RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE VÍCTIMA ATENDIDAS POR LA CEAV 2016 (PILOTO)

La Encuesta de Satisfacción para personas en situación de víctima atendidas por la CEAV 2016, tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción de las personas que han sido usuarias de los servicios de atención inmediata y primer contacto y de asesoría jurídica que brinda la CEAV.

Determinación de la muestra y variables.

La primera aplicación de la Encuesta (prueba piloto) se realizó en el mes de agosto de 2016. Para ello se estableció una muestra conformada por 100 cuestionarios, aplicados en las oficinas centrales de la CEAV (40) y los estados de Baja California (11), Guanajuato (9), Guerrero (6), Jalisco (11), Michoacán (8), Sinaloa (10) y Veracruz (5), entidades en las que de acuerdo con la información de los años 2014 y 2015, se registró mayor demanda en los servicios de atención.

Para la realización del análisis cuantitativo, se definieron las siguientes variables:

- **Variable dependiente**: nivel de satisfacción de las personas en situación de víctima con respecto a los servicios que brinda la CEAV.
- **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.
  - **Espacios** de atención (limpios, cómodos e iluminados) donde fueron atendidas las personas en situación de víctima.

Características de la Encuesta y resultados

Para la recolección de datos, se diseñó instrumento utilizando una escala de 1-5 con las siguientes categorías:

5= Muy Satisfecho
4= Satisfecho
3= Ni Satisfecho, Ni Insatisfecho
2= Insatisfecho
1= Muy Insatisfecho

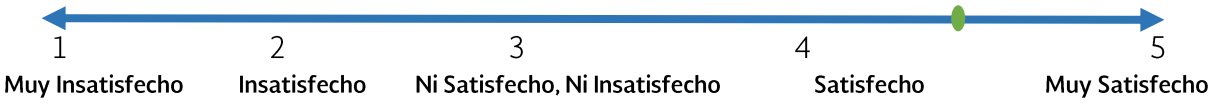
A través de esta codificación se realizó un cuadro de frecuencias integrado por 6 conjuntos, el cual describe las características de las puntuaciones obtenidas por cada uno de los conjuntos. Finalmente se determinó el nivel y/o porcentaje de satisfacción por conjunto, y, el nivel y/o porcentaje de satisfacción de la institución.

Cuadro de Frecuencias

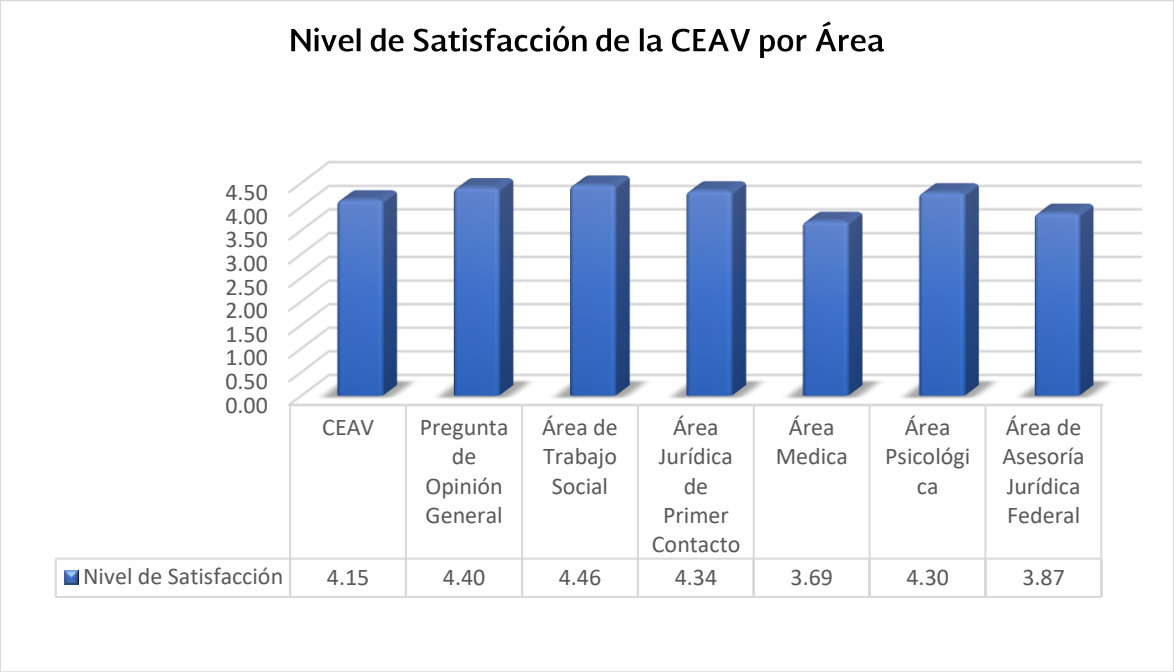
Escala	Nombre	GENERAL	Área de trabajo social			Área de orientación jurídica de primer contacto			Área Médica			Área Psicológica			Asesoría Jurídica Federal		
		Estoy Satisfecha/o con la atención recibida en la CEAV	Recibí un trato respetuoso, profesional y amable de las/los trabajadoras/es sociales	Los servicios que me brindaron en el área fueron satisfactorios	Los espacios en los que me atendieron el personal eran limpios, cómodos e iluminados	Recibí un trato respetuoso, profesional y amable de las/los abogadas/os	Los servicios que me brindaron en el área fueron satisfactorios	Los espacios en los que me atendieron el personal eran limpios, cómodos e iluminados	Recibí un trato respetuoso, profesional y amable del área medica	Los servicios que me brindaron en el área fueron satisfactorios	Los espacios en los que me atendieron el personal eran limpios, cómodos e iluminados	Recibí un trato respetuoso, profesional y amable del área psicológica	Los servicios que me brindaron en el área fueron satisfactorios	Los espacios en los que me atendieron el personal eran limpios, cómodos e iluminados	Recibí un trato respetuoso, profesional y amable de las/los Asesores	Los servicios que me brindaron en el área fueron satisfactorios	Los espacios en los que me atendieron el personal eran limpios, cómodos e iluminados
1	MUY INSATISFECHO	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
2	INSATISFECHO.	2	0	2	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	1
3	NI SATISFECHO, NI INSATISFECHO	6	1	4	8	4	6	6	8	8	5	6	6	6	2	1	5
4	SATISFECHO	32	28	33	29	31	31	36	19	27	23	26	25	23	32	31	27
5	MUY SATISFECHO	57	68	56	60	60	56	52	57	44	49	63	60	61	49	50	51
	Total puntos	**436**		**1324**			**1288**			**1097**			**1276**			**1148**	

