



Encuesta Pública sobre Atención a Víctimas en México 2020

Informe de resultados de la encuesta de percepción sobre los servicios de la CEAV y de las instancias integrantes del SNAV

Dirección General de Evaluación y Consolidación

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	2
ASPECTOS METODÓLOGICOS	3
Índice de percepción:.....	5
RESULTADOS GENERALES	10
Información demográfica.....	10
Conocimiento de la LGV	12
Vivencia de delitos o violaciones a DDHH, denuncia y acompañamiento	13
Vivencia de delitos o violaciones a sus Derechos Humanos desagregada por sexo:.....	14
Víctimas que no denunciaron.....	17
Víctimas que denunciaron y no tuvieron apoyo o acompañamiento.....	18
Víctimas que denunciaron y tuvieron apoyo y acompañamiento	19
Personas participantes que no han sido víctimas o no acudieron por ayuda o a denunciar en caso de haberlo sido	22
Índice de Percepción	25
OPINIONES ABIERTAS DE LA POBLACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS ENFOQUES TRANSVERSALES EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS:	27
CONCLUSIONES.....	29
REFERENCIAS.....	31
ANEXO 1	34

PRESENTACIÓN

El 3 de enero de 2013 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley General de Víctimas (LGV); la cual, tiene como uno de sus objetivos centrales reconocer un amplio catálogo de derechos para las personas víctimas de delito o de violación a sus derechos humanos, entre los que se encuentran: el derecho a recibir ayuda, asistencia y atención para ellas y sus familiares, el conocimiento de la verdad de los hechos, la impartición de justicia, la reparación del daño, así como, la implementación de medidas orientadas a la no repetición de los hechos victimizantes.

Para implementar tal conjunto de acciones, la misma Ley prevé la creación del Sistema Nacional de Víctimas (SNAV) y de su órgano operativo, que es la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV). Si bien es cierto que esto representó un avance, sigue siendo urgente la necesidad de consolidar y mantener una prestación de servicios de acuerdo con los más altos estándares internacionales.

En tal virtud, la CEAV desarrolló la *Encuesta Pública sobre Atención a Víctimas en México 2020*. De dicha encuesta, se desprende el presente informe de resultados sobre la percepción de la población en general y de las víctimas en lo particular en términos de los servicios otorgados en el ejercicio fiscal 2020 para atención a víctimas a nivel nacional.

Con este ejercicio de monitoreo se generó información sobre las áreas de oportunidad y los aspectos susceptibles de mejora que la misma población identifica a fin de orientar la toma de decisiones y la visibilización de los principales problemas que se enfrentan en los espacios de atención.

En consecuencia, en el presente documento se detallan los resultados del análisis de las respuestas y opiniones de 361 participantes. Además, dicha información fue un insumo esencial tanto para este informe como para generar el *Índice de percepción de ejercicio de derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal que solicitan servicios de la CEAV*.

La CEAV agradece la confianza y reitera su convicción por que la participación de todas las personas sea y deba ser la base de todo ejercicio de planeación y programación para atender efectivamente los problemas en el corto, mediano y largo plazo.

ASPECTOS METODÓLOGICOS

Distintas investigaciones han señalado que las consultas públicas generan diversos efectos positivos en el proceso de diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas ya que proporcionan un espacio que permite e incentiva la participación ciudadana y que, a su vez, favorece la aceptación, aumenta la legitimidad de la toma de decisiones, satisface una exigencia de mayor transparencia y de responsabilidad mayor de las instituciones públicas (Calva, 2000; Díaz, 2017).

En este sentido, y con la finalidad de desarrollar una consulta orientada a la problematización de la atención a víctimas y de la crisis de derechos humanos en México caracterizada por las desapariciones forzadas, desplazamientos forzados internos, falta de acceso a la justicia, inseguridad ciudadana y asesinatos a periodistas y personas defensoras de derechos humanos, se recurrió a diversas fuentes de información emanadas de organizaciones de la sociedad civil, instancias académicas y de investigación, así como, ejercicios previos de consulta y participación impulsados por la nueva administración federal con colectivos de víctimas y familiares de víctimas (Comité de Familiares de Detenidos Desaparecidos Hasta Encontrarlos, 2016; ENVIPE, 2019; PIB MÉXICO, 2014; CIDH, 2015; PICEAV, 2019).

De igual manera, el Reglamento de la LGV dispone que la CEAV es la encargada de operar el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV). Modelo que fue emitido en 2015 y contiene un conjunto de procedimientos, acciones y principios para proporcionar atención, asistencia, protección y reparación integral a las personas en situación de víctimas.

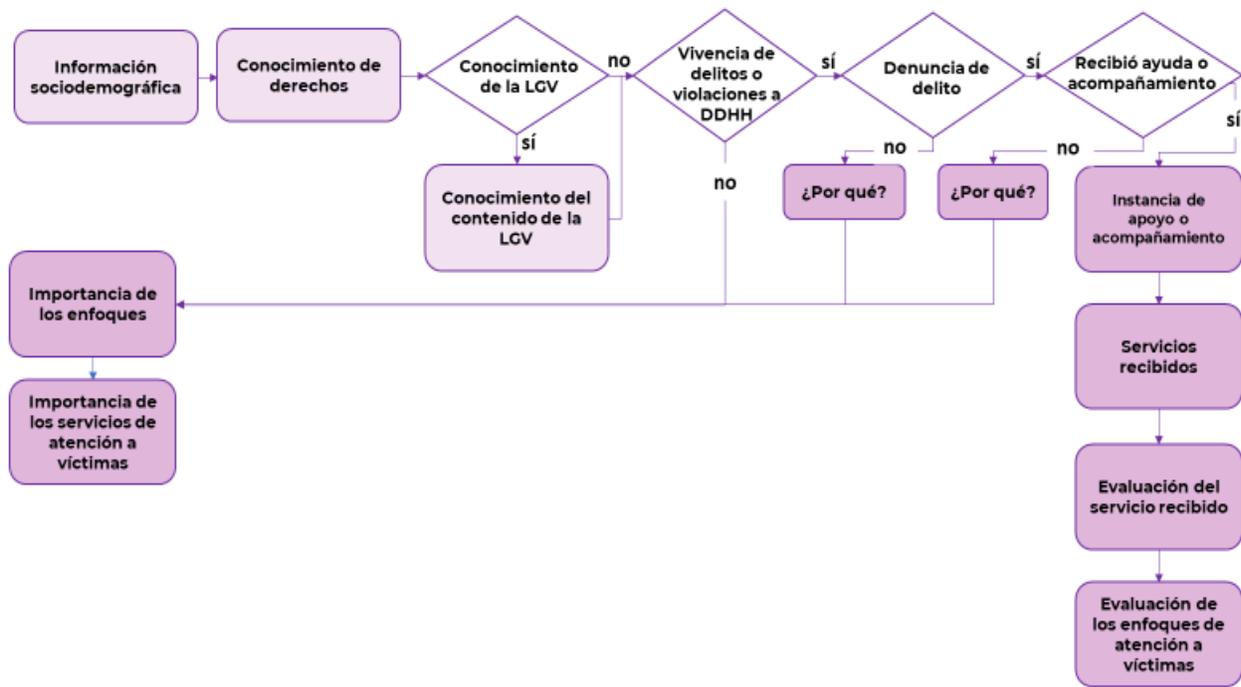
El MIAV, de acuerdo con lo dispuesto en la LGV y su Reglamento, tiene como objetivo garantizar a las víctimas el acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral con un enfoque psicosocial, de derechos humanos, de género, diferencial y especializado para la recuperación del proyecto de vida de la persona. Por lo tanto, todas las medidas de ayuda, asistencia, atención y reparación integral que la CEAV proporcione a las personas en situación de víctimas, deben diseñarse e implementarse considerando dichos enfoques.

En consecuencia, la presente Consulta se diseñó tanto con el propósito de obtener la percepción de la población en lo general, y de las víctimas en lo particular, sobre la calidad de los servicios recibidos como del grado de aplicación de los cuatro enfoques transversales en éstos, por parte las instancias integrantes del SNAV, y en específico de la CEAV, por medio de las siguientes variables¹:

¹ Ver Anexo 1

Dimensión	Categoría	Variable
Conocimiento de los derechos de las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos	Conocimiento de derechos	Conocimiento de derechos
	Conocimiento de la LGV	Conocimiento de la LGV
		Conocimiento del contenido de la LGV
Vivencia de delitos o violaciones a derechos humanos (DDHH)	Vivencia de delitos o violaciones a DDHH	Vivencia de delitos o violaciones a DDHH
		Vivencia de delitos o violaciones a DDHH en el último año
	Denuncia o solicitud de apoyo del delito o violación a DDHH	Denuncia del delito o violación a DDHH
		Razón para no denunciar
	Apoyo o acompañamiento	Apoyo o acompañamiento
		Razón por la cual no recibió apoyo o acompañamiento
	Instancia que otorgó apoyo o acompañamiento	Instancia que otorgó ayuda o acompañamiento
	Evaluación de los servicios recibidos	Evaluación del servicio
	Enfoques en la atención a víctimas	Implementación observada del enfoque psicosocial
		Implementación observada del enfoque diferencial y especializado
Implementación observada del enfoque de género		
Implementación observada del enfoque de DDHH		
Evaluación de las instalaciones de atención a víctimas	Instalaciones dignas y adecuadas	
Personas que no han sido víctimas, no denunciaron, o no recibieron apoyo o acompañamiento	Enfoques en la atención a víctimas	Importancia del enfoque de DDHH
		Importancia del enfoque psicosocial
		Importancia del enfoque diferencial y especializado
		Importancia del enfoque de género
	Importancia de los servicios de atención a víctimas	Primeros auxilios psicológicos / contención emocional
		Servicio de terapia
		Orientación legal
		Asesoría y representación legal
		Trabajo Social
		Atención/apoyo para cubrir necesidades básicas
		Apoyo para gastos funerarios (con recursos económicos o materiales)
		Servicios de atención médica de urgencia o canalización a institución de salud
		Acompañamiento psicológico / legal en diligencias judiciales
		Acompañamiento psicológico / legal en búsqueda de personas en campo y exhumaciones
		Acompañamiento y asesoría para búsqueda de personas en servicios médicos forenses y centros de readaptación social
		Apoyo para el acceso a medidas de reparación

Igualmente, se construyó una lógica secuencial de la encuesta a fin de obtener información diferenciada bajo el siguiente esquema:



Así, la implementación de esta lógica secuencial permitió obtener información específica relativa a las siguientes categorías:

- Personas que no han sido víctimas.
- Víctimas que no denunciaron.
- Víctimas que denunciaron y no tuvieron apoyo o acompañamiento
- Víctimas que denunciaron y tuvieron apoyo o acompañamiento

Índice de percepción:

A partir de esta encuesta de monitoreo también se construyó el *Índice de percepción de ejercicio de derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal que solicitan servicios de la CEAV*. Cuyo objetivo es medir la eficacia de los servicios proporcionados por la CEAV y las demás instancias que conforman el SNAV.

