2019

Resultados de la Encuesta de Satisfacción/Percepción 2018 sobre los servicios de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)

Contenido

Presentación 2
Aspectos Metodológicos 2
Resultados Generales 4
Percepción de la sede (CAI / Delegación) 4
Opinión sobre la atención 10
Percepción sobre los servicios de la CEAV 14
Datos sociodemográficos 17
Conclusiones 20

Resultados de la Encuesta de Percepción 2018 sobre los servicios de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)

Presentación

En el presente documento se muestran los resultados de la *Encuesta de Percepción 2018 sobre los servicios de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV),* aplicada durante los meses de octubre y noviembre de 2018 a 914 personas en los 32 Centros de Atención Integral del país.

El objetivo de esta es construir mediciones con la percepción de las personas en situación de víctima sobre diferentes aspectos de la atención recibida por parte de la CEAV y, en consecuencia, conocer el nivel de percepción de los servicios que brinda la institución.

Cabe señalar que, durante 2016, la CEAV realizó una primera aplicación de este instrumento a manera de ejercicio piloto con un levantamiento de 100 entrevistas en la CDMX y 7 en las delegaciones de la CEAV, y durante 2017, se realizó un segundo ejercicio con una muestra de 400 entrevistas que permitió la construcción de una base de datos a partir de la cual se generaron resultados significativos sobre algunos aspectos de la atención en los Centros de Atención Integral a Víctimas (CAI) de las entidades federativas.

Se considera que, con los resultados obtenidos se pueden identificar aspectos susceptibles de mejora, cuya atención contribuyan a generar un ambiente de calidad y adecuado, que propicie la satisfacción de las víctimas con los servicios ofrecidos por la CEAV.

Aspectos Metodológicos

En la actualidad no existe un instrumento estandarizado para medir la calidad de los servicios de atención, en especial a víctimas, sin embargo, medir la percepción de las personas usuarias es un buen reflejo de la misma. Entre los medios de producción de información, las encuestas de percepción juegan un papel muy importante, pues entre sus fines se encuentra determinar cuáles son los factores del proceso de atención que

se advierten como aquellos que no cumplen con las expectativas del usuario, y que, por ende, son susceptibles de mejora.

Cabe señalar que estos instrumentos generan mediciones transversales, es decir, en un momento específico del tiempo, por lo que no puede afirmarse que sus resultados sean indicadores precisos del comportamiento futuro del objeto de estudio, en este caso, de la atención a víctimas.

Para la realización de la presente encuesta, dadas las características de la población atendida, se determinó realizar un muestreo no probabilístico (o de modelos) de cuotas, consistente en determinar al seleccionar la muestra, la cuota de encuestas que se deben cubrir por cada grupo poblacional, en este caso, 30 cuestionarios por cada CAI/ Delegación estatal de la CEAV. Dicho método, es ampliamente utilizado en encuestas de percepción bajo el supuesto de que con la conjunción de todas las cuotas se obtiene una imagen de la totalidad.

Si bien, en este tipo de muestreos el juicio y controles de selección se establecen desde el diseño, el encuestador es quien finalmente determina libremente cuales son los elementos representativos de la población; esto es importante, considerando que la aplicación se realizó de manera voluntaria, así como la pertinencia en función de la situación específica de cada persona.

La estructura del mismo, derivó en 28 reactivos que se dividieron en 4 apartados:

- Percepción de la sede (CAI/Oficinas delegacionales)
- Opinión sobre la atención
- Percepción sobre los servicios que brinda la CEAV
- Datos sociodemográficos

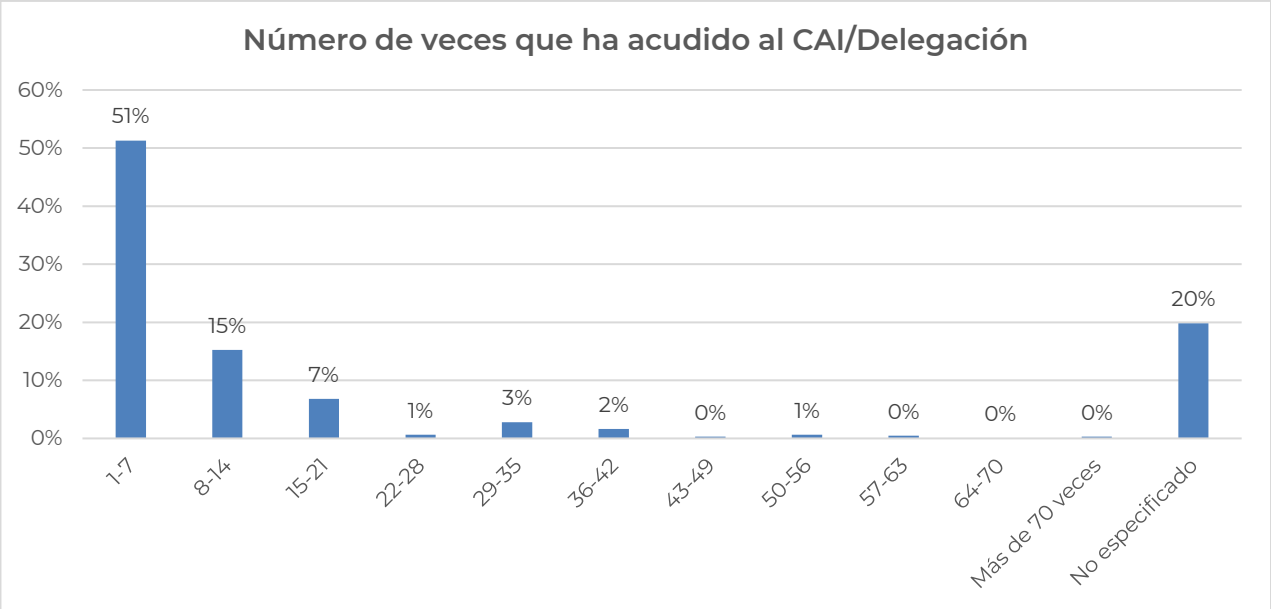
La aplicación de la encuesta se realizó de manera individual al concluir la visita de la persona víctima al CAI/Delegación de la CEAV, en particular por un trabajador social, con un tiempo estimado de entre 5 y 10 minutos, y salvaguardando en todo momento la confidencialidad y privacidad de la información proporcionada.

Resultados Generales

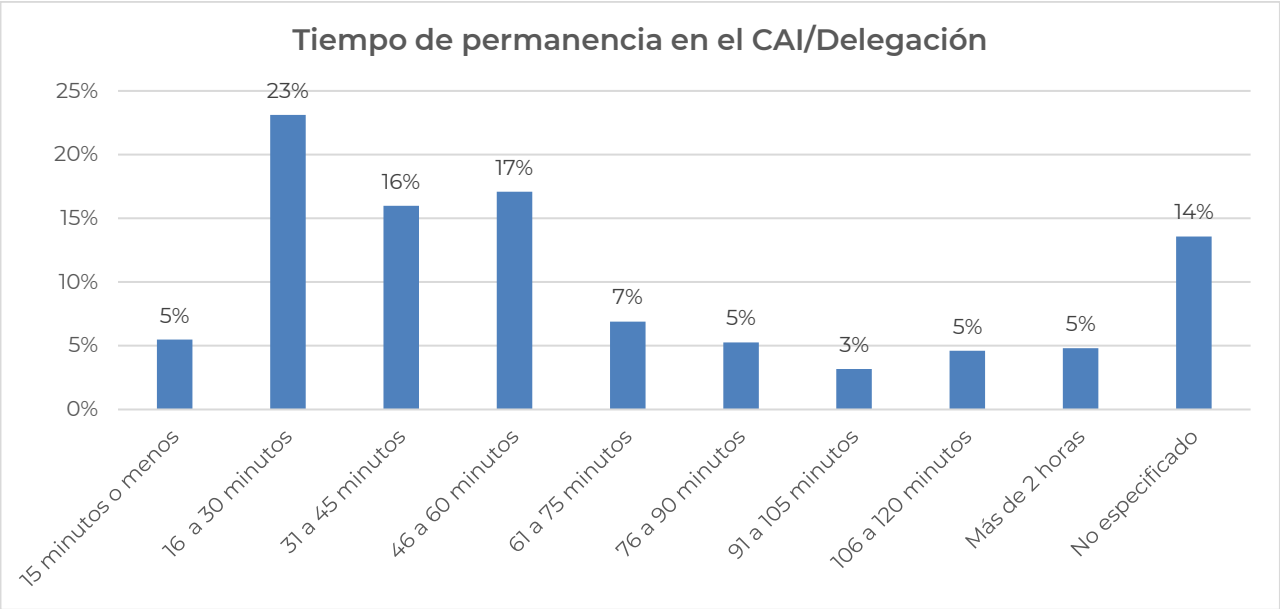
Percepción de la sede (CAI/Delegación)

Del total de personas encuestadas, el 67 por ciento había acudido con anterioridad al CAI o Delegación de la CEAV:

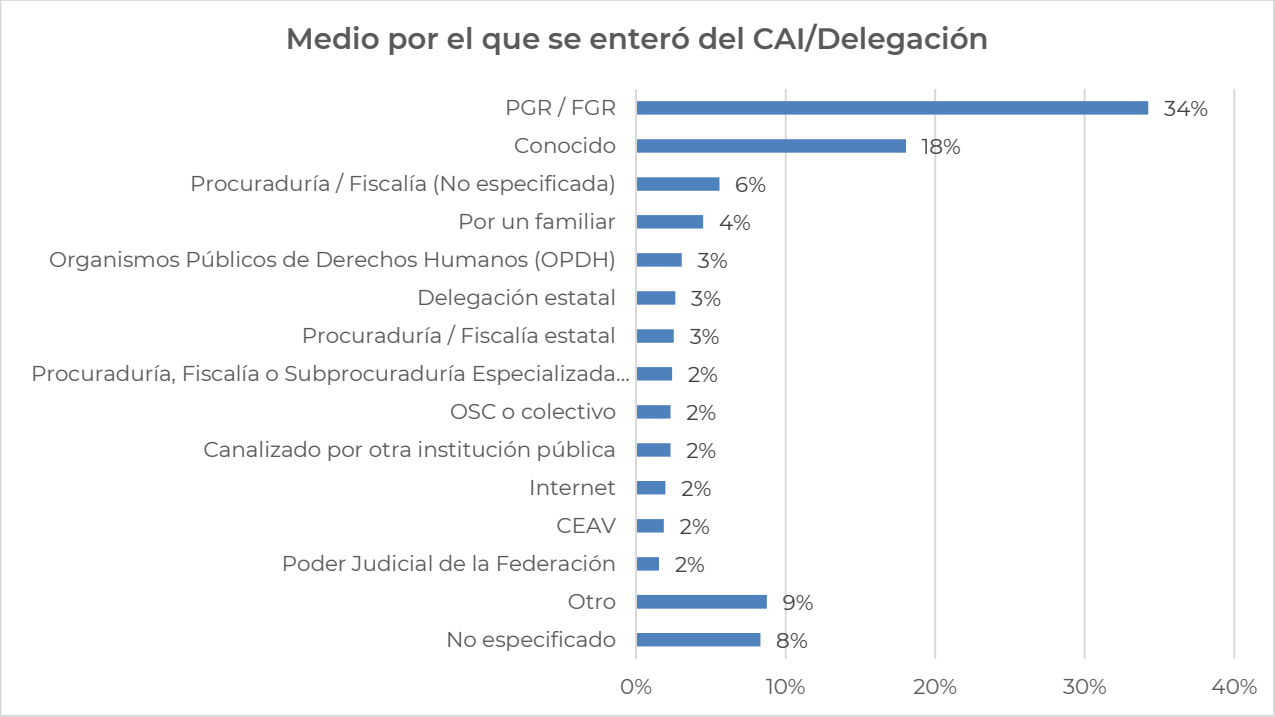
De estos, el 51 por ciento ha acudido entre 1 y 7 veces al CAI o Delegación:



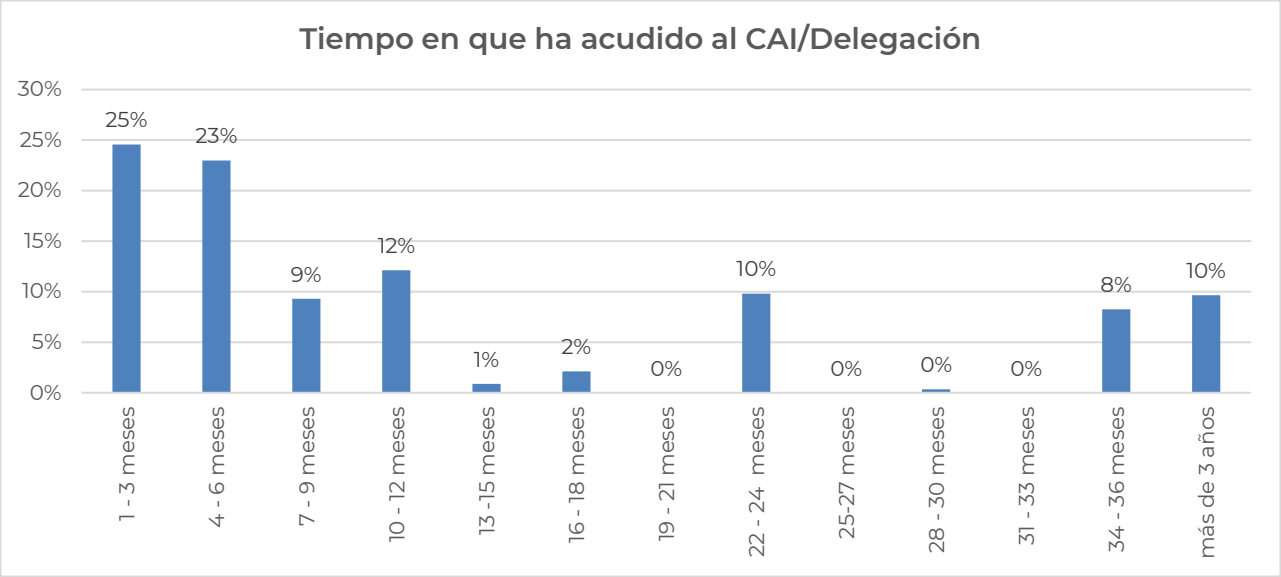
En promedio, el tiempo de trámite o servicio de las personas encuestadas en el CAI/ Delegación fue de 1 hora con 1 minuto. La mayor frecuencia se registra en un tiempo de entre 16 y 30 minutos con el 23 por ciento:



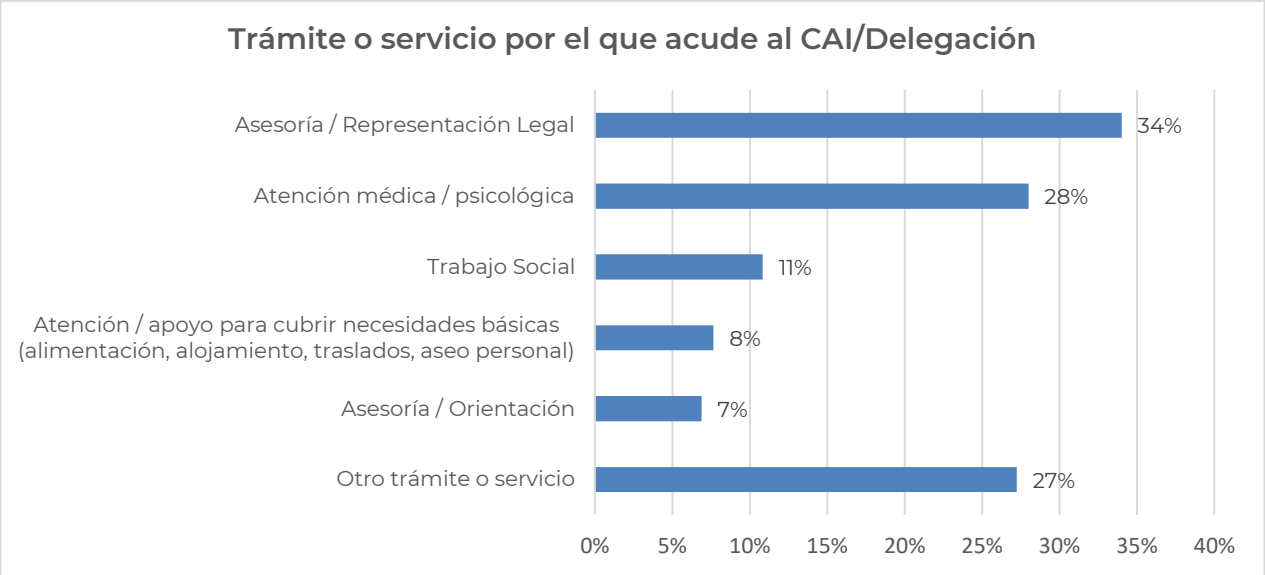
El 34 por ciento de las personas encuestadas señala que se enteró del CAI/Delegación a través de la Fiscalía General de la República (antes PGR), asimismo, el 18 por ciento señala haberse enterado por medio de un conocido:



De las personas encuestadas que han ido más de una vez al CAI/Delegación, casi el 50 por ciento señala haber acudido durante un tiempo comprendido entre 1 y seis meses:

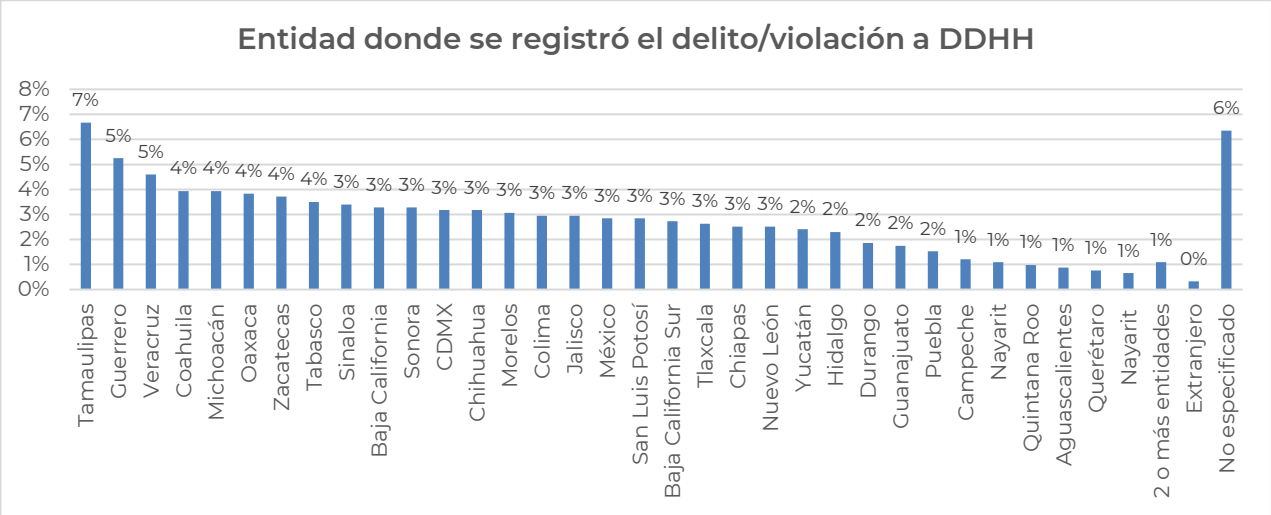


El trámite o servicio por el cual las personas encuestadas indicaron acudir al CAI/ Delegación, que presentó mayor frecuencia, corresponde a la asesoría o representación legal con el 34 por ciento, y a la atención médica/psicológica con 28 por ciento. En conjunto, ambos servicios representan el 62 por ciento del total de trámites o servicios referidos:



Respecto al tipo de delito y/o violación a derechos humanos por el que las personas asistieron al CAI/Delegación, la mayor prevalencia se presenta por desaparición (15%), secuestro (11%), violación al derecho a la protección a la salud (9%), desaparición forzada (8%) y homicidio (6%). Dichos delitos o violaciones representan el 50 por ciento de aquellos por el que las personas señalaron asistir al CAI/Delegación:

Relativo a la entidad en la que se registró el delito o violación a derechos humanos por el cual la persona encuestada acudió al CAI/Delegación, la mayor frecuencia se presentó en los estados de Tamaulipas con 7 por ciento, así como Guerrero y Veracruz con 5 por ciento, respectivamente:

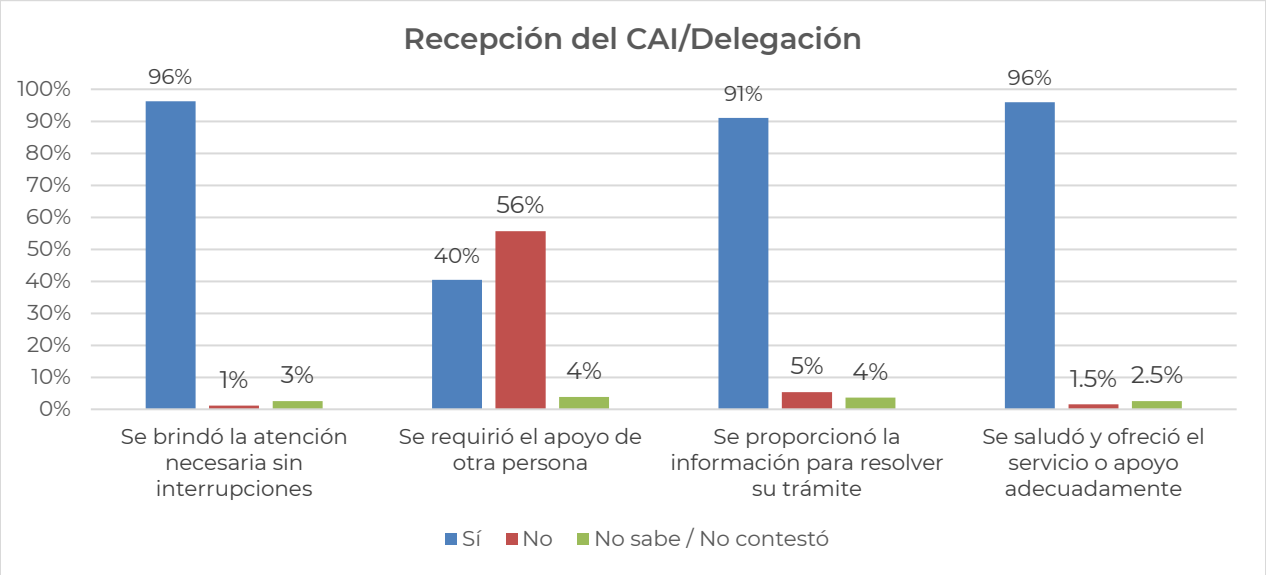


Asimismo, del total de personas encuestadas, el 60 por ciento señala contar con registro en el RENAVI:

Y el 67 por ciento señala contar con expediente:

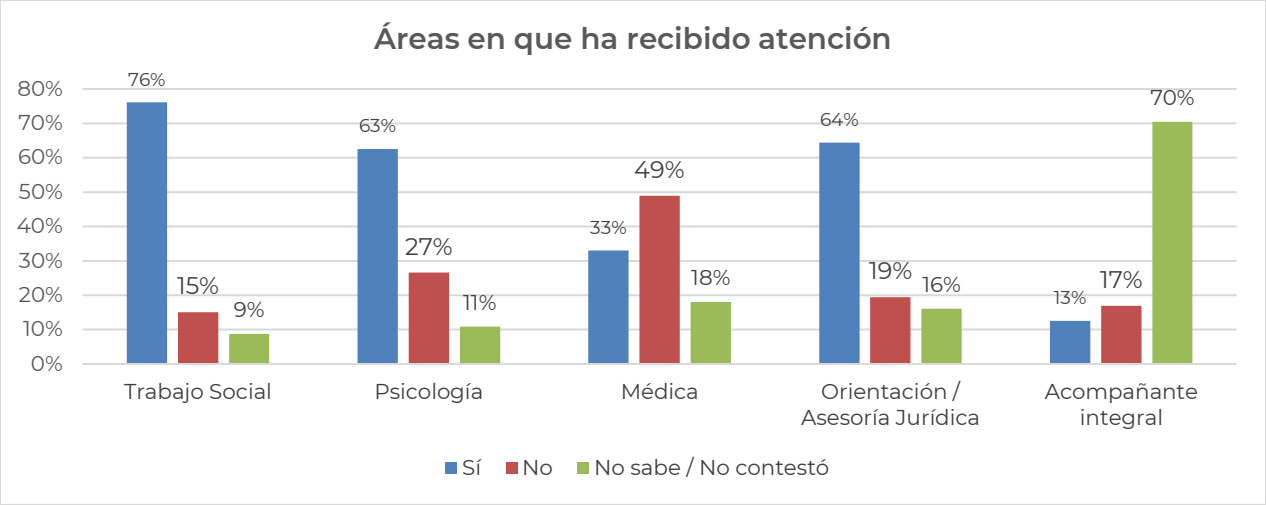
Además, el 87 por ciento señaló ser residente de la entidad federativa en la que se presentó al CAI/Delegación:

Respecto al área de recepción o equivalente del CAI/Delegación, las personas encuestadas manifestaron que en el 96 por ciento de los casos se brindó la atención necesaria sin interrupciones, el 56 por ciento señaló que no se requirió del apoyo de otra persona, el 91 por ciento indicó que se proporcionó la información para resolver su trámite, y en el 96 por ciento de las veces, se saludó y ofreció el servicio y/o apoyo adecuadamente:



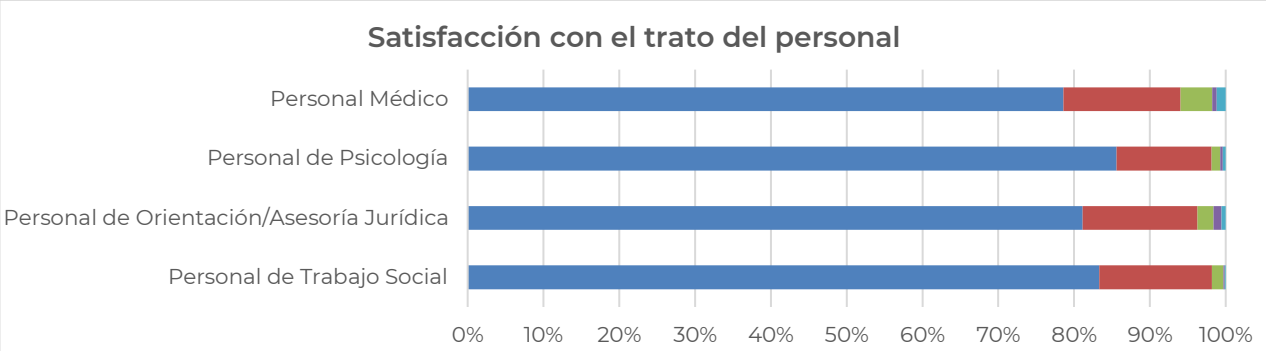
Asimismo, el 83 por ciento señaló que le agradó el servicio proporcionado por el CAI/Delegación:

Por otro lado, el 76 por ciento de las personas encuestadas señaló haber recibido atención por parte del área de trabajo social, el 63 por ciento del área de psicología, el 33 por ciento del área médica, el 64 por ciento de orientación/asesoría jurídica, y el 13 por ciento del acompañamiento integral:



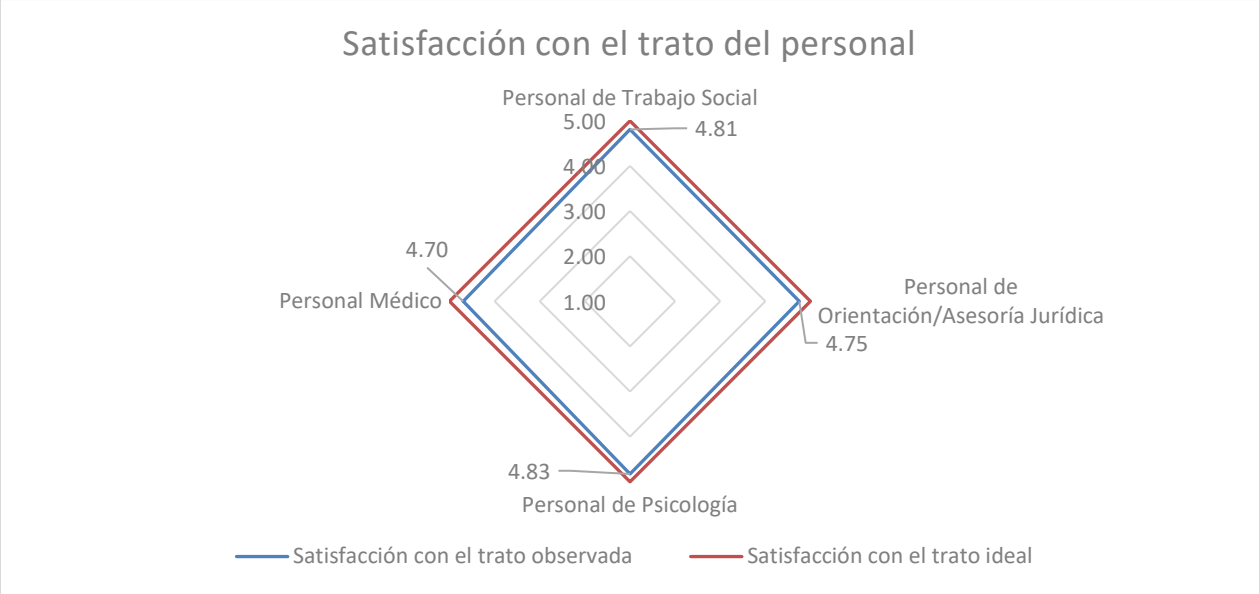
Opinión sobre la atención

Respecto a la satisfacción con el trato respetuoso, profesional y amable, el 79 por ciento de las personas encuestadas señalaron estar muy satisfechas con el trato del personal médico, el 86 por ciento dijo estarlo con el trato del personal de psicología, el 81 por ciento lo indicó con el trato del personal de asesoría y orientación jurídica, y el 83 por ciento manifestó estar muy satisfecha/o con el trato del personal de trabajo social:

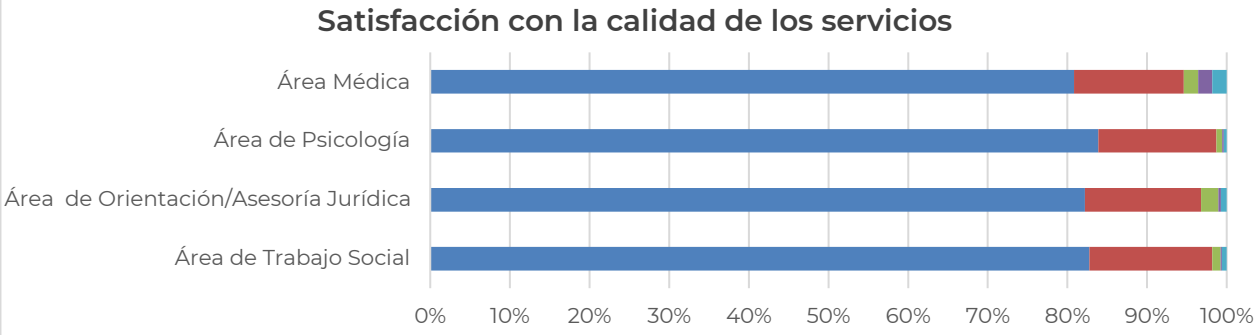


	Personal de Trabajo Social	Personal de Orientación/Asesoría Jurídica	Personal de Psicología	Personal Médico
Muy Satisfecha/o	83%	81%	86%	79%
Satisfecha/o	15%	15%	13%	15%
Ni satisfecha/o	2%	2%	1%	4%
Insatisfecha/o	0%	1%	0%	1%
Muy insatisfecha/o	0%	1%	0%	1%

En este sentido, en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “Muy Insatisfecho” y 5 “Muy Satisfecho”, el nivel promedio de satisfacción que las personas encuestadas manifestaron con respecto al trato es de 4.77. En específico, el nivel más alto corresponde al del personal de psicología (4.83), y el valor más bajo al personal médico con un valor de (4.70):

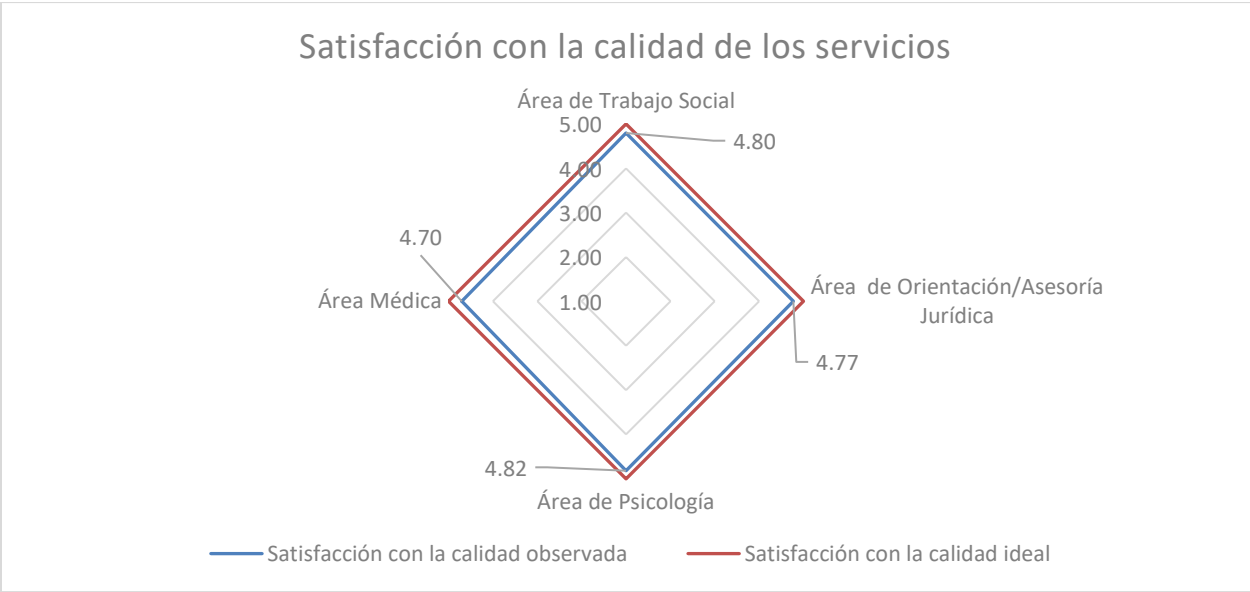


Relativo a la calidad percibida de los servicios, el 83 por ciento de las personas encuestadas señalaron estar muy satisfechas con la **calidad** de los servicios del área médica, el 84 por ciento dijo estarlo con los servicios de psicología, el 82 por ciento con los servicios de orientación/asesoría jurídica, y el 83 por ciento con los servicios de trabajo social.



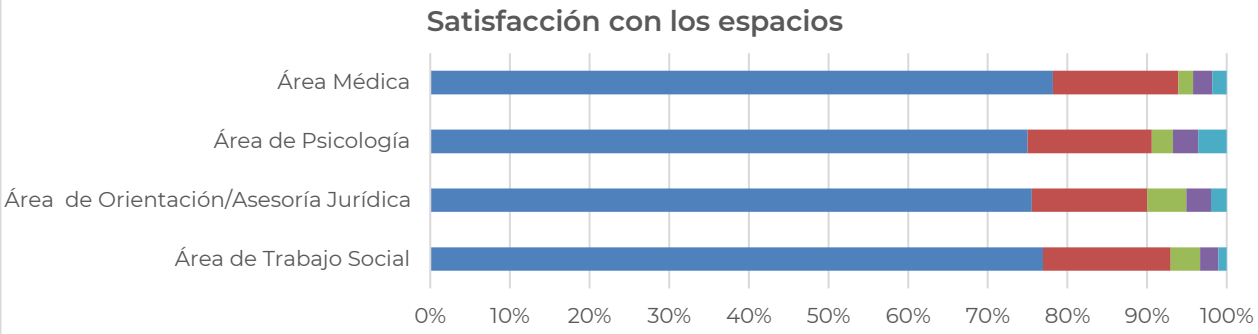
	Área de Trabajo Social	Área de Orientación/Asesoría Jurídica	Área de Psicología	Área Médica
Muy Satisfecha/o	83%	82%	84%	81%
Satisfecha/o	15%	15%	15%	14%
Ni satisfecha/o	1%	2%	1%	2%
Insatisfecha/o	0%	0%	0%	2%
Muy insatisfecha/o	1%	1%	0%	2%

Al respecto, en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “Muy Insatisfecho” y 5 “Muy Satisfecho”, el nivel promedio de satisfacción con la calidad de los servicios observados fue de 4.77. En específico, el valor más alto se presentó en el área de psicología (4.82), y el nivel más bajo en el área médica (4.70).