Nivel de satisfacción por área de la CEAV

Área	Nivel de Satisfacción
Pregunta de Opinión General respecto a la CEAV	4.40
Área de Trabajo Social	4.46
Área de Orientación Jurídica de Primer Contacto	4.34
Área Médica	3.69
Área Psicológica	4.30
Asesoría Jurídica Federal	3.87
CEAV	4.15



De acuerdo con lo anterior, el área de **trabajo social** resultó ser la que **mayor nivel de satisfacción** obtuvo con 4.46 puntos y el **área de médica** la que menor nivel de satisfacción obtuvo con 3.69 puntos, como a continuación se muestra en el gráfico:



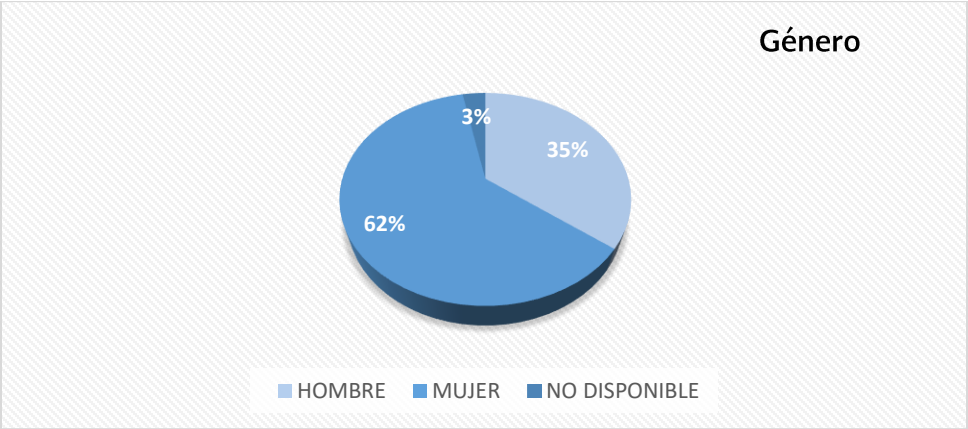
Nivel de Satisfacción de la CEAV (%)

Escala	Nombre	Frecuencia	Porcentaje%
1	Muy insatisfecho	4	0.28%
2	insatisfecho	21	1.45%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	82	5.64%
4	Satisfecho	453	31.18%
5	Muy satisfecho	893	61.46%
	Total	**1453**	**100%**
NIVEL DE SATISFACCIÓN GLOBAL 92.64%			

Las respuestas que tuvieron mayor tendencia fueron las escalas **satisfecho** y **muy satisfecho**, conformando entre estas dos escalas un porcentaje del **92.64%** de satisfacción.

Datos sociodemográficos

De un total de 99 personas que respondieron la encuesta, 61 personas son mujeres y 35 personas son hombres; 3 personas no llenaron el dato correspondiente.



Respecto del lugar de residencia, la encuesta fue contestada mayormente por personas provenientes de los estados de Baja California y Jalisco (11%); seguidos de Sinaloa (10%); Guanajuato (9%), y Michoacán y Veracruz (8%). El Estado de Oaxaca fue el estado con el menor número de participantes (1%). El 19% no indicó el lugar de residencia.

Algunas conclusiones

- El ejercicio piloto permitió corroborar que se cumplió con el objetivo principal consistente en evaluar los servicios que brinda la CEAV en general, y por cada una de las áreas que atienden a víctimas.

- Se detectaron las **áreas en las que se debe trabajar** para elevar los actuales niveles de satisfacción, tal es el caso del **área médica** pues obtuvo 3.69 puntos en el nivel de satisfacción, así como la **asesoría jurídica** federal con 3.87 puntos en el nivel de satisfacción.

- El **92.64% en el porcentaje de satisfacción a nivel general**, se conforma por el nivel de Satisfactorio con 31.18% y el nivel Muy Satisfactorio con 61.46%. El resultado, aunque es alentador, indica que **se debe seguir trabajando para mantener este nivel** y adicionalmente, **realizar mejoras continuas para llegar al 100%** en el nivel de satisfacción.

NOTA: Es importante indicar que, al momento, la DGPPCI se encuentra revisando los resultados de este piloto con la finalidad de ajustar los instrumentos a través de los cuales se recaba la percepción de las víctimas que han sido usuarias de alguno de los servicios de la CEAV.