Para la formulación del *Índice* se tomaron en cuenta dos factores importantes. En primer lugar, los 12 servicios ofrecidos por las instancias que conforman al SNAV y, en lo particular por la CEAV; los cuales, están orientados a cumplir los cuatro derechos fundamentales de las víctimas: ayuda, asistencia, atención y reparación integral del daño. En segundo lugar, se consideró la calificación

otorgada a cada uno de estos servicios por parte de las personas víctimas de algún delito o violación a sus derechos humanos que recibieron apoyo o acompañamiento por parte de una o varias de las instancias integrantes del SNAV.

Respecto a la forma de calificación de los servicios ofrecidos por el SNAV, en un primer momento, para medir el grado de satisfacción/insatisfacción sobre éstos, se utilizó la Escala de Likert. Esta escala gráfica es un instrumento que permite cuantificar la percepción de las personas encuestadas sobre la calidad de algún servicio o el grado de acuerdo/desacuerdo hacia una afirmación. Para este trabajo particular, la escala se extiende sobre la percepción de la persona víctima que recibió apoyo o acompañamiento que opina si el servicio que recibió estuvo "Muy mal", "Mal", "Regular", "Bien" o "Muy bien". La escala va de 1 a 5, donde 1 es que el servicio que recibió estuvo "Muy mal" y 5 es que el servicio otorgado estuvo "Muy bien". También se tomó en cuenta si el servicio calificado en cuestión no fue otorgado o si no aplicaba según el caso.

De modo que, para generar el *Índice de Percepción* con mayor precisión en cuanto los servicios que Sí fueron ofrecidos, se descartaron las observaciones en las cuales éstos NO fueron otorgados o su aplicación no fue necesaria.

Después, para medir la aplicación de los enfoques transversales en la atención, ayuda, asistencia y reparación integral a las víctimas, se les cuestionó a las personas participantes que vivieron un hecho victimizante si consideraron que durante su proceso de acompañamiento el personal de las instancias del SNAV les atendió con enfoque psicosocial, diferencial y especializado y de género. Dicho cuestionamiento se midió explícitamente, es decir, con base en la afirmación con respuesta "Sí" o para la negación con respuesta "No" de las personas consultadas.

Ahora bien, se obtuvo el porcentaje correspondiente a cada una de las categorías de calificación ("Muy mal", "Mal", "Regular", "Bien" y "Muy bien") dados por las personas participantes del total de cada servicio que sí fue otorgado. Posteriormente, cada porcentaje, de cada calificación, fue multiplicado por su valor de categoría correspondiente (1, 2, 3, 4 y 5) en cada servicio. Del valor obtenido se hizo una sumatoria de cada categoría para cada servicio.

Luego, se generó un promedio porcentual basado en las proporciones en que cada uno de los 3 enfoques transversales Sí fue aplicado por parte del personal del SNAV bajo la consideración de la persona que recibió el acompañamiento. Este promedio porcentual fue nombrado Factor IDE SNAV. Se hizo lo mismo respecto a la aplicación de los enfoques por parte del personal de la CEAV y este

promedio porcentual se llamó Factor IDE CEAV. Ambos factores sirven para medir el peso ponderado de la aplicación de los enfoques transversales en la atención a víctimas de delitos o de violaciones a derechos humanos.

Las sumatorias obtenidas en cada uno de los 12 servicios otorgados, tanto de la CEAV como del SNAV, fueron multiplicadas por el Factor IDE correspondiente. De los valores obtenidos en los 12 servicios, éstos se agruparon de acuerdo los derechos asociados de las víctimas (atención, ayuda inmediata, asistencia y reparación). Posteriormente, los valores de cada agrupación fueron promediados, donde cada uno representa el indicador de percepción de ejercicio del derecho correspondiente a cada uno de los 4 derechos integrales de las víctimas:

- El valor obtenido del grupo de derecho a ayuda es ***iAy***, el indicador de percepción de ejercicio del derecho de ayuda integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal.
- El valor obtenido del grupo de derecho a asistencia es ***iAs***, el indicador de percepción de ejercicio del derecho de asistencia integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal.
- El valor obtenido del grupo de derecho a atención es ***iAt***, el indicador de percepción de ejercicio del derecho de atención integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal.
- El valor obtenido del grupo de derecho a reparación es ***iRp***, el indicador de percepción de ejercicio del derecho de reparación integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal.

Los 4 valores de estos indicadores fueron ponderados equitativamente, es decir, dejándoles un peso porcentual del 25% a cada uno. Para el SNAV, dicha operación se sintetiza a continuación:

$$(1.A) \quad iNPED = (iAy * 0.25) + (iAs * 0.25) + (iAt * 0.25) + (iRp * 0.25)$$

Donde el *iNPED* es el *Índice nacional de percepción de ejercicio de derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, diferencial y especializada de víctimas que solicitan servicios del SNAV*.

Luego, al realizar cada subproducto se obtiene para el SNAV la siguiente operación:

$$(1.B) \quad iPED = (iNAy) + (iNAs) + (iNAt) + (iNRp)$$

Donde $iNAs$, $iNAy$, $INAt$ y $iNRp$ son la Percepción nacional de ejercicio del derecho de asistencia, ayuda, atención y reparación integral, diferencial y especializada del SNAV, respectivamente.

En tanto que, para la CEAV la fórmula se desglosa a continuación:

$$(2.A) \ iPED = (iAy * 0.25) + (iAs * 0.25) + (iAt * 0.25) + (iRp * 0.25)$$

Donde el $iPED$ es el *Índice de percepción de ejercicio de derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, diferencial y especializada de víctimas que solicitan servicios de la CEAV*.

Asimismo, al realizar cada subproducto de la operación anterior, se obtiene para la CEAV la siguiente ecuación:

$$(2.B) \ iPED = (iCEAVAy) + (iCEAVAs) + (iCEAVAt) + (iCEAVRp)$$

Donde $iCEAVAs$, $iCEAVAy$, $ICEAVAt$ y $iCEAVRp$ son la Percepción del ejercicio del derecho de asistencia, ayuda, atención y reparación integral, diferencial y especializada de la CEAV, respectivamente.

En este sentido, considerando que tanto el valor del $iNPED$ como del $iPED$ sólo pueden encontrarse entre el rango de 1 y 5, éstos se integran bajo la escala de calificación siguiente: 1 - 1.99 = 1 "Muy poco efectivo"; 2 - 2.99 = 2 "Poco efectivo"; 3 - 3.99 = 3 "Efectivo"; y 4 - 4.99 = 4 "Muy efectivo".

Por tanto, son 13 indicadores (12 indicadores de calificación de los servicios otorgados de atención a víctimas y 1 indicador de presencia de los enfoques transversales) los que constituyeron esta herramienta de medición.

En la siguiente sección se detallan los resultados del análisis de la información obtenida a través de la participación de 361 personas entre el 8 de diciembre del 2020 y el 15 de enero del 2021.

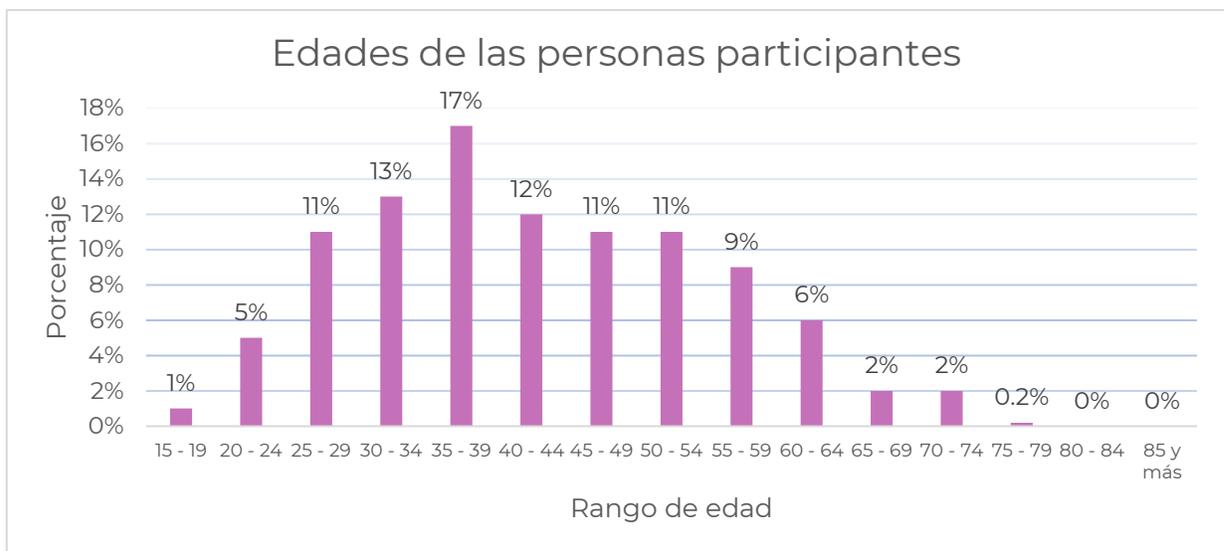
RESULTADOS GENERALES

Información demográfica

Del total de participantes en la consulta, el 71 por ciento fueron mujeres y el 28 por ciento fueron hombres, mientras que, el 1 por ciento prefirió no expresar su sexo.