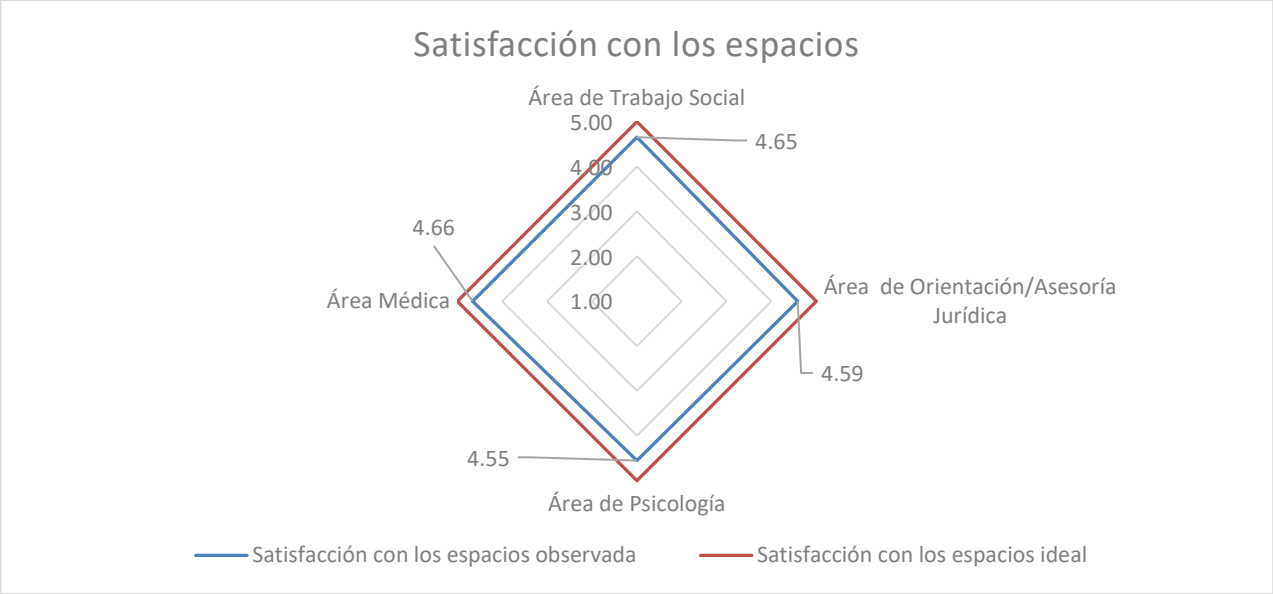
En relación a la satisfacción con los **espacios** de atención, el 78 por ciento de las personas encuestadas señalaron estar muy satisfechas con los espacios donde se brindaron los servicios médicos, el 75 por ciento con el área de psicología, el 76 por

ciento con el área de orientación/asesoría jurídica, y el 77 por ciento con el área de trabajo social.



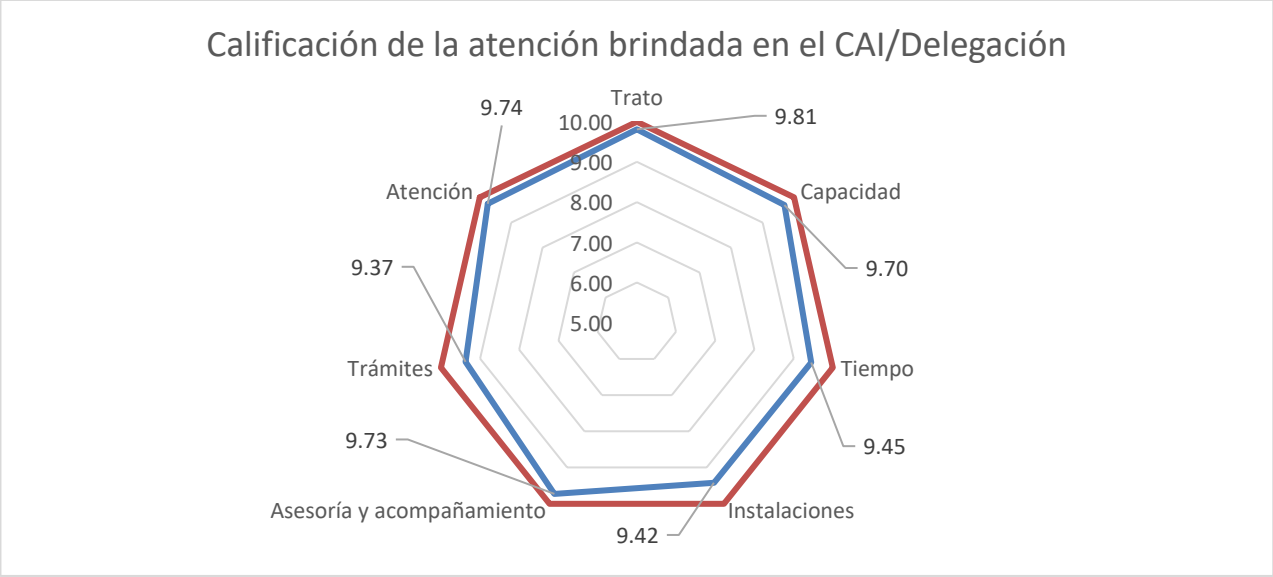
	Área de Trabajo Social	Área de Orientación/Asesoría Jurídica	Área de Psicología	Área Médica
Muy Satisfecha/o	77%	76%	75%	78%
Satisfecha/o	16%	14%	16%	16%
Ni satisfecha/o	4%	5%	3%	2%
Insatisfecha/o	2%	3%	3%	2%
Muy insatisfecha/o	1%	2%	4%	2%

Al respecto, en una escala del 1 al 5, donde 1 significa “Muy Insatisfecho” y 5 “Muy Satisfecho”, el nivel promedio de satisfacción con los espacios observados fue de 4.61. Es específico, el valor más alto se presentó en el área médica (4.82), y el nivel más bajo en el área de psicología (4.55).



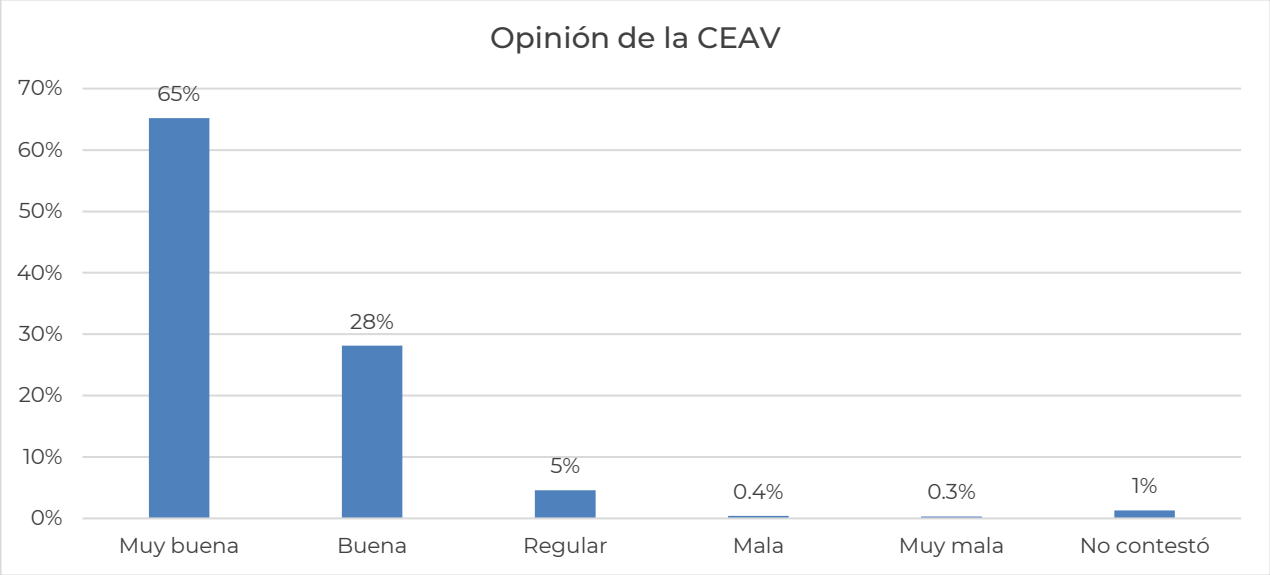
Al cuestionar a las personas usuarias sobre la calificación que en una escala del 1 al 10 darían a diversos aspectos, se evaluó con la calificación más alta al trato del personal

(9.81), seguido de la satisfacción con la atención recibida (9.74), la asesoría y el acompañamiento (9.73), la capacidad para resolver dudas (9.7), el tiempo en la realización del trámite (9.45), las instalaciones (9.42), y finalmente a la sencillez de los trámites (9.37).

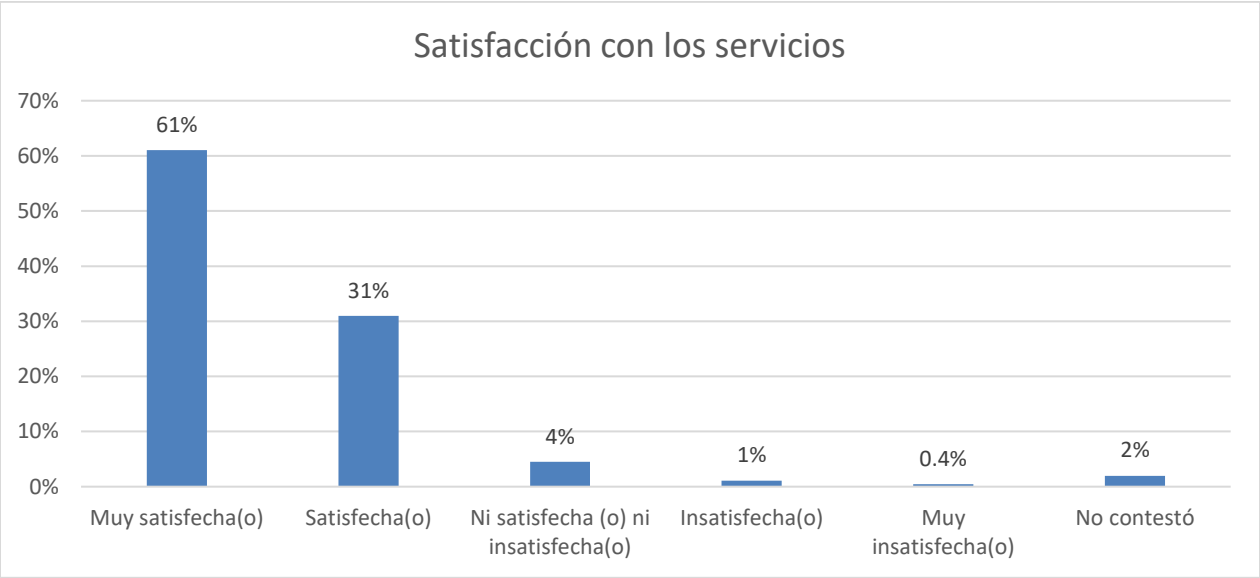


Percepción sobre los servicios de la CEAV

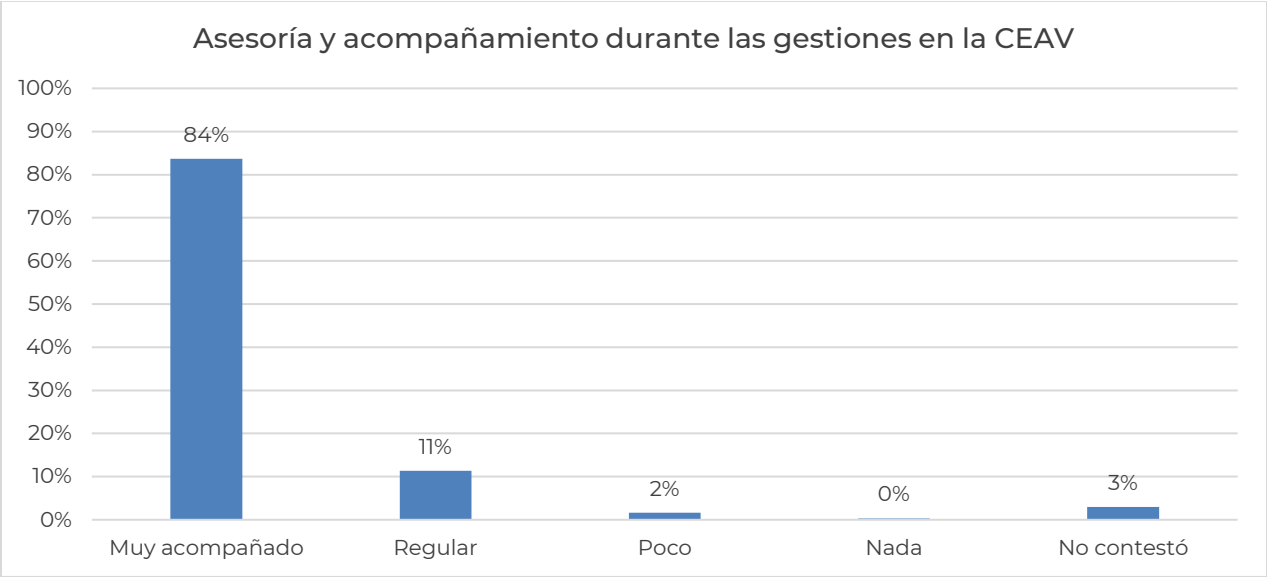
En relación a la opinión que en general las personas encuestadas tienen de la CEAV, el 65 por ciento contestó que ésta es muy buena, en contraste, menos del 1 por ciento señaló que su opinión es mala o muy mala:



Acerca de los servicios prestados por la CEAV, el 61 por ciento de las personas encuestadas manifestaron sentirse muy satisfechas, y el 31 por ciento satisfechas, en contraste, menos del 1 por ciento indicaron sentirse muy insatisfechas:

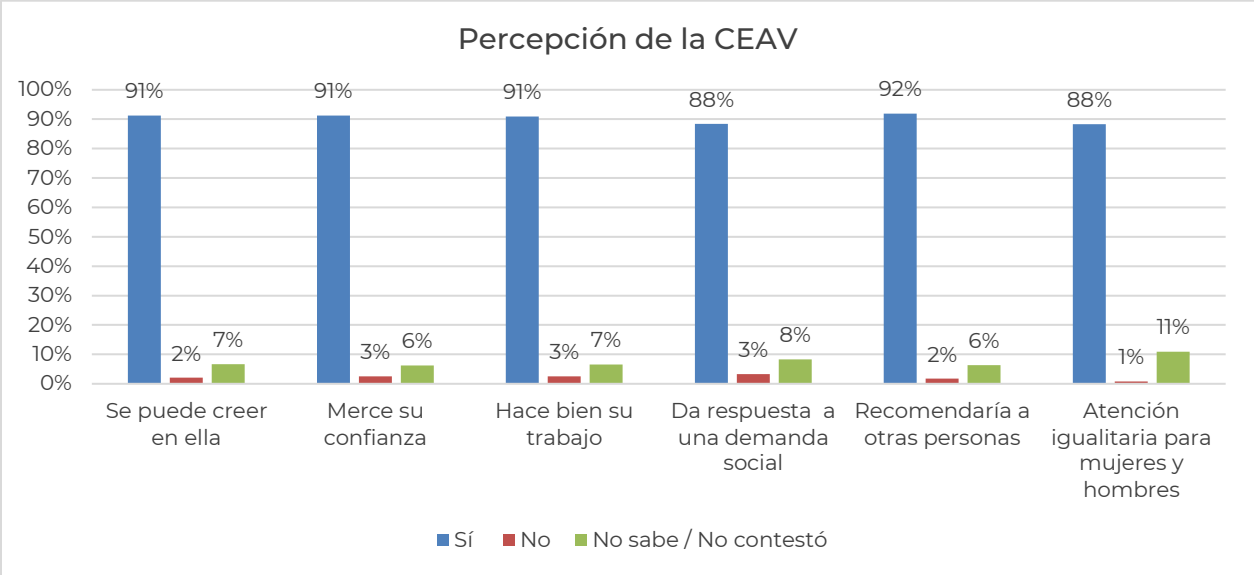


En relación con el asesoramiento y acompañamiento durante toda la gestión por las diversas áreas de la Comisión Ejecutiva, el 84 por ciento de las personas encuestadas indicó haberse sentido muy acompañadas:

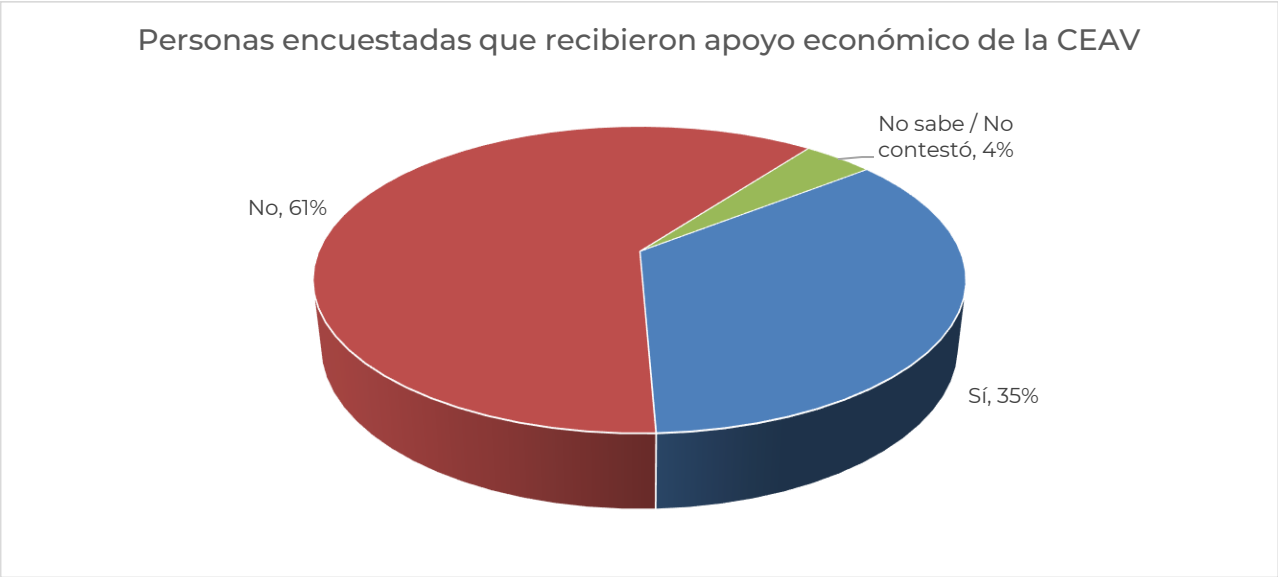


Asimismo, respecto a la opinión sobre la CEAV, el 91 por ciento de las personas encuestadas señaló que se puede **creer** en ella, el 91 por ciento indicó que merece su **confianza**, el 91 por ciento dijo que hace **bien** su **trabajo**, el 88 por ciento manifestó que da respuesta a una **demanda** de la **sociedad**, el 92 por ciento declaró que

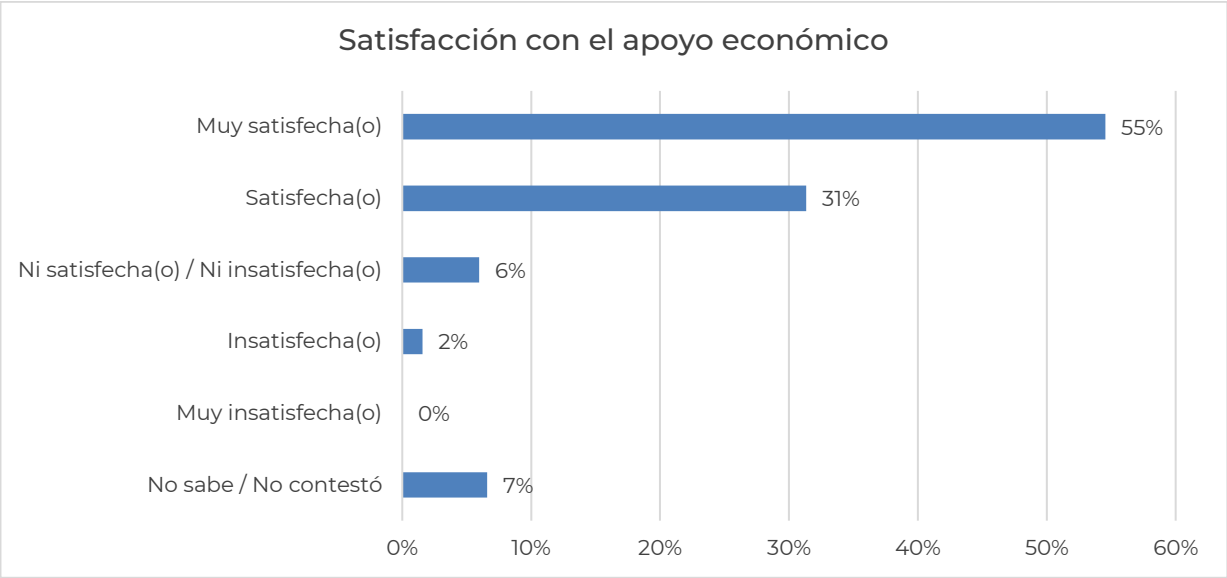
recomendaría los servicios y atención a otras personas en situación de víctima, y el 88 por ciento señaló que percibió una **atención igualitaria** para hombres y mujeres:



Por otro lado, el 35 por ciento de las personas encuestadas señalaron haber recibido apoyo económico por parte de la CEAV:

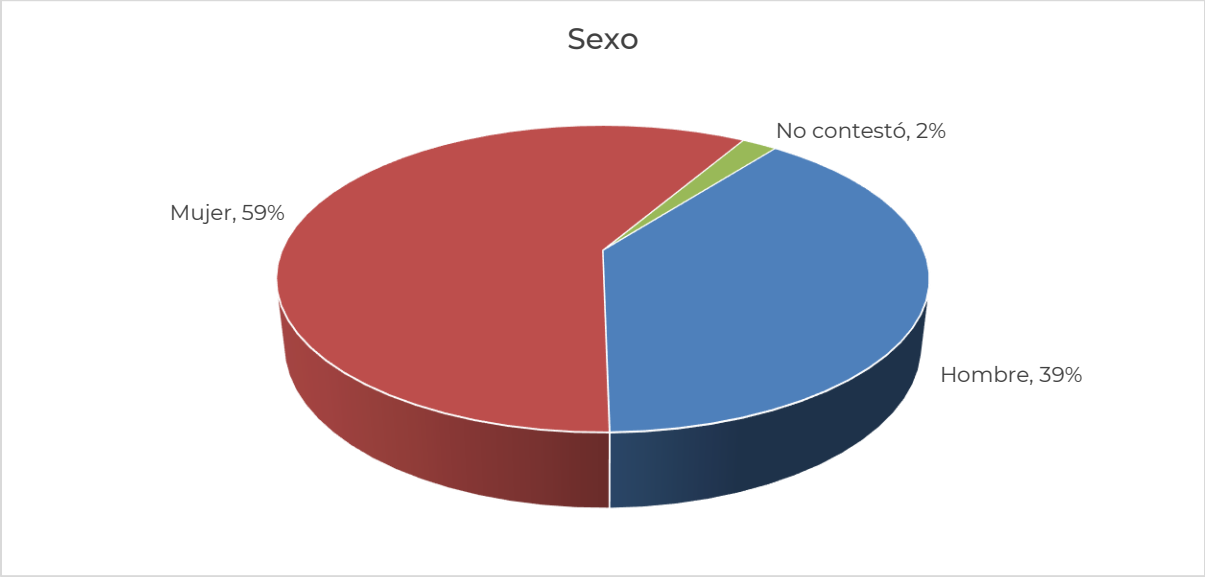


De estas, el 55 por ciento indicó sentirse muy satisfecha(o) con el apoyo económico otorgado; el 2 por ciento dijo sentirse insatisfecha, mientras que, ninguna persona señaló sentirse muy insatisfecha:

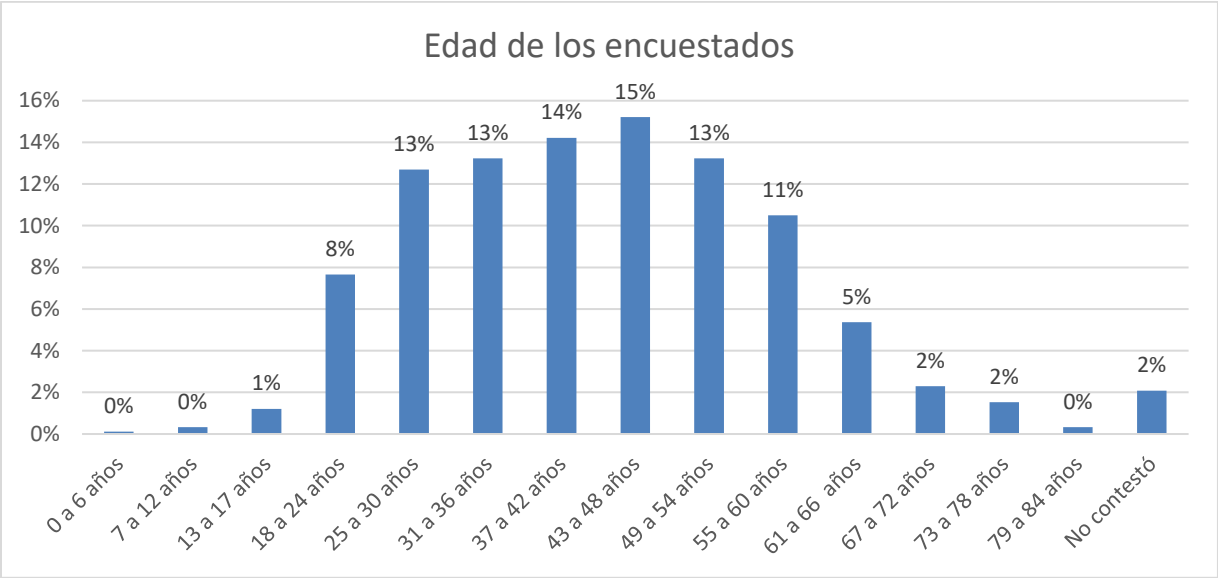


Datos sociodemográficos

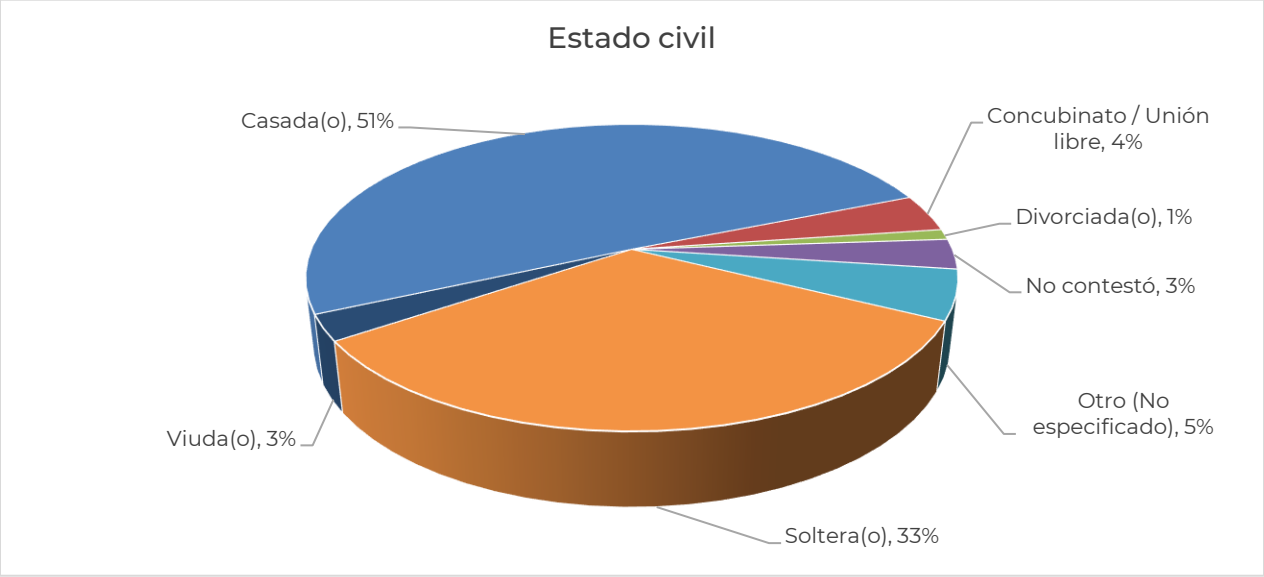
Relativo a la información sociodemográfica de los encuestados, el 59 por ciento de las personas que contestaron el instrumento fueron mujeres, y el 39 por ciento hombres:



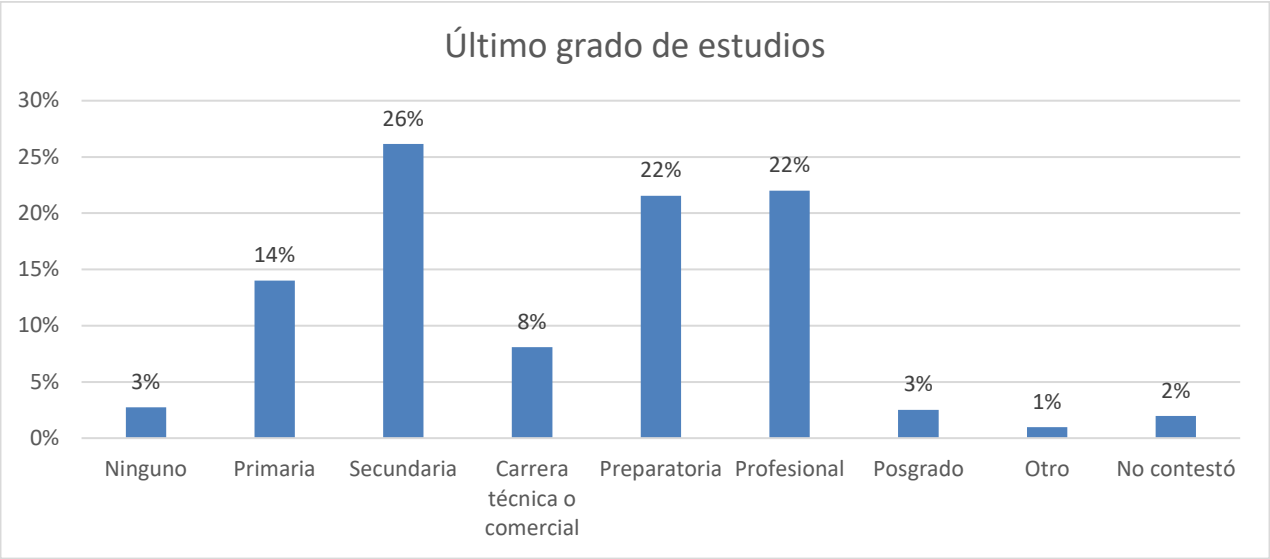
Asimismo, casi el 80 por ciento de las personas encuestadas se encuentran en un rango comprendido entre los 25 y 60 años, siendo el intervalo de entre 43 a 48 años el de mayor frecuencia con el 15 por ciento de las observaciones:



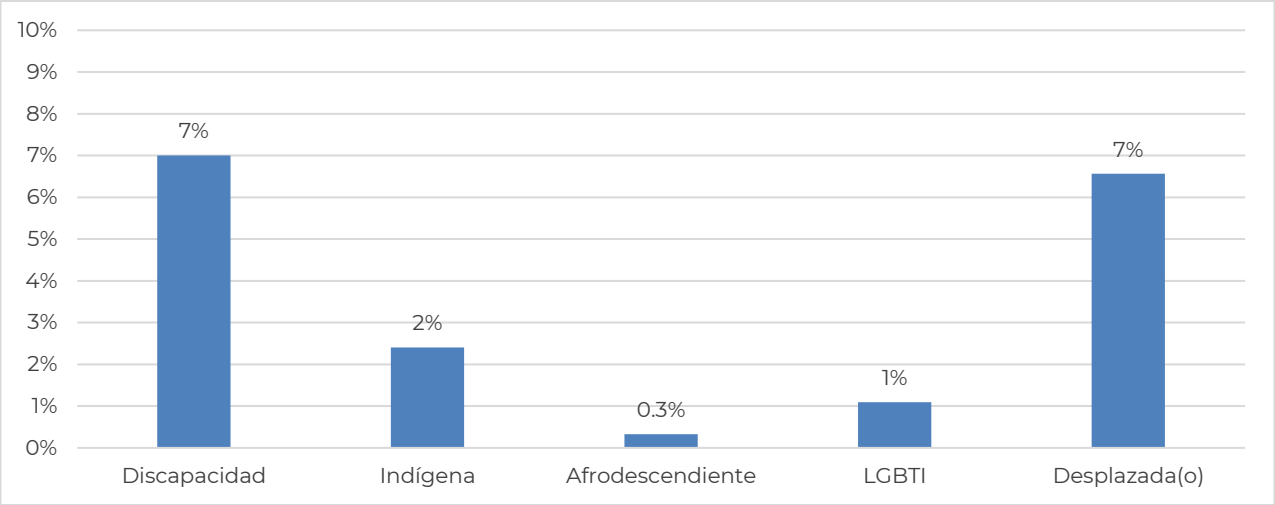
En cuanto al estado civil, el 51 por ciento de las personas encuestadas manifestaron estar casadas, y el 33 por ciento ser solteras:



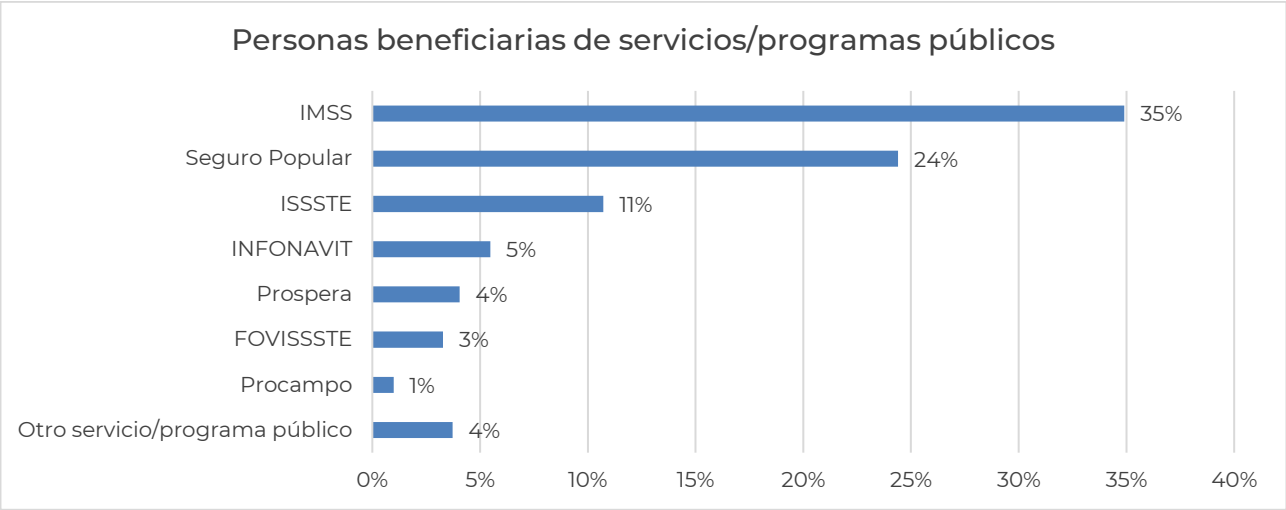
Respecto al último grado de estudios cursado por las personas que contestaron la encuesta, la mayor frecuencia se presentó a nivel secundaria con el 26 por ciento de las observaciones, seguido de estudios de preparatoria y profesionales con el 22 por ciento respectivamente.



Por otro lado, el 7 por ciento de las personas encuestadas señaló ser discapacitada, el 2 por ciento se identificó como indígena, el 7 por ciento indicó ser desplazada(o), el 1 por ciento se identifica como parte de la comunidad LGBTI, y menos del 1 por ciento se identifica afrodescendiente.



Finalmente, en el marco de los últimos 12 meses, el 35 por ciento de las personas que contestaron el cuestionario señalaron ser derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el 24 por ciento indicó estar inscrito al Seguro Popular, el 11 por ciento dijo ser derechohabiente del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el 5 por ciento señaló haber tenido acceso al Fondo Nacional de la Vivienda (INFONAVIT), el 3 por ciento indicó haber tenido acceso al Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), y el 1 por ciento dijo haber sido beneficiario del Programa de Apoyos Directos al Campo (Procampo).



Conclusiones

De la aplicación de la *Encuesta de percepción 2018 sobre los servicios de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV),* se puede concluir lo siguiente:

- La aplicación de la encuesta permitió cumplir con el objetivo de proveer mediciones de la percepción de las personas en situación de víctima sobre diferentes aspectos de la atención recibida por parte de la CEAV y, en consecuencia, conocer el nivel de percepción de los servicios que brinda la institución.
- Del análisis de los resultados se puede determinar que poco más de 5 de cada 10 personas encuestadas han acudido al CAI/Delegación entre 1 y 7 veces; y 5 de cada 10 han ido en un lapso comprendido de entre 1 y 6 meses; el tiempo de permanencia promedio en la atención es de 1 hora con 1 minuto; poco más de 3 de cada 10 personas se enteraron del CAI/Delegación a través de la Fiscalía General de la República. Los delitos o violaciones de derechos humanos por los que poco más de la mitad de las personas asisten, están relacionados con: desaparición, secuestro, violación al derecho, la protección a la salud, desaparición forzada y homicidio.
- El área de servicios que en el marco de la atención a víctimas presenta mayor susceptibilidad de mejora, corresponde a la médica, al haber obtenido las evaluaciones más bajas en *satisfacción con el trato del personal* y *satisfacción con la calidad de los servicios* (4.7 cada uno, respectivamente, en una escala del 1 al 5). Cabe señalar que, si bien esta área presentó la calificación más baja en dichos rubros, la misma se ubica (al igual que las demás áreas) en un rango cercano al *Muy satisfecho*.

- En contraste, el área médica fue la mejor evaluada en relación a la satisfacción con los espacios, con un resultado de 4.82 (en una escala del 1 al 5), y el área de orientación/asesoría jurídica es la que muestra una mayor oportunidad de mejora con una calificación de 4.59.
- Asimismo, se puede afirmar que entre 6 y 7 de cada 10 personas usuarias de los servicios de la CEAV tienen una opinión *muy buena* de la institución, 6 de cada 10 se siente muy satisfecha(o) con los servicios prestados, y entre 8 y 9 de cada 10 se siente *muy acompañado* durante la gestión por las diversas áreas.
- Del mismo modo, en promedio, 9 de cada 10 personas encuestadas señalaron que se puede creer en la CEAV, que la institución merece su confianza, hace bien su trabajo, da una respuesta a una demanda de la sociedad, recomendaría los servicios y atención a otras personas en situación de víctima, y percibe una atención igualitaria para hombres y mujeres:
- Finalmente, casi 6 de cada 10 personas que contestaron la encuesta fueron mujeres, 8 de cada 10 personas se encuentran en un rango comprendido entre los 25 y 60 años, poco más de la mitad son casadas(os), y en 1 de cada 4 el último grado de estudios corresponde al nivel secundaria.