reconocimiento social e institucional

Las autoridades reconocen que las/os defensoras/es comunitarias/os son personas capacitadas que atienden y apoyan las necesidades de la comunidad, especialmente en el caso de las/os niñas/os y las mujeres en necesidad de protección y de orientación. La percepción de que son capacitadas en temas de derechos es resaltada incluso pese a sus bajos niveles de instrucción.

El 79% de las autoridades entrevistadas mantiene comunicación en diversos grados con la Defensoría. Se resuelven casos de manera conjunta entre las Defensorías Comunitarias y las autoridades, se reúnen para planear actividades de sensibilización y de promoción de derechos, talleres, etc.

Cerca de la mitad de las gestiones se llevan a cabo en el marco de casos que se presentan (45.5%), principalmente en las Defensorías Comunitarias, pero también algunas autoridades les piden a las Defensorías su asesoría y apoyo para resolver junto una situación o problema dado. La tercera parte de las gestiones concierne la organización de actividades conjuntas o de talleres en las comunidades (31.8%).

Las DC desarrollan mecanismos de coordinación con otras autoridades resolutoras de conflicto o que administran justicia, como es el caso de Jueces de Paz, Comunidades Campesinas y Defensorías Municipales del Niño y del Adolescente.

6. La Defensoría Comunitaria se ha constituido como una fuerza reguladora que contribuye a la solución de problemas de las personas con pocos recursos

La población da cuenta de importante desencuentro entre las autoridades y la población: las personas usuarias manifiestan que acuden a las Defensorías Comunitarias entre otras razones por la inacción o inexistencia del Estado en la zona rural, pero no se trata sólo de la falta de autoridades o representantes estatales, sino también de la corrupción que los caracteriza y el maltrato que las víctimas experimentan cuando recurren a los operadores oficiales.

En efecto, se menciona que las autoridades se parcializan, son lentas, maltratan a las personas o que simplemente no quieren atenderlas (17.3%), así como la falta de confianza en las autoridades (10%) o que sienten miedo hacia las autoridades (6%). A ello debemos de agregar que la atención gratuita en las Defensorías Comunitarias es muy importante para las personas con pocos recursos (24.6%) y les hace preferir a las autoridades.

El que las autoridades reconozcan que las mujeres se sienten más seguras para poder denunciar los hechos de violencia o que posibles agresores se abstienen al saber que van a ser denunciados demuestra que las acciones de seguimiento y de vigilancia por los equipos de defensoras/es tienen un efecto importante y que éstos últimos actúan como una suerte de fuerza reguladora en las comunidades. Esto demuestra también la importancia del cumplimiento de su labor de prevención y de vigilancia en las comunidades y barrios urbano marginales.

Es particularmente relevante el desarrollo de acciones orientadas a vigilar que las decisiones se cumplan, difundiendo y empleando los mecanismos existentes para obtener una justicia efectiva, porque de lo contrario quedarían impunes las violaciones a los derechos.

7. Las/os defensoras/es comunitarias/os han transformado sus relaciones sociales y mejorado su calidad de vida

Las/os defensoras/os manifiestan gozar de beneficios tanto a nivel espiritual, personal y familiar a través de sus experiencias, además de la importancia dada a los conocimientos logrados y el desarrollo de habilidades.

El empoderamiento de la defensora/or derivado de su pertenencia a la Defensoría ha modificado las relaciones jerárquicas y autoritarias de su hogar en relaciones de mutuo respeto y tolerancia con su pareja e hijos. Este logro personal y familiar garantiza la continuidad de la labor que desempeñan en la Defensoría. Su alto grado de identificación es muy notorio.

Anexos

ENCUESTA

BENEFICIOS PERCIBIDOS POR USUARIAS/OS DE SERVICIO DE LA DEFENSORÍA COMUNITARIA

DEFENSORÍA: _____

NOMBRE DE DEFENSOR O DEFENSORA: _____

Estimada(o) amiga(o):

El Instituto de Defensa Legal, institución que apoya el proyecto de Defensorías Comunitarias está realizando un Estudio acerca de las Defensorías. Con este motivo te agradeceré colaborar con nosotros respondiendo las siguientes preguntas:

DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA:

EDAD:	SEXO:	ESTADO CIVÍL:
OCUPACIÓN:	NÚMERO DE PERSONAS EN LA FAMILIA:	DISTRITO Y COMUNIDAD DONDE VIVE:
MOTIVO DE VISITA A LA DEFENSORÍA: _____		

1. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Defensoría Comunitaria?

2. ¿Qué comentarios escuchó del servicio antes de venir?

3. ¿Cuántas veces ha venido a la Defensoría? (incluyendo esta visita)

Una vez ()	Dos veces ()	Tres veces ()
Cuatro veces ()	Cinco veces ()	Seis veces a más ()

4. ¿Por qué ha venido a la Defensoría o ha buscado a una defensora o defensor?

5. ¿Por qué pensó en venir a donde un defensor o defensora y no acude a autoridades como la Policía Nacional u otras, etc.?

6. ¿Por qué cree Ud. que otras personas vienen a la Defensoría o buscan a una defensora o defensor?

7. ¿Qué beneficios gana Ud. con la existencia de la Defensoría Comunitaria?

8. ¿Qué servicios piensa Ud. que dan las defensoras y defensores?

9. ¿Le recomendaría a un familiar, amigo o vecino el servicio de la Defensoría? ¿Por qué?

10. ¿Qué opina de la ubicación del local de la Defensoría: está cerca o lejos de su casa?

11. ¿Qué opina del horario de atención? ¿Qué horarios propondría?

12. ¿Ha aprendido algo nuevo en sus visitas a la Defensoría o al conversar con alguna defensora? ¿Qué aprendió?

13. Si tuviera que ponerle una nota entre cero (0) y veinte (20) al servicio de la Defensoría ¿qué nota le pondría?

14. ¿Qué sugerencias para mejorar le daría a las personas que atienden en la Defensoría Comunitaria?

ENCUESTA A AUTORIDADES
BENEFICIOS PERCIBIDOS DEL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA
COMUNITARIA

Estimado Sr.:

El Instituto de Defensa Legal, institución que apoya el proyecto de Defensorías Comunitarias está realizando un Estudio acerca de las Defensorías. Con este motivo le agradeceremos colaborar con nosotros respondiendo las siguientes preguntas:

Nombre:	Cargo:	Fecha:
Distrito:	Defensoría Comunitaria evaluada:	

1. ¿Qué es para Ud. una Defensoría Comunitaria?

2. ¿Qué funciones cumplen las Defensorías?

3. ¿Qué comentarios ha escuchado respecto a las Defensorías Comunitarias?

4. ¿Qué ventajas, beneficios para la comunidad cree Ud. que existen en que haya una Defensoría?

5. Según su opinión ¿piensa que ha habido cambios en la comunidad desde que existe la Defensoría? ¿cuáles son?

6. ¿Hay comunicación entre su Institución y la Defensoría? ¿Por qué motivos se comunican?

7. Describa ¿cómo se da esta comunicación y cómo funciona la relación de trabajo entre su institución y las Defensorías Comunitarias?

8. Si tuviera que calificar la gestión de la Defensoría, ¿cómo la calificaría en una escala de cero (0) a veinte (20)?

Guía de grupos de enfoque para medir beneficios percibidos por
las/os defensoras/es

1. ¿Sienten que el trabajo que realizan es reconocido por las autoridades?
2. Si es reconocido, ¿cómo se da este reconocimiento?
3. ¿El trabajo que realizan es reconocido por la comunidad? ¿Cómo es ese reconocimiento?
4. Auto imagen: ¿Cómo se veían antes de ser defensoras/es y cómo se ven ahora?
5. ¿El hecho de ser defensoras/es les ha abierto puertas para tener participación en otras organizaciones sociales o políticas?
6. Respecto a la capacitación, ¿qué beneficios han percibido?
7. ¿Cómo es la relación con las autoridades?
8. ¿Autoridades o instituciones con las que coordina?
9. En general, ¿qué beneficios creen que han obtenido?