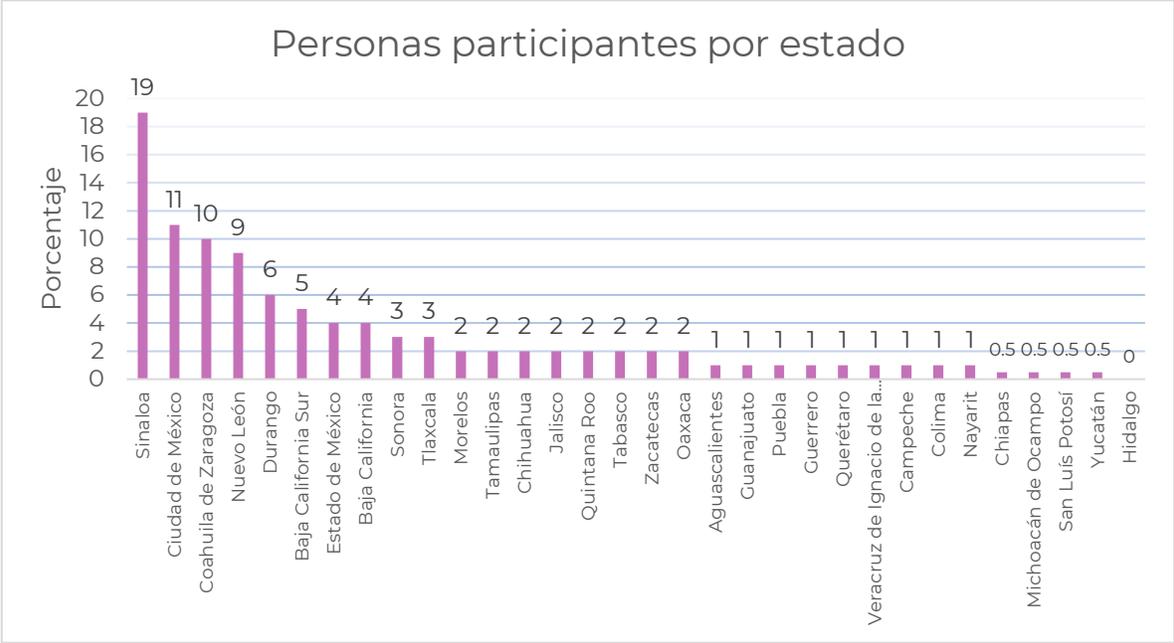


Por otra parte, el grupo de edad con mayor frecuencia se ubicó entre los 35 y 39 años con el 17 por ciento de las observaciones. Además, se observó que en el rango de edad de 25 a 54 años de edad se concentró la mayor parte de las personas participantes (75%).

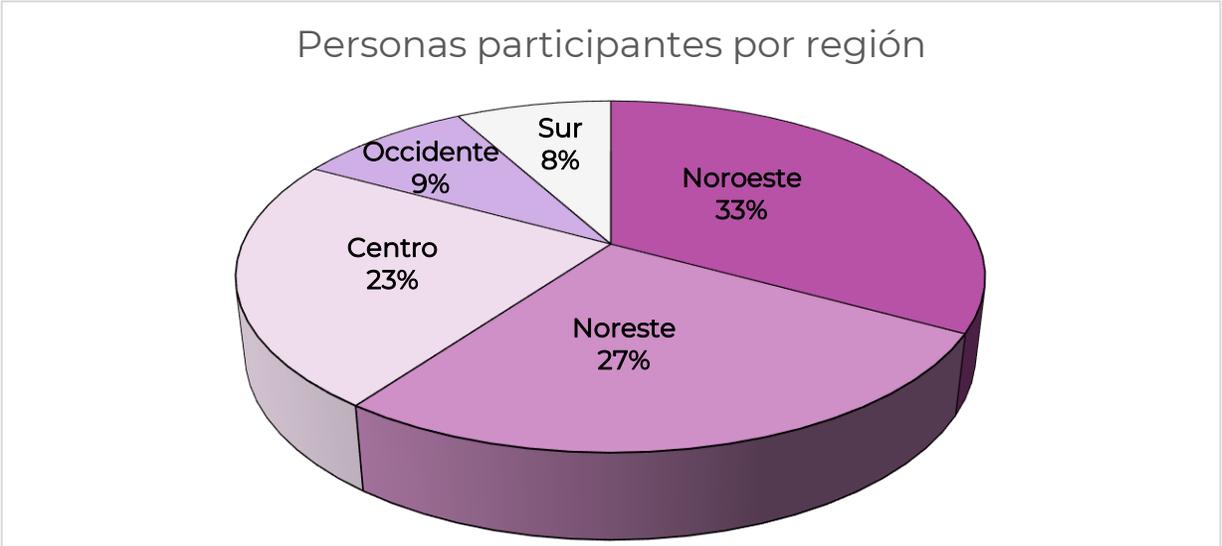


En cuanto a participación por estado, Sinaloa, con casi una quinta parte, fue la entidad de donde provino el mayor número de participantes (19%). Después de

de este, le siguieron la Ciudad de México (11%), Coahuila de Zaragoza (10%) y Nuevo León (9%). Y por el contrario, los estados con menor número de personas encuestadas fueron Chiapas, Michoacán, San Luis Potosí y Yucatán con 0.5 por ciento cada uno; e Hidalgo, de donde no provino ninguna participación:



Al dividir la república mexicana por regiones se observó que, con la mayor representación, el 60 por ciento de las participaciones provinieron de las regiones del norte (noroeste 33% y noreste 27%). Después, la región centro con el 23 por ciento y, por último, las regiones con menor participación fueron el Occidente y el Sur con 9 y 8 por ciento respectivamente:

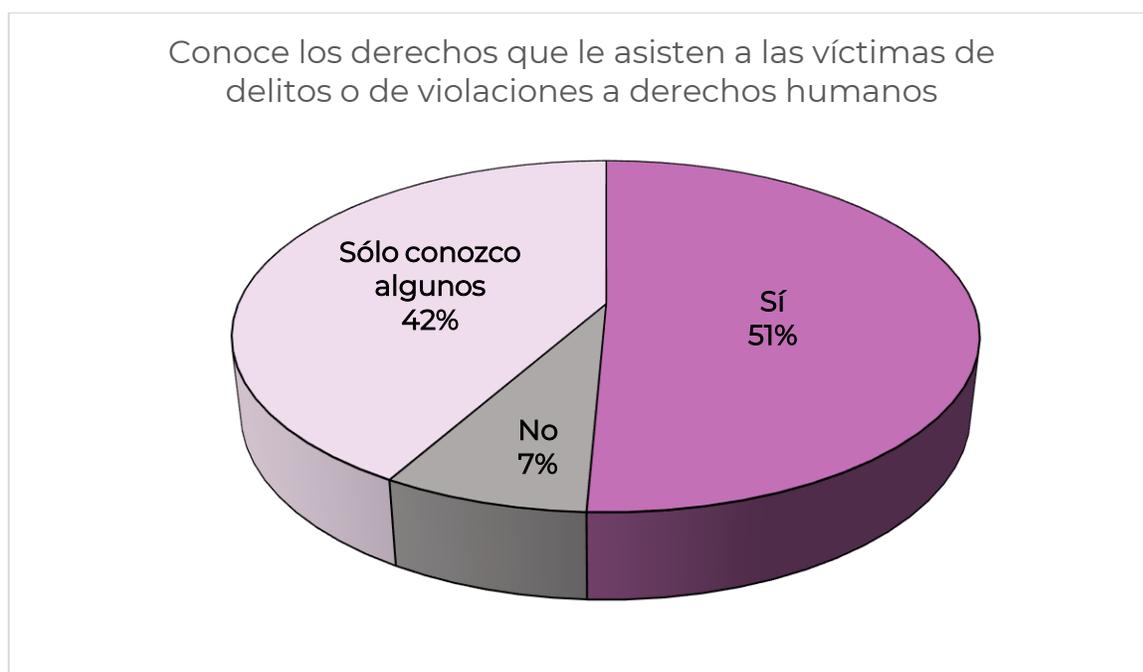


Fuente: elaboración propia con base en la división por regiones del DOF.

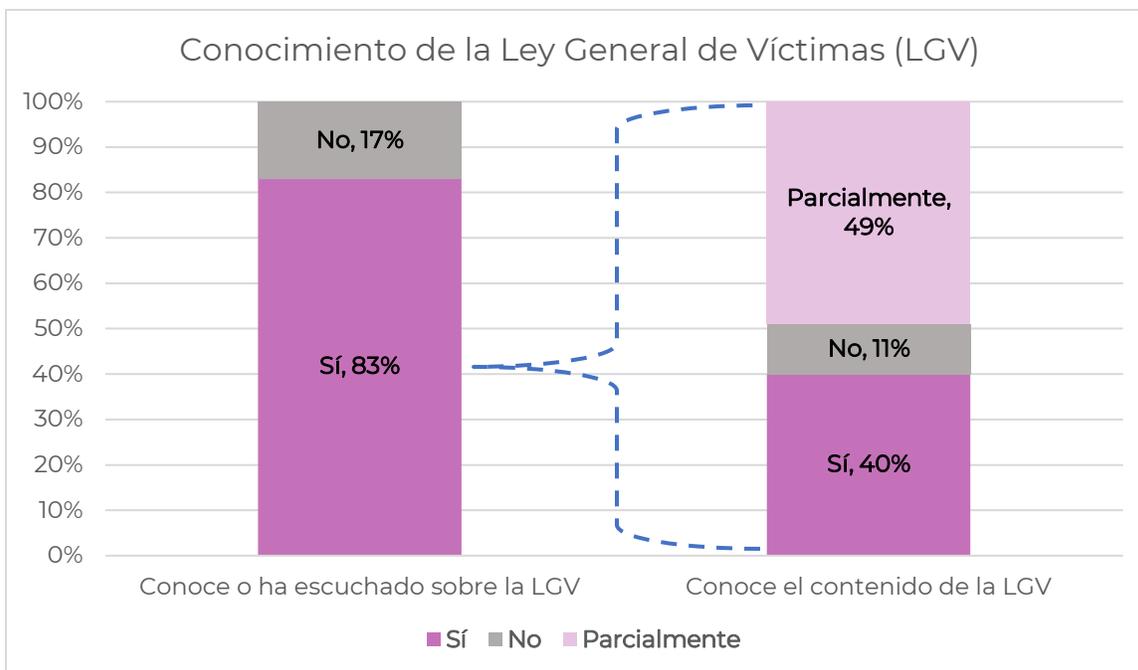
Conocimiento de la LGV

La siguiente sección de la encuesta pretendió medir el conocimiento que tenían las personas participantes, en primer lugar, referente a los derechos de las víctimas de delitos o violaciones a derechos humanos y, en segundo lugar, sobre la Ley General de Víctimas (LGV). Esto, no con el objetivo de evaluar a las personas encuestadas sino de inferir qué tantos esfuerzos se han realizado por parte de las instituciones para hacerle saber a la población sus derechos, específicamente, en caso de vivir un delito y/o de una violación a sus derechos humanos.

En consecuencia, y dado este enfoque, se pudo apreciar que el 51% de las personas participantes señalaron que conocían los derechos que le asisten a las víctimas, mientras que, el 42% indicó solo conocer algunos y el 7% expresó no conocerlos.

