

RESULTADOS DE LA CONSULTA EN LÍNEA SOBRE ATENCIÓN A VÍCTIMAS 2016

Síntesis

La Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) como órgano operativo del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, tiene por objeto garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial, los de asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia y a la reparación integral. Por disposición legal, en la ejecución de sus funciones, acciones, planes y programas, la CEAV deberá garantizar la representación y la participación directa de las víctimas y las organizaciones de la sociedad civil, propiciando su intervención en la construcción de políticas públicas, así como el ejercicio de labores de vigilancia, supervisión y evaluación.

En cumplimiento a este mandato legal, desde su creación y de manera periódica, realiza ejercicios de participación ciudadana cuya finalidad es generar un espacio de comunicación con la sociedad civil, especialistas y con colectivos y víctimas en lo individual para escuchar sus opiniones y propuestas sobre el trabajo que se realiza en materia de atención a víctimas.

En 2016, con el apoyo de la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Presidencia de la República, se realizó la *Consulta en Línea sobre atención a Víctimas 2016*, la cual estuvo disponible en el portal gob.mx/participa y en el portal institucional de la CEAV, del 17 de octubre al 13 de noviembre de 2016, y durante el mes de enero de 2017.

Generalidades de la Consulta y apunte metodológico

Objetivo: Conocer la opinión y propuestas de la población, respecto de del Programa de Atención Integral a Víctimas, las acciones de atención de la CEAV y en general su percepción sobre la atención a víctimas en el país.

Público objetivo: Personas que son o han sido víctimas, organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos y ciudadanas en lo individual, colectivos de víctimas, académicos/as, especialistas y cualquier persona que desee participar.

Nota metodológica: Para la realización de la investigación se utilizó la metodología cuantitativa a través de una encuesta en línea. El instrumento utilizado para recolectar la información fue del tipo *auto-llenado* y se aplicó de manera remota a través del internet. El cuestionario se integró por 18 preguntas, con opciones de selección múltiple. Solo se empleó una pregunta del tipo abierta, relativa a la forma en que considera debe prestarse la atención a las víctimas. Las últimas 6 preguntas se refirieron a datos socio-demográficos.

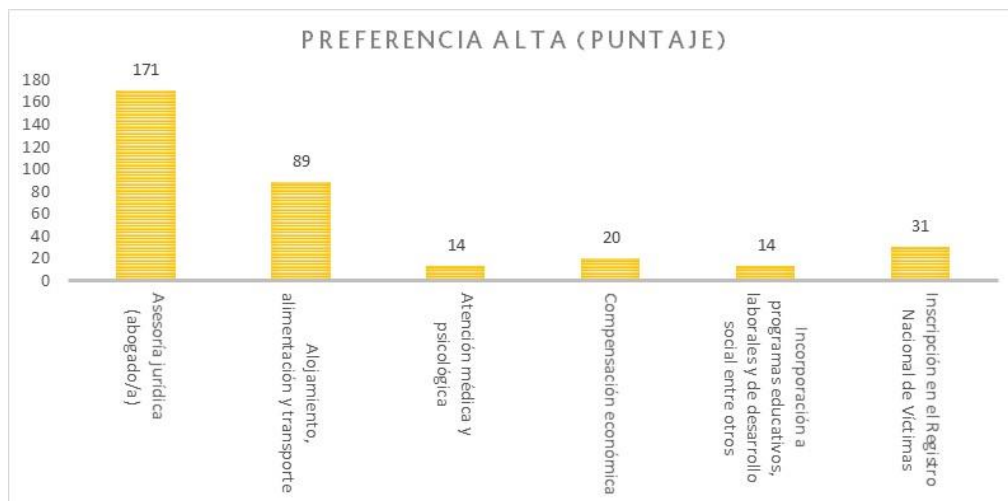
Principales Resultados

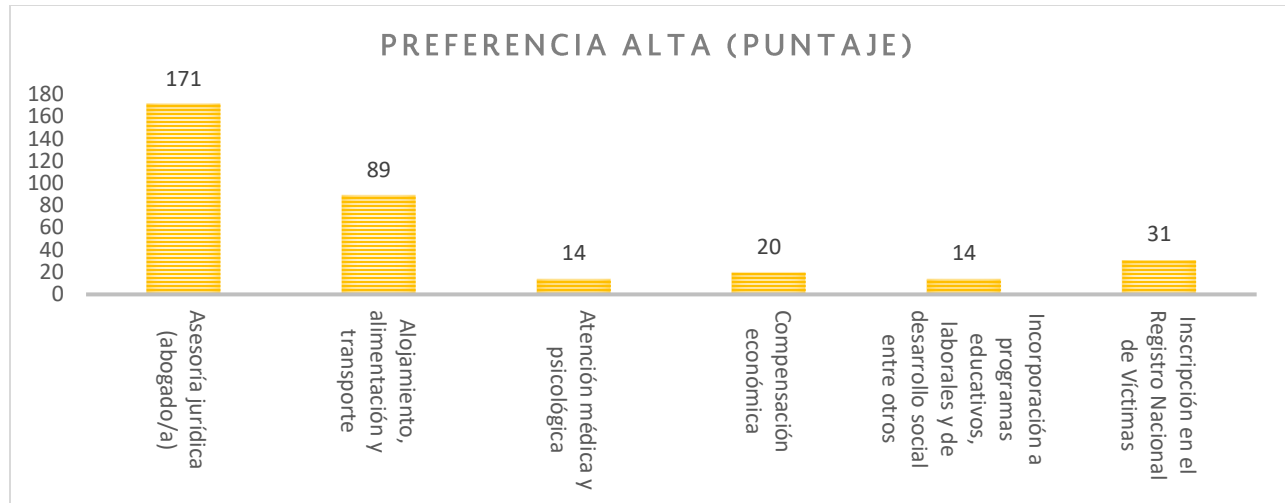
ATENCIÓN A VÍCTIMAS

- Los encuestados relacionan la **atención a víctimas** con connotaciones positivas, vinculadas a los conceptos **justicia, ayuda y apoyo**.
- Las **actividades** que consideran deben realizarse **al tenerse conocimiento de un delito o violación de derechos humanos** que hayan causado daño a una persona son:

Cuadro 1. Pregunta 2		Tabla de frecuencias	
Acciones		Frecuencia absoluta	Frecuencia Relativa
Acciones para evitar que los hechos se repitan.		355	19.15%
Sanción a los responsables.		378	20.39%
Reparación integral a la(s) víctima(s).		380	20.50%
Investigación de los hechos que confirmen responsables y afectados.		373	20.12%
Dar a conocer sus derechos a la(s) víctima(s) y proporcionarle(s) un(a) abogado/a que los defienda.		368	19.85%
		1854	100%

- Consideran a la **asesoría jurídica/otorgar un abogado(a)**, como la medida **más importante** que la autoridad debe brindar a las víctimas, seguida del alojamiento, alimentación y transporte. Destaca la consideración con importancia baja de la atención médica y psicológica.





- Los consultados consideran que **la atención integral a víctimas debe garantizar:**
 - El registro como víctima
 - Información sobre derechos y servicios a los que se puede acceder
 - El acceso a la atención
 - La asistencia legal
 - Que se realice con personal calificado
 - Que cumpla todas las necesidades de las víctimas hasta su satisfacción
 - Que se repare el daño.

- Las **características** que identifica en la **atención a víctimas** son:

- Integral	- Eficiente	- Ágil
- Amable	- Eficaz	- Con perspectiva de género
- De calidad	- Equitativa	
- Con respeto	- Especializada	
- Confiable	- Rápida y oportuna	

CONOCIMIENTO DE LA CEAV

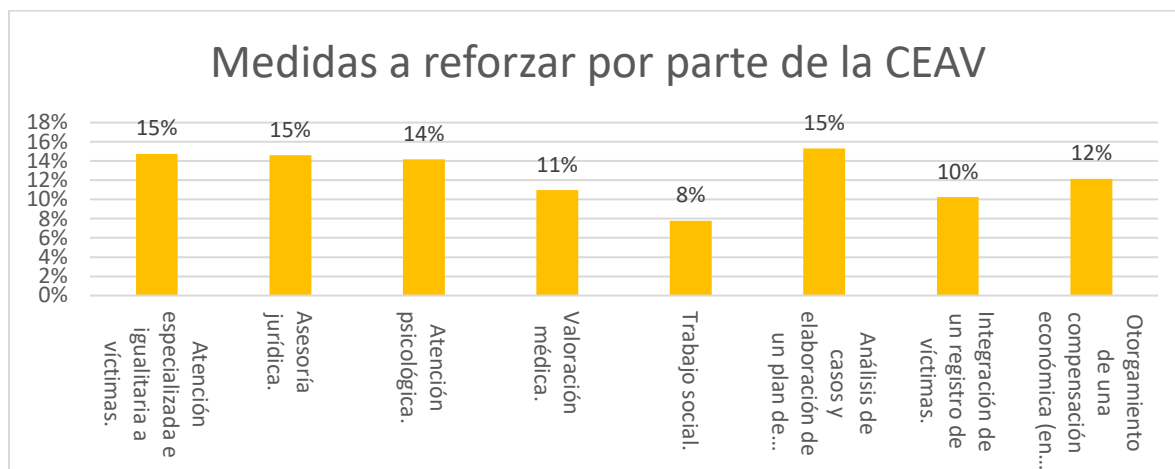
- Existe un **desconocimiento** amplio de la CEAV, sus atribuciones y la normatividad en materia de atención a víctimas:
 - Más de una tercera parte (**34%**) de los encuestados indicó **no haber escuchado** hablar de la **Ley General de Víctimas** (LGV).
 - Más de la mitad (**53%**) **no conoce la CEAV**, aunque identifica, al enunciarlas, sus atribuciones torales: realizar gestiones con otras autoridades para lograr una atención

integral a víctimas; favorecer la reparación integral de las víctimas; llevar un registro de las víctimas que son atendidas por la CEAV.

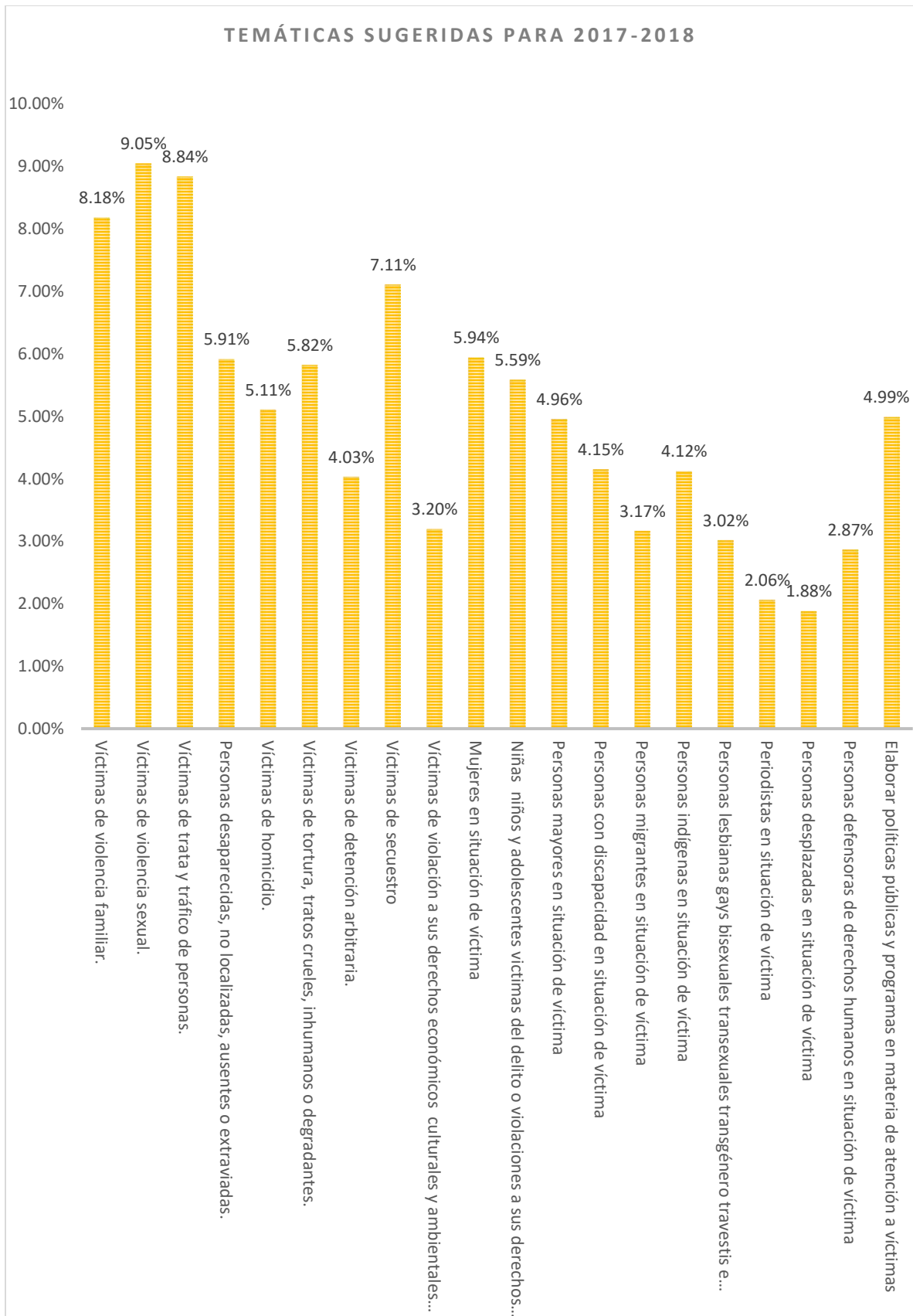
- Casi el **70%** de los consultados refirió **no conocer el Programa** de Atención Integral a Víctimas.
- El **72%** indicaron no conocer ningún documento elaborado por la CEAV.

PROSPECTIVA

- Se considera que la **CEAV** debe **reforzar** su **trabajo** en las siguientes temáticas:
 - La atención especializada e igualitaria a víctimas,
 - La asesoría Jurídica y
 - El análisis de casos y elaboración de un plan de reparación.



- Las **temáticas** que consideran debe **abordar** la CEAV en **2017** y **2018** son:
 - Víctimas de **violencia sexual**;
 - Víctimas de **trata y tráfico** de personas;
 - Víctimas de **violencia familiar** y,
 - Víctimas de **secuestro**.



DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

- **Participaron 440 personas** que completaron el cuestionario alojado en el portal institucional y en gob.mx/participa.
- **El 60%** de quienes respondieron la consulta se ubican entre los **21 y 40 años**, el segmento de edades con mayor porcentaje de respuestas fue de **26 a 30 años**.
- **El 63%** indicaron ser mujeres, 35% hombres.



- Participaron: **estudiantes (18%)**, empleados, profesionistas vinculados con la atención a víctimas y de otras áreas muy diversas como músicos, especialistas de seguridad, asesores, amas de casa, por mencionar algunas. Un porcentaje importante indicó no tener empleo (5%)
- El **57%** indicó tener como último grado de estudios **licenciatura**, 17% maestría y 14% bachillerato.
- El **99%** de los participantes **residen en México**, la mayor parte en la **Ciudad de México**, el **Estado de México** y **Jalisco**.

