



**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN-PERCEPCIÓN
SOBRE LOS SERVICIOS DE LA
COMISIÓN EJECUTIVA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS**

2017

Resultados

Diciembre de 2017

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Una de las técnicas estadísticas más utilizadas para medir la percepción de los usuarios en algún tipo de servicio ya sea en instituciones públicas o privadas es la aplicación de una encuesta de percepción sobre la calidad o satisfacción de los servicios recibidos. La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) realizó en 2016 una primera aplicación de este instrumento a manera de un ejercicio piloto con levantamiento de 100 entrevistas en la CDMX y en 7 delegaciones de la CEAV.

Es importante destacar que la aplicación de la encuesta es como tomar una instantánea en un momento de atención, y que se requieren técnicas adicionales para evaluar con mayor precisión el desempeño de una institución. La encuesta es una medida parcial, que puede ilustrar las características de un momento de atención, pero que requiere insumos adicionales para lograr una medida integral de cómo se ofrecen y perciben los servicios el público usuario de la CEAV.

Uno de los puntos que se tomaron en cuenta para su elaboración fue el de tener en mente el factor ético y humano por los cuales atraviesa la población objetivo, que cuando acude a la CEAV, tanto en la Ciudad de México como en una de las delegaciones a recibir atención o a conocer el avance de su caso, se encuentra en una situación sensible y delicada. Por ello se diseñó un cuestionario, breve y con preguntas en su mayoría “cerradas” que implican la respuesta en categorías y con lo que se trató de evitar una entrevista que pudiera convertirse en una interlocución o una queja.

Es importante comentar que se consideraron los aspectos conceptuales y metodológicos del primer estudio piloto realizado en 2016. Se utilizaron las escalas de Likert, se elaboró una entrevista breve con 26 reactivos y las entrevistas se realizaron cara a cara, en el caso de la CEAV, se recurrió a un trabajador/a social para ser el entrevistador con la persona en situación de víctima.

OBJETIVOS

Objetivo General:

Conocer el nivel de percepción de las personas que han sido usuarias de los servicios que brinda la CEAV.

Específico:

Construir mediciones con la percepción de las personas en situación de víctima sobre diferentes aspectos de la atención recibida.

CARACTERÍSTICAS DE ENCUESTA/SONDEO.

La encuesta de 2017 se ubica en la categoría de un sondeo por cuotas, ya que por las características de las personas objeto de estudio, existen ciertas limitaciones de confidencialidad para construir un marco de muestreo que facilite la elaboración de una encuesta probabilística. Sin embargo, era pertinente realizar este ejercicio estadístico y se estimó que un tamaño de muestra de 400 entrevistas permitiría la integración de una base de datos a partir de la cual se pudieran generar resultados para estudiar algunos aspectos de la atención tanto en las oficinas delegaciones como en el Centro de Atención Integral a Víctimas (CAI).

Se considera que con los resultados obtenidos se pueden identificar aspectos para reforzarse o mejorarse a fin de generar un ambiente de atención que propicie la satisfacción de las víctimas y en consecuencia mejorar los niveles de atención con capacitación, revisando cargas de trabajo y procedimientos del personal en contacto directo con las víctimas. La percepción que tienen las personas en situación de víctimas es una forma de abordar y de contar con cifras de cómo aprecian la atención y el servicio brindado por un grupo de personas que participan en la atención, en los trámites y de cómo orientarlos en una problemática particularmente muy delicada.

Variables consideradas en el estudio

Variables dependientes se consideró la percepción sobre:

- El nivel de satisfacción de los servicios.
- La calidad de la atención proporcionada
- Nivel de acompañamiento/asesoramiento.

Variables independientes:

- El **trato** en la atención recibida por parte de las personas en situación de víctima.
- Los **servicios** brindados por parte de la CEAV a las personas en situación de víctima.
- Los **espacios** de atención (limpios, cómodos e iluminados) donde fueron atendidas las personas en situación de víctima.