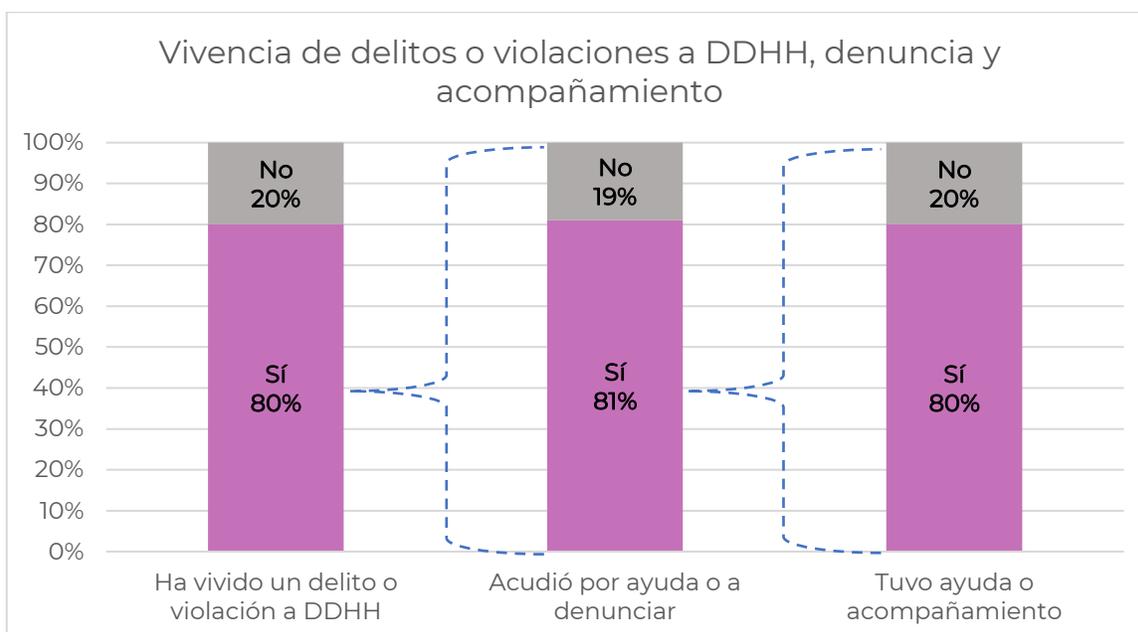


Por otro lado, del total de participantes, el 83% indicó sí conocer o haber escuchado de la LGV. Sin embargo, de esa cantidad, 89% manifestó conocer total (40%) o parcialmente (49%) la LGV y, el 11 por ciento restante dijo no conocer su contenido en absoluto.



Vivencia de delitos o violaciones a DDHH, denuncia y acompañamiento

Respecto a la vivencia de delitos o violaciones a derechos humanos, el 80 por ciento de las personas reportó haber vivido alguna a lo largo de su vida. Y de éstas, el 81 por ciento expresó haber acudido a denunciar. No obstante, sólo el 80 por ciento de estas personas que sí denunciaron recibieron ayuda o acompañamiento durante el proceso de denuncia.



Vivencia de delitos o violaciones a sus Derechos Humanos desagregada por sexo:

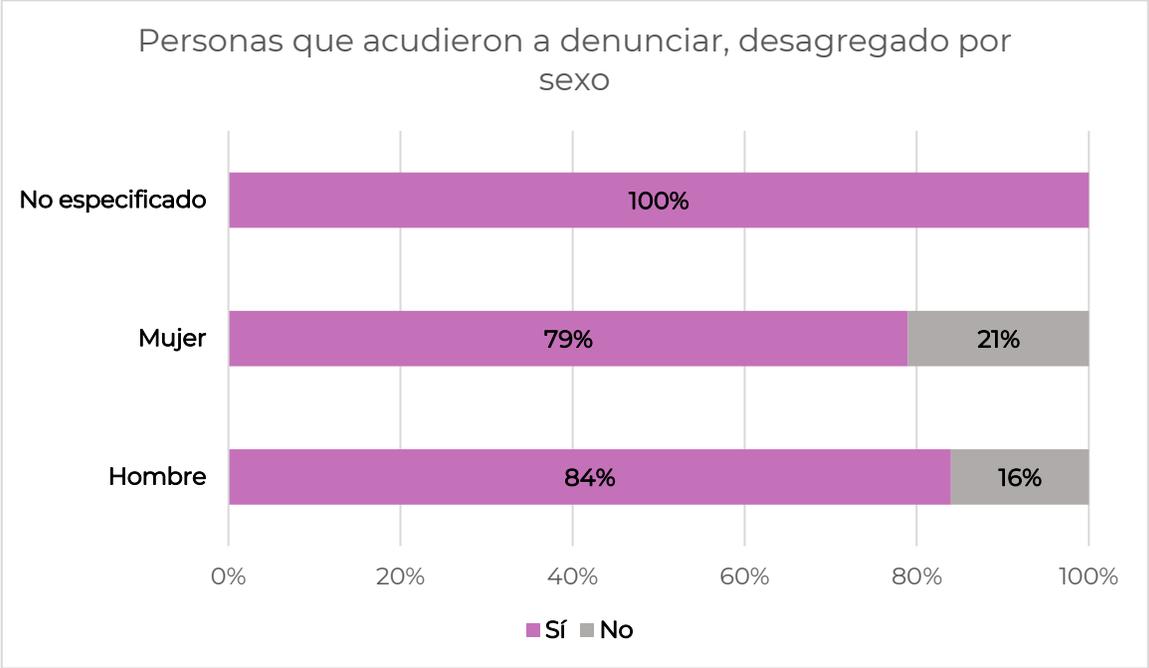
De las personas que respondieron la encuesta, 100% de las personas que no especificaron su sexo, 76% de las mujeres y 89% de los hombres vivieron una violación a sus DDHH o un delito.



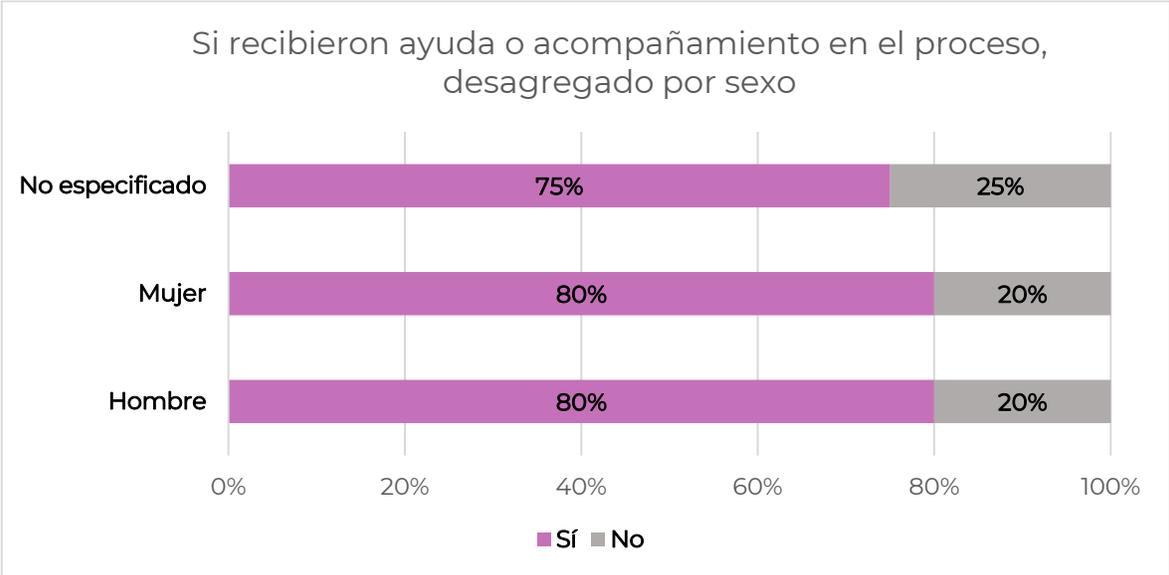
Ahora bien, del número de personas participantes que vivieron un delito o violaciones sus derechos humanos, las mujeres (67%) fueron las que más vivieron alguna de estas, posteriormente los hombres (32%) y después las personas cuyo sexo no fue especificado (1%).



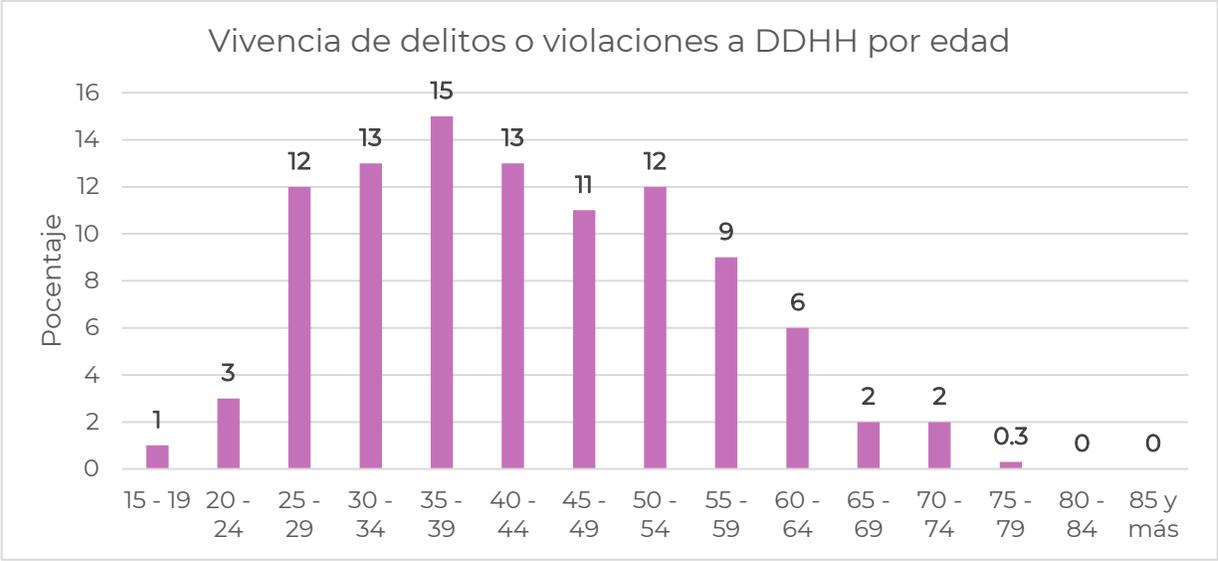
Además, se distingue que de las personas cuyo sexo no fue especificado y vivieron un delito o violación, el 100% sí acudió a denunciar. Por su parte, las mujeres fueron el grupo que al vivir delitos o violaciones a DDHH presentaron un menor porcentaje de denuncia (79%) en comparación con los hombres (84%).



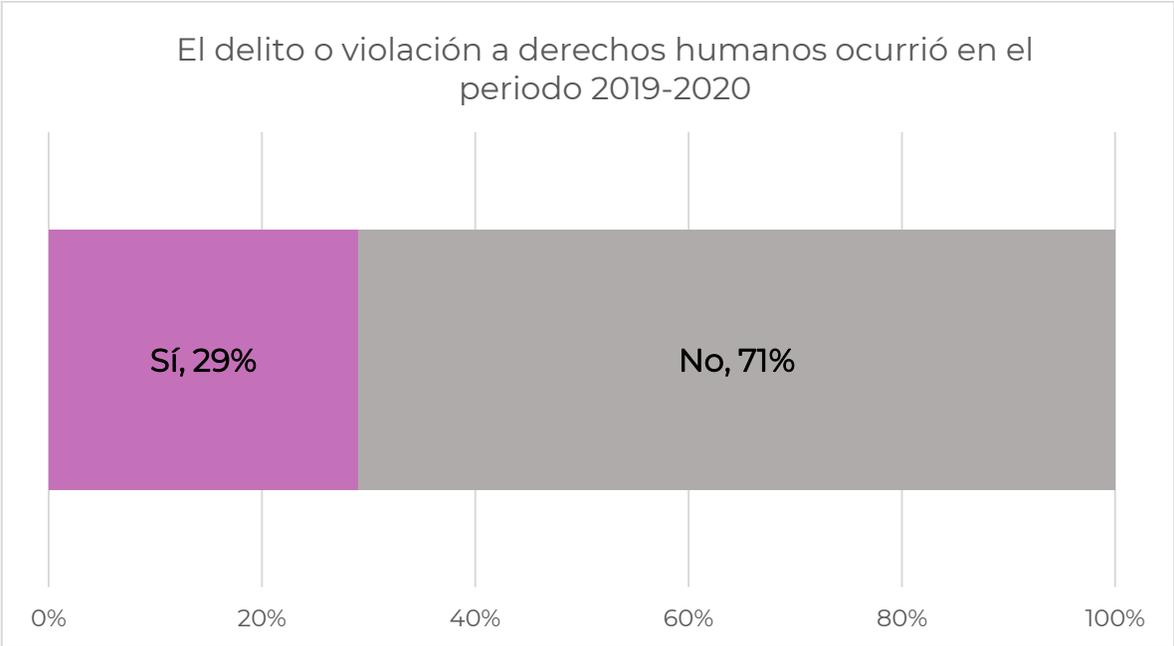
Referente al recibimiento de ayuda o acompañamiento, no se percibió diferencia significativa al desagregarla por sexo. Sin embargo, el grupo de personas cuyo sexo no se especificó fue el que menos recibió ayuda en comparación con las mujeres y hombres.



En relación con la edad, las personas que se encuentran en el rango de 35 a 39 años, como se mencionó anteriormente, fueron las que más participaron y también, las que más vivencias de delitos o violaciones a DDHH manifestaron (15%). Después, le siguen los grupos de edad de 30 a 34 (13 %) y 40 a 44 (13 %) años. Por último, se hace énfasis en que el rango de edad de 25 a 50 años acumuló el 76% de la vivencia de delitos o violaciones a derechos humanos.

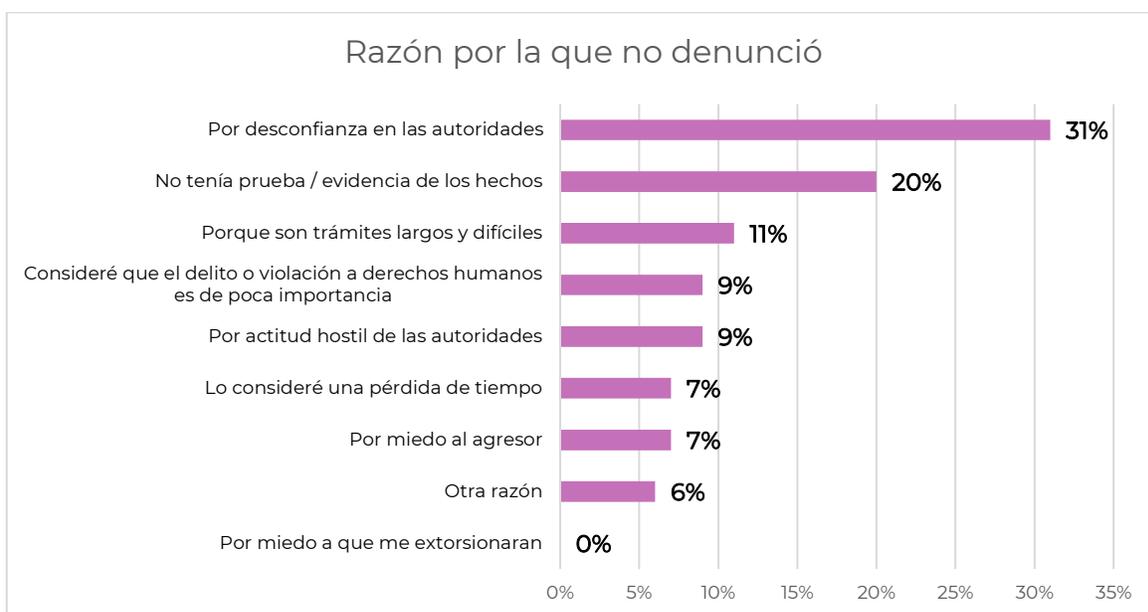


En consideración al momento en que ocurrió el hecho victimizante, casi un tercio de éstos (29%) ocurrió solamente durante el periodo de 2019-2020.

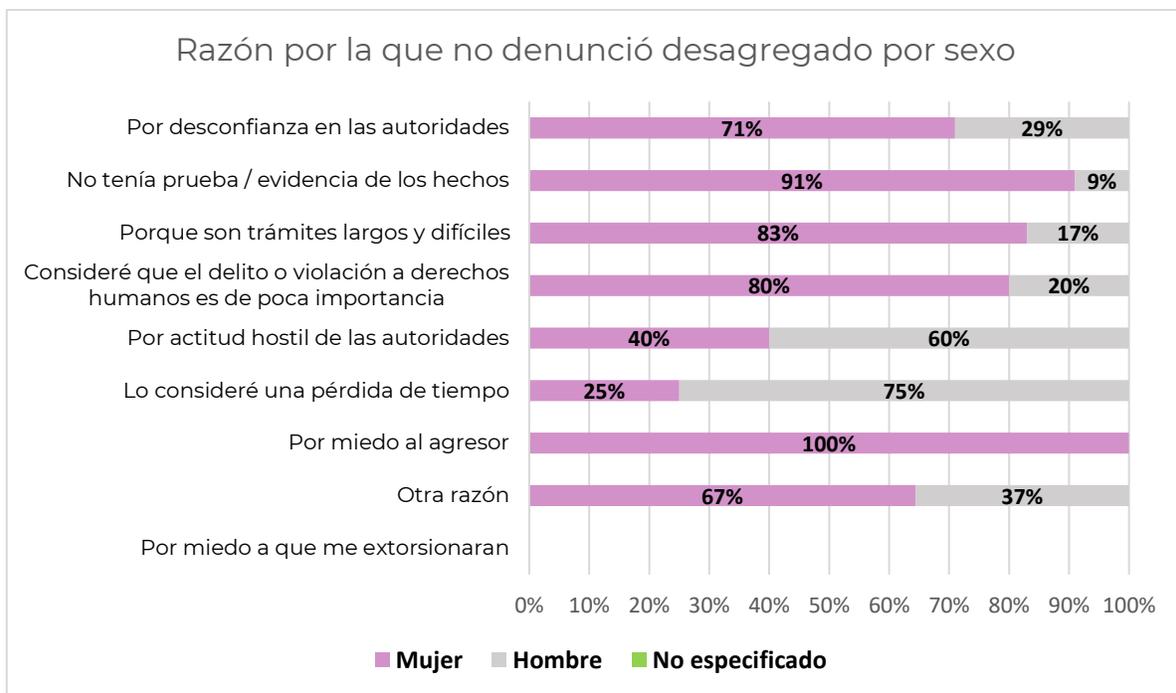


Víctimas que no denunciaron

Las principales razones por las que el 19% de personas participantes que fueron víctima de delitos o violaciones a derechos humanos no denunciaron o acudieron por ayuda, fue debido a la desconfianza en las autoridades (31%), seguido por la falta de pruebas o evidencias del caso (20%) y por considerar que los trámites de denuncia son largos y difíciles (11%).



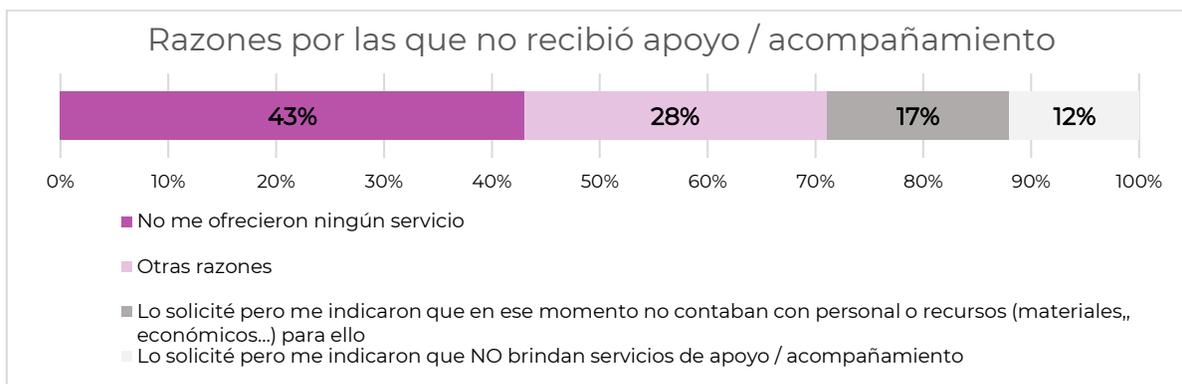
En la desagregación por sexo, por parte de las mujeres, las razones más mencionadas por las que no acudieron a denunciar se debieron a que: no contaban con prueba o evidencia de los hechos (91%), los trámites eran largos y difíciles (83%), considerar que el delito o violación a derechos humanos era de poca importancia (80%) y por desconfianza en las autoridades (71%). En los hombres, las razones más frecuentes fueron porque consideraron que ir a denunciar era una pérdida de tiempo (75%) y por una actitud hostil de las autoridades (60%) — del total de cada razón en contraste con las mujeres.