- Los **trámites, sencillez y tiempo** de realización
- La **confianza, creencia y capacidad** de la CEAV para orientar y/o resolver dudas

Características del informante

- Tipo de delito
- Entidad de registro
- Entidad de residencia
- Delegación CEAV
- Sexo
- Edad
- Edo Civil
- Ocupación
- Grupo con el que se identifica
 - ✓ Persona con discapacidad
 - ✓ Indígena
 - ✓ Afrodescendiente
 - ✓ LGBTI
 - ✓ Desplazado
- Acceso a Servicios públicos
 - ✓ IMSS, ISSSTE, Infonavit, FOVISSSTE, Seguro Popular
 - ✓ Oportunidades, Procampo, Escuela Pública

Características de la atención-recepción

- Primera vez o subsecuente
- Número de veces que asiste
- Tiempo que tarda la atención
- Percepción sobre el área de recepción
 - ✓ Atención sin interrupciones
 - ✓ Apoyo de otra persona
 - ✓ Información para resolver su trámite
 - ✓ Lo saludó y le ofreció su servicio/apoyo
- Área dónde recibió atención

Opinión sobre la atención

- Nivel de satisfacción sobre:

(escala de Muy satisfecho a Muy insatisfecho):

- ✓ Trato respetuoso y profesional
- ✓ Calidad de los servicios (conocimiento del personal)
- ✓ Espacios de la atención
- Calificación general de la atención (escala de 1 a 10)
- Calificación de aspectos de la atención (escala de 1 a 10)
 - ✓ Trato del personal, capacidad para resolver dudas, tiempo en la realización
 - ✓ del trámite, instalaciones, asesoría/o acompañamiento recibido,
 - ✓ sencillez en los trámites y satisfacción de las víctimas en la atención recibida

Percepción de los servicios

- Indicador general de opinión sobre la CEAV

(escala de muy buena a muy mala)

- Indicador sobre el nivel de satisfacción

(escala de muy satisfecha/o a muy insatisfecha/o)

- Indicador sobre el nivel de asesoramiento/acompañamiento

(escala de muy acompañada/o a nada acompañada/o)

- Ideas sobre la CEAV
 - ✓ Creencia
 - ✓ Confianza
 - ✓ ¿Hacen bien su trabajo?
 - ✓ ¿Responde a una demanda de la sociedad?
 - ✓ ¿Recomendaría a la CEAV?
 - ✓ Atención igualitaria para hombres y mujeres.

RESULTADOS GENERALES (SÍNTESIS)

1. Se levantaron 432 entrevistas, el mayor número en Chiapas con 40, 34 en Nayarit, 32 en Veracruz, Sinaloa y Guerrero.
2. El 22% de los entrevistados manifestó que es la primera vez que asisten a una oficina de la CEAV.
3. Poco más del 40% manifiesta que su estancia en las oficinas de la CEAV fue de más de 60 minutos. Se estima en 67 minutos el tiempo promedio que permanece una persona recibiendo un servicio en la CEAV.
4. Casi el 70% de las personas entrevistadas en la CEAV, se enteraron de esta Institución a través de dos fuentes: la primera un conocido 31% y la segunda 38.2% fueron canalizados por alguna Procuraduría y/o Ministerio Público.
5. Alrededor del 50% de las atenciones se relacionan con tres tipos de delito: desaparición de personas, secuestro y homicidio.
6. El 69.0% de los entrevistados son mujeres y 37.2% de ellas manifiestan como ocupación el hogar.
7. El 46.3 % de los entrevistados se encuentran en el grupo de edad de 31 a 50 años.
8. El 26.4% manifiesta como último grado escolar un grado universitario y/o de posgrado.
9. El 36% manifiesta que ha tenido acceso al IMSS en los últimos 12 meses, 26.7% al Seguro Popular y 10.3% al ISSSTE.
10. El 8.7% se identifican con personas con discapacidad, 5% con el grupo de desplazados y un 4% con LGBTI.
11. El 97% de las personas en situación de víctima entrevistadas manifestaron que, en el área de recepción, como una muestra de la calidez, se les recibió con un saludo y se les ofreció el servicio adecuadamente.

12. El área de atención más utilizada por los entrevistados es la de trabajo social 86.3%, alrededor del 70% el área jurídica, 60% psicología y 33% el área médica.
13. Se registran con proporciones muy altas los niveles de satisfacción, en diferentes aspectos de la atención cifras superiores al 73% de opiniones en la categoría de **Muy Satisfecho** para el trato respetuoso y profesional de los trabajadores sociales (78%), abogados (73%), psicólogos (79%) y médicos (76%).

En lo que se refiere a la calidad del servicio, también la categoría **de Muy Satisfecho**, las proporciones son elevadas trabajadores sociales (78%), abogados (74%), psicólogos (86%) y médicos (77%).

En el componente referente a la percepción de la satisfacción de las instalaciones, se observan el mismo fenómeno de puntaje en la misma categoría **Muy Satisfecho** en trabajadores sociales (76%), abogados (74%), psicólogos (73%) y médicos (76%).

14. Al calificar algunos aspectos de la atención, con una escala de 1 a 10, donde 10 es el máximo puntaje, se registra que la sencillez en los trámites (64.5%) y el tiempo para su realización (65.1%) son los que tienen las menores proporciones en la calificación de 10.
15. El 90% de los usuarios entrevistados asigna a las categorías de buena y muy buena, cuando se le solicita la opinión que tiene de la CEAV.

Respecto a una valoración general sobre la satisfacción de los servicios que presta la CEAV también 88.8% lo califica en satisfecho y muy satisfecho. 77.2% percibe que se siente muy acompañado/asesorado durante su gestión en todas las áreas de la CEAV.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Si bien los resultados alcanzados con este estudio parecen mostrar que se habla de una institución con un magnífico desempeño, con los resultados proporcionados en las entrevistas a víctimas, es necesario reflexionar del contexto sobre el cual la víctima otorga esa calificación:

- Una persona en situación de víctima requiere ser escuchada y atendida y no existen muchos lugares institucionales para hacerlo.
- Los apoyos/asistencias, aunque sean limitados y en ocasiones tardados, a través de los trabajadores sociales, psicólogos, médicos y abogados son muy apreciados.
- Esta contención, si breve e imperfecta, es una contención emocional, administrativa y jurídica, y produce una buena calificación.
- Puede ser que no estén satisfechas o muy insatisfechas, pueden que descalifiquen y se quejen, pero, el efecto penumbra de su opinión permite emitir juicios constructivos y/o críticos para una mejora del trabajo institucional de la CEAV.

Fortalezas

- Percepciones y opiniones de muy alta estima sobre los servicios y nivel de acompañamiento/asesoramiento
- Niveles de satisfacción muy altos referentes al trato del personal (trato, conocimiento y espacio de atención)
- Indicadores de calidad muy elevados
- Reconocimientos y agradecimientos a la Institución.

Áreas de oportunidad

- Revisión de los procedimientos de atención y los tiempos de los trámites. Y en esto analizar el enfoque de género ya que la mayoría de las atenciones son para mujeres con un nivel educativo menor.
- Una difusión mayor a la institución a través de redes sociales.
- Analizar, con grupos de víctimas, las necesidades de capacitación a fin de implementar cursos, seminarios y talleres que, desde su perspectiva, contribuyan a mejorar el desempeño de los trabajadores de la CEAV.
- Revisar las cargas de trabajo del área jurídica.
- Aplicar técnicas alternativas como grupos focales, entrevistas a profundidad, entre otras, que permitan construir indicadores para una evaluación integral sobre la satisfacción de las víctimas respecto a los servicios proporcionados por la CEAV.