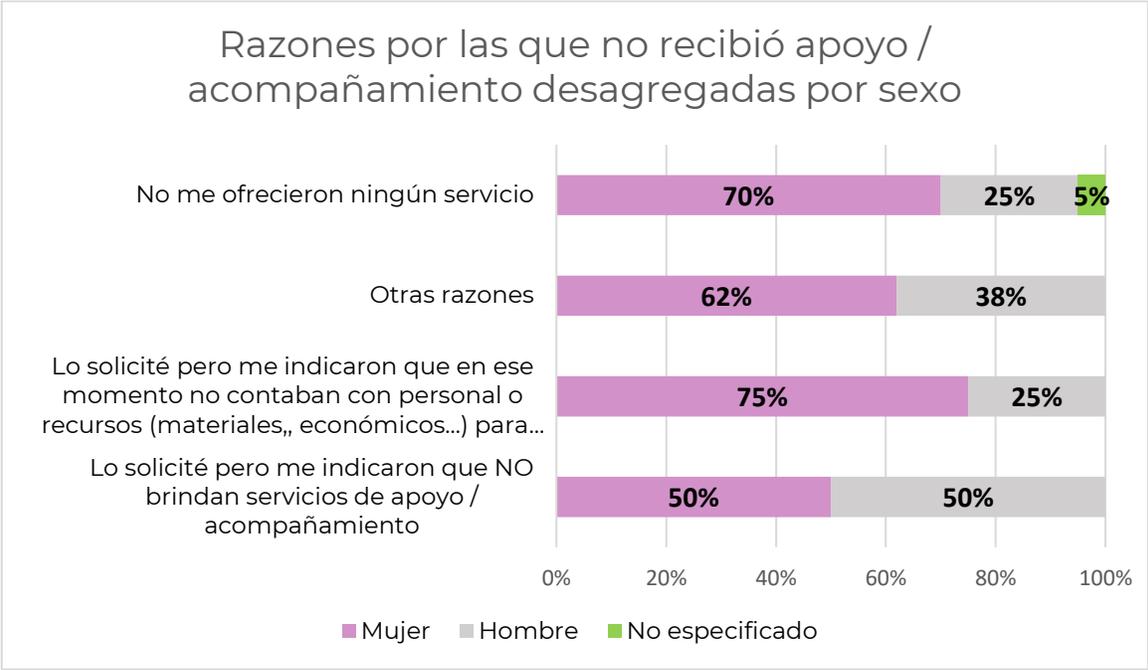
Por último, de esta gráfica cabe destacar que el miedo al agresor fue mencionado únicamente por las mujeres (100%) como motivo para no denunciar o acudir por ayuda.

Víctimas que denunciaron y no tuvieron apoyo o acompañamiento

Por otro lado, de las personas participantes que fueron víctimas y acudieron por ayuda o a denunciar, el 20% no recibió apoyo o acompañamiento; esto, debido a que no se les ofreció ningún servicio (43%); otras razones no especificadas (28%); lo solicitaron, pero se les indicó que en ese momento no se contaba con personal o recursos para ello (17%); o se les indicó que no se brinda el servicio de apoyo o acompañamiento (12%).

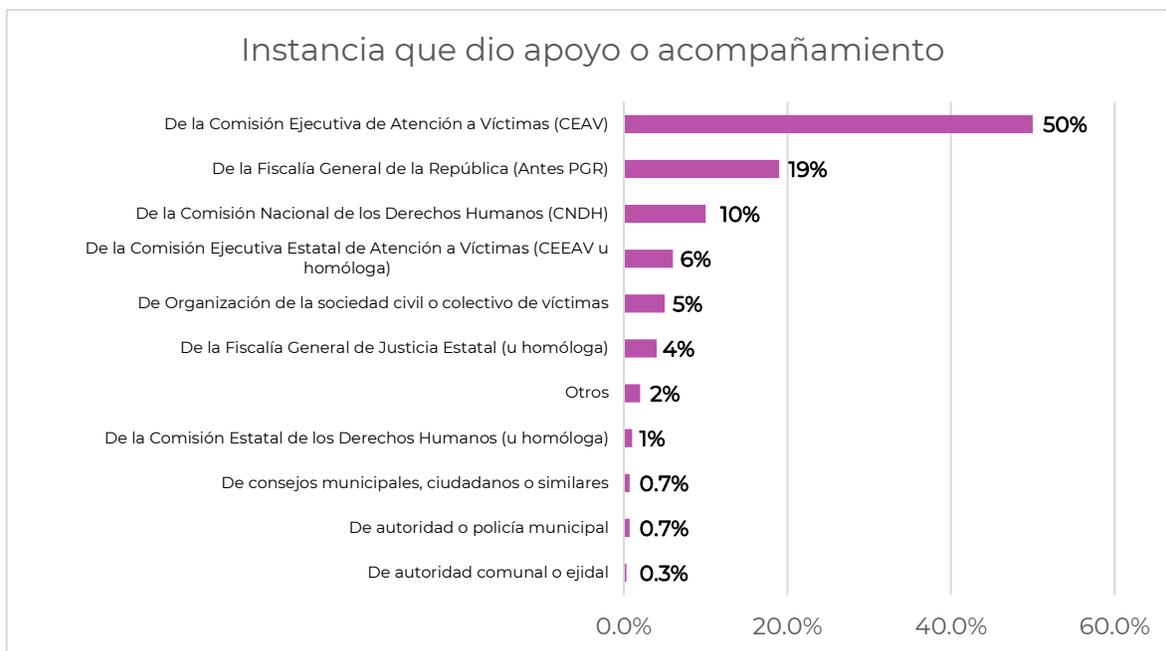


Cabe destacar que, en la desagregación por sexo de las personas participantes de este cuestionamiento, se observa que a un porcentaje mayor de mujeres no se les ofreció ningún servicio de apoyo o acompañamiento (70%) o se les indicó que no se contaba con el personal o recursos para ello (75%), en contraste con las razones mencionadas por los hombres.

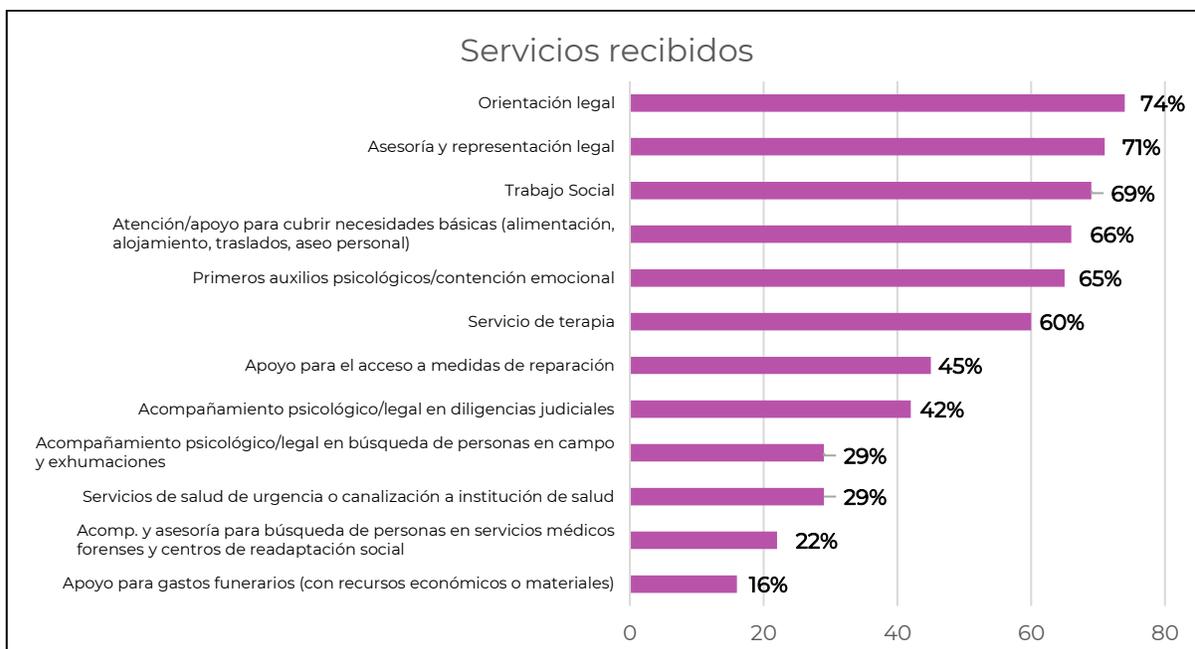


Víctimas que denunciaron y tuvieron apoyo y acompañamiento

Referente a las personas participantes de la consulta que fueron víctimas de delitos o violación de derechos humanos y que sí recibieron ayuda o acompañamiento, las instancias que proporcionaron mayormente el servicio fueron la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas con el 50%, luego la Fiscalía General de la República con 19% y después de la Comisión Nacional de Derechos Humanos con el 10%. Cabe mencionar que solamente estas tres instancias acumulan casi el 80% de los servicios de apoyo o acompañamiento proporcionados.



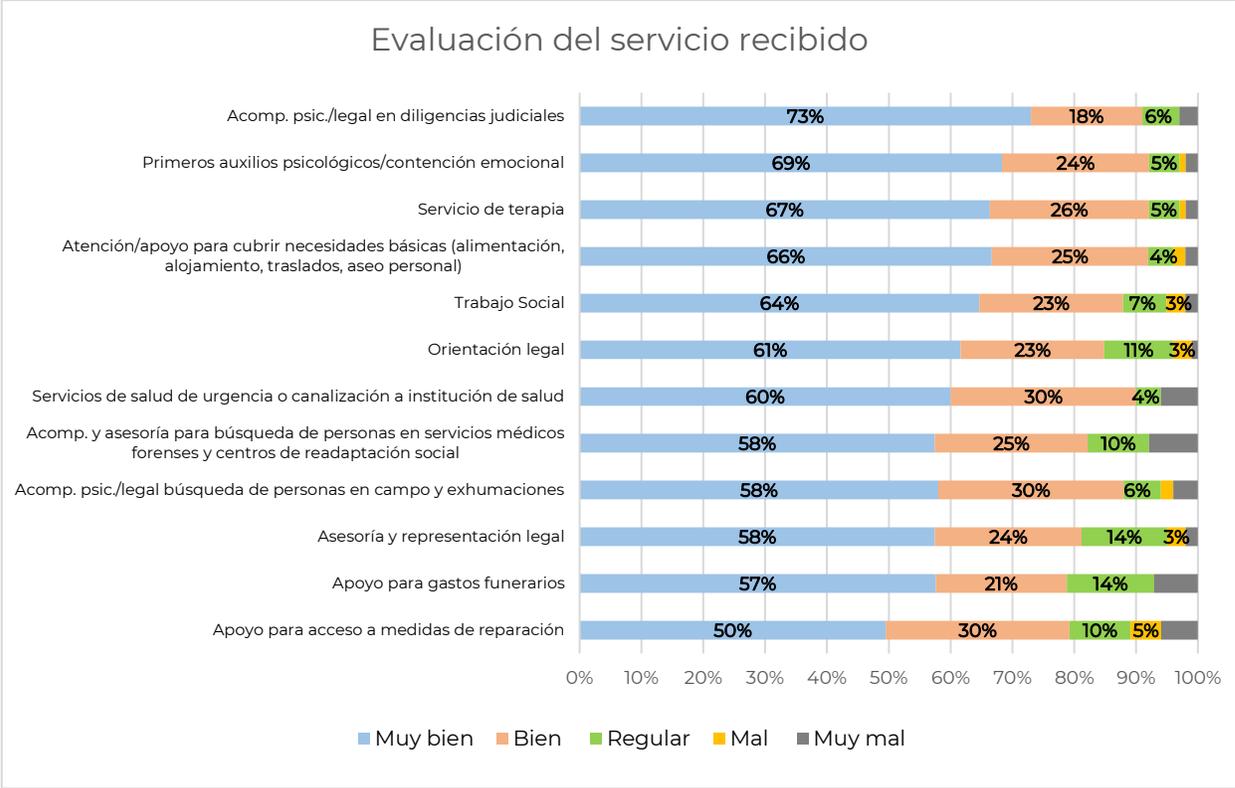
Referente a los servicios proporcionados por dichas instancias, los más otorgados fueron: la orientación legal (74%), asesoría y representación legal (71%), trabajo social (69%), atención/apoyo para cubrir necesidades básicas (66%), primeros auxilios psicológicos (65%) y servicio de terapia (60%).



En este aspecto, los servicios mejor evaluados, sumando las proporciones de las calificaciones “Muy bien” y “Bien”, fueron el acompañamiento psicológico/legal

en diligencias judiciales (91%), los primeros auxilios psicológicos/contención emocional (93%) y el servicio de terapia (93%).

En cambio, los servicios con la mayor frecuencia de evaluaciones negativas — sumando tanto las calificaciones “Mal” como “Muy mal”— fueron el apoyo para acceso a medidas de reparación (11%), seguido del acompañamiento y asesoría para búsqueda de personas en servicios médicos forenses y centros de readaptación social (8%) y el apoyo para gastos funerarios (7%).



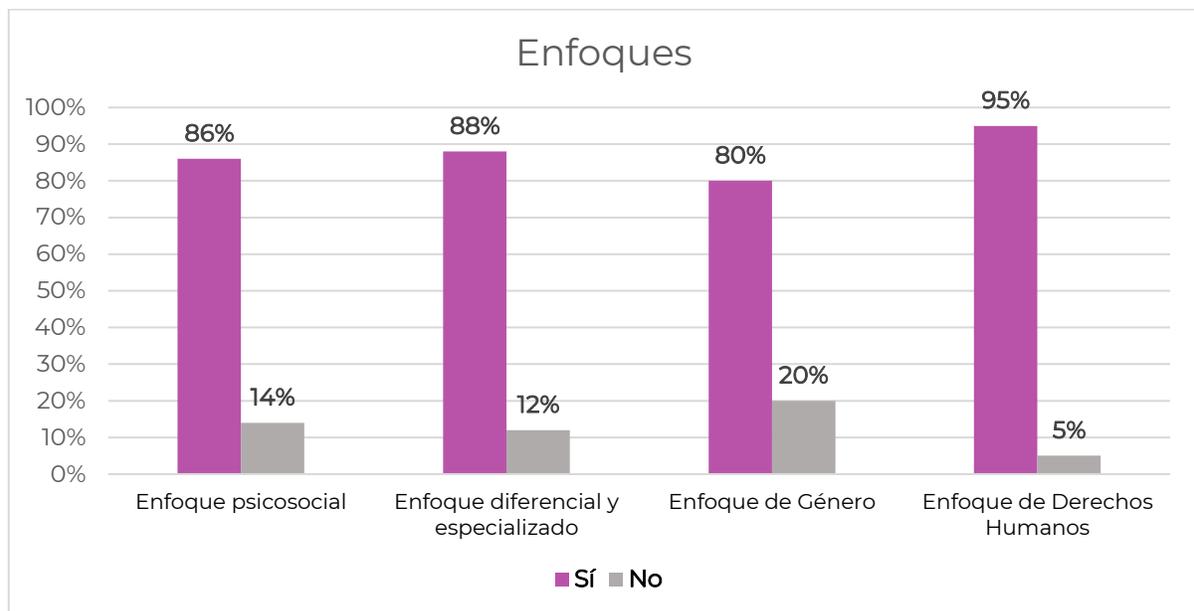
Igualmente, con el propósito de cuantificar qué tanto estuvo presente el enfoque psicosocial, el enfoque de derechos humanos, y el enfoque diferencial y especializado al momento de dar atención a las víctimas, se les preguntó a las personas participantes que recibieron apoyo y acompañamiento lo siguiente:

- 1) Si el personal escuchó sus necesidades tomando en cuenta el impacto sufrido por el hecho victimizante, procuró un entorno de seguridad, le dio tranquilidad y apoyo emocional y le explicó los derechos que tiene para hacerlos valer (enfoque psicosocial).
- 2) Si el personal tuvo un trato sensible a sus necesidades particulares (edad, sexo, discapacidad, sentido de pertenencia a grupos o comunidades),

tomó en cuenta su cultura, tradiciones, costumbres y solicitó la participación de especialistas en otras áreas para garantizar su estabilidad física y emocional (enfoque diferencial y especializado).

- 3) Si recibió un trato digno, el personal que le atendió lo hizo de manera humana y respetuosa, y las instalaciones eran adecuadas (enfoque de Derechos Humanos).

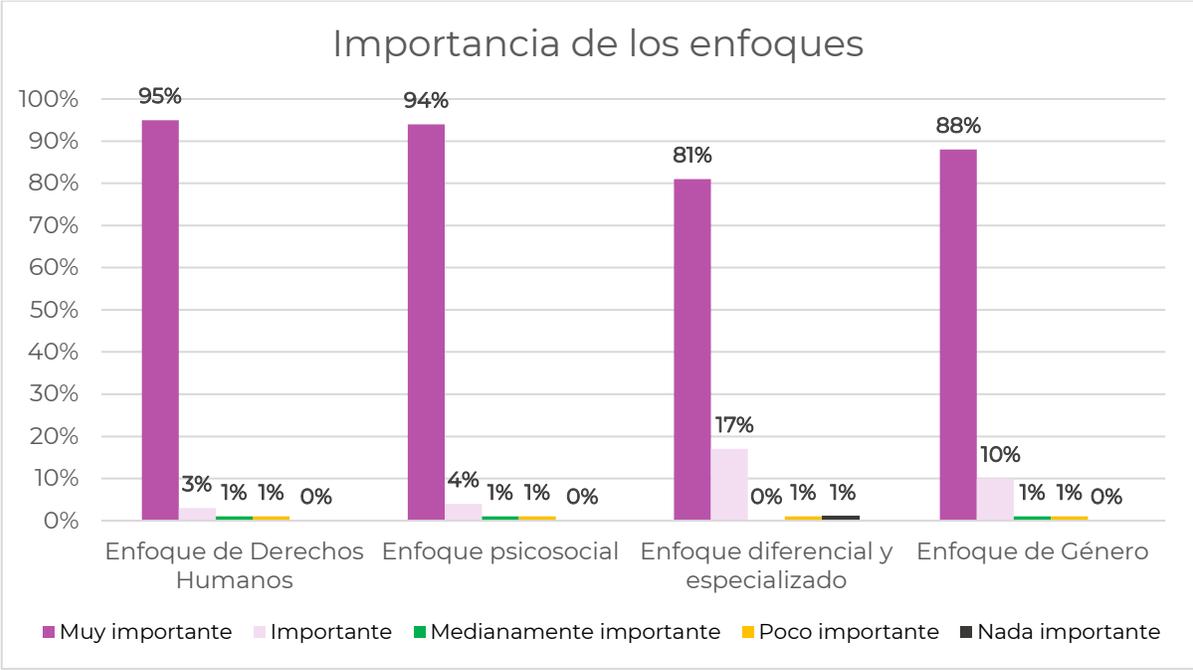
En consecuencia, el 86% de las personas participantes que recibieron ayuda, consideró que sí se les aplicó un enfoque psicosocial en su apoyo o acompañamiento. De ahí, el 88% expresó que se usó un enfoque diferencial y especializado. Mientras que el 80% consideró que se empleó un enfoque de género — lo que permite inferir cierta debilidad en la aplicación de este enfoque durante el acompañamiento. Y, por último, el 95% manifestó que se les aplicó un enfoque de derechos humanos, siendo este, por tanto, el enfoque más presente durante la atención.



Personas participantes que no han sido víctimas o no acudieron por ayuda o a denunciar en caso de haberlo sido

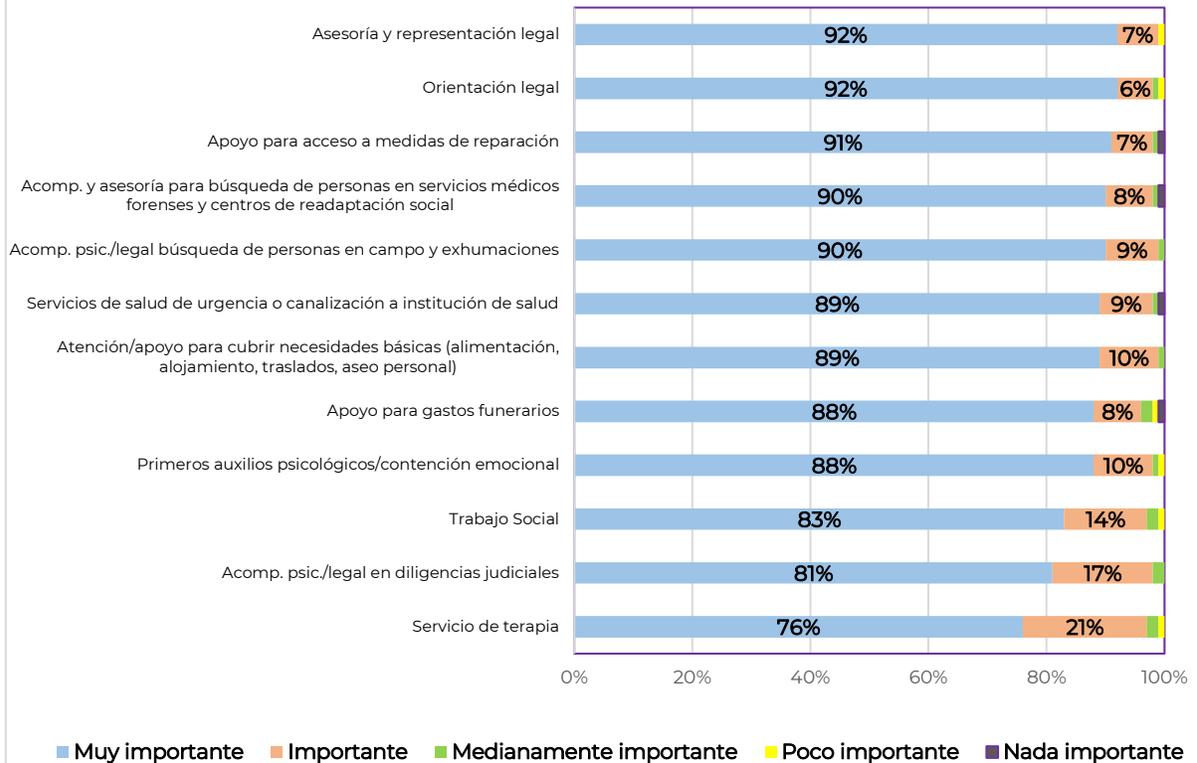
Siguiendo con el objetivo de valorar los enfoques de atención a víctimas, se preguntó qué importancia tenían estos enfoques para las personas que no fueron víctimas de delitos o violaciones a derechos humanos o que en caso de haberlo sido no acudieron a denunciar o no recibieron apoyo.

Así, el 95% manifestó que el respecto a la dignidad de las personas es muy importante (enfoque de Derechos Humanos). Luego, el 94% señaló que tomar en cuenta el daño emocional y las secuelas físicas es muy importante (enfoque psicosocial). Posteriormente, el 81% indicó que tomar en cuenta las características particulares de cada persona afectada tales como la edad, el sexo, condición de discapacidades, lengua, cultura, identidad de género, etc. (enfoque diferencial y especializado) es muy importante. Y, por último, el 88% manifestó que es muy importante tomar en cuenta los efectos diferenciados que se viven por el hecho de ser mujer u hombre (enfoque de género).



En relación con la importancia de los servicios, los señalados principalmente como “Muy importantes” fueron la asesoría y representación legal, y la orientación legal con el 92% cada una y el apoyo para acceso a medidas de reparación con el 91%.

Importancia de servicios específicos de atención a víctimas



El servicio con mayor mención de “Poco importante” o “Nada importante” fue el apoyo para gastos funerarios (2%). Mientras que los servicios con mayor frecuencia de “Nada de importante” correspondieron a apoyo para acceso a medidas de reparación (1%) y servicios de salud de urgencia o canalización a institución de salud (1%).

Índice de Percepción

Los resultados del índice de percepción mostraron los siguientes valores por instancia de los indicadores de:

SNAV	
Atención	3.18
Reparación	3.01
Ayuda	3.23
Asistencia	3.23

CEAV	
Atención	3.94
Reparación	3.71
Ayuda	3.96
Asistencia	4.06

Así, de un valor máximo de 5, los indicadores de atención, reparación, ayuda y asistencia contemplando los enfoques transversales, tienen un promedio de 3, es decir, los servicios otorgados por las instancias del SNAV tuvieron una calificación promedio de "Regular". Mientras que, los indicadores de servicio de la CEAV tienen un promedio que se aproxima al 4, lo que significa que, los servicios otorgados tuvieron una calificación promedio de "Muy bien". Sin embargo, el indicador de reparación integral y especializada obtuvo el valor más bajo (3.7 de 5).

Finalmente, una vez ponderados cada uno de los indicadores asociados a los derechos de las víctimas, se obtuvo el valor de los *Índices de percepción de ejercicio de derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, diferencial y especializada de víctimas del fuero federal que solicitan servicios del SNAV y la CEAV*. Los resultados se muestran a continuación.

En primer lugar, para el *Índice* del SNAV se obtuvo un valor de 3.16:

$$iNPED = (iNAy) + (iNAs) + (iNAAt) + (iNRp)$$

$$\therefore iNPED = (0.806) + (0.808) + (0.749) + (0.751) = 3.16$$

Pero al considerar la propia escala del *Índice* (donde 3-3.99 = 3), esto es equivalente a un valor de 3, es decir, "Efectivo". Por tanto, para el SNAV:

$$iNPED = 3$$

En segundo lugar, para el *Índice* de la CEAV, el valor fue de 3.91:

$$iPED = (iCEAVAy) + (iCEAVAs) + (iCEAVAt) + (iCEAVRp)$$

$$\therefore iPED = (0.990) + (1.014) + (0.985) + (0.926) = 3.91$$

Sin embargo, igualmente al considerar la escala del *Índice*, esto es igual a un valor de 3, es decir, "Efectivo". Por ende, para la CEAV:

$$iPED = 3$$

En conclusión, al considerar la escala del *Índice*, tanto el SNAV como la CEAV obtuvieron una percepción del ejercicio de los derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas de "Efectiva".

OPINIONES ABIERTAS DE LA POBLACIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE LOS ENFOQUES TRANSVERSALES EN LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS:

La última pregunta de la encuesta fue abierta; esto, con el propósito de permitir que la población en general pudiera expresarse con mayor libertad y apertura sobre cómo las y los servidores públicos de las distintas instancias integrantes del SNAV y, en particular de la CEAV, se desempeñan respecto a la adecuada aplicación de los enfoques de derechos humanos, diferencial y especializado, género y psicosocial en los servicios integrales de atención a víctimas.

Los temas más mencionados por la población participante en materia de los servicios que hace falta ofrecer en las instancias de apoyo o acompañamiento a víctimas fueron:

CAPACITACIÓN. Respecto a la de capacitación y sensibilización, un tema frecuente fue la necesidad de asegurar un trato más humano y digno por parte de todo personal a las personas víctimas. Igualmente, se mencionó la falta y relevancia de contar con un servicio de intérpretes de lenguaje de señas y de lenguas indígenas— con el objetivo de proporcionar una atención más completa que contemple a todas las poblaciones.

INSTALACIONES. Referente a las instalaciones donde se atienden a las víctimas, se mencionó que las instalaciones de las instancias integrantes del SNAV no cuentan con los recursos materiales suficientes para ofrecer una atención digna. Por ejemplo, se destacó la falta de un espacio específico y privado para la atención psicológica en algunas instancias — esto es un factor que inclusive puede revictimizar.

AUMENTAR EL PERSONAL. Un tema recurrente fue la falta de personal de primer contacto para la atención a víctimas, en específico, de trabajadoras(es) sociales y asesoras(es) jurídicas(os). Respecto a la calidad de los servicios, cierta parte de la población opina que debería atenderse a las víctimas procurando que éstas se sientan seguras y entiendan plenamente los procedimientos y el lenguaje utilizados durante la atención.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. Algunas personas llamaron la atención sobre la relevancia de contar, además con mayor personal, con un equipo de monitoreo y evaluación del personal de primer contacto con fin de asegurar el trato digno y eficiente hacia las personas víctimas. A su vez, se hizo hincapié en la necesidad de promover un mejor seguimiento de las víctimas y sus casos; el cual, permita

reconocer desde el momento de su ingreso a las instalaciones a la persona responsable de su caso, así como el estado de este — notificándoles constantemente sobre su avance.

DIFUSIÓN. Otra demanda importante, pero poco mencionada, fue la de asegurar una mayor y mejor difusión de los derechos de las víctimas de delitos o de violaciones a derechos humanos, así como, de la LGV.

COORDINACIÓN. Aunque directamente no se pudo hacer un rastreo de qué tan lejos las personas se tuvieron que trasladar con sus propios medios a una instancia para recibir una mejor atención, varias personas mencionaron que tuvieron que hacerlo. Por tanto, urgen la necesidad de descentralizar los apoyos y servicios de la capital del país y fortalecerlos nivel estatal y local.

CONCLUSIONES

Procedente del análisis de la información recopilada por medio de la *Encuesta*, se pueden resumir las siguientes conclusiones respecto a las respuestas dadas por las personas participantes:

- No se identificó un resultado positivo respecto a la difusión del marco jurídico y de derechos que le asisten a las víctimas en México. Al igual que el ejercicio de monitoreo pasado, sólo 5 de cada 10 personas participantes conoce los derechos de las víctimas. Del mismo modo, se destaca que más de la mitad de las personas que han escuchado de la LGV no conoce o conoce parcialmente su contenido.
- Por otro lado, 8 de cada 10 personas participantes vivió algún delito o violación a sus derechos humanos — lo cual fue un aumento de 20 puntos porcentuales respecto a la consulta pasada. Y de estos 8, sólo el 80% acudió a denunciar, pero de dicho 80% sólo el 80% de esos recibió acompañamiento o apoyo.
- El principal motivo por el que las personas participantes en la consulta que fueron víctimas de delitos o violaciones a derechos humanos no denunciaron o acudieron por ayuda fue debido a la desconfianza que tienen de las autoridades. Cabe destacar que este motivo fue también el que se mencionó mayormente el año pasado.
- Desagregado por sexo, las razones mayormente mencionadas por las que las mujeres no denunciaron fueron debido a que: no tenían pruebas de los hechos, por desconfianza en las autoridades y por miedo al agresor. Mientras que, para los hombres las razones más frecuentes para no denunciar fueron debido a que lo consideraron una pérdida de tiempo y por actitud hostil de las autoridades.
- Referente a las personas que pidieron apoyo, pero no lo recibieron, a 4 de cada 10 no se les ofreció ningún servicio de apoyo. Para las mujeres, esta misma razón fue la más mencionada y para los hombres fue debido a que les indicaron que NO se proporcionaban servicios de apoyo.
- El servicio más proporcionado, en promedio, por todas las instancias del SNAV fue la orientación legal, seguido de la asesoría y representación legal y el trabajo social. Cabe señalar también que el servicio de terapia fue al menos proporcionado a 6 de cada 10 personas que lo requirieron.
- Por su parte, los servicios mejor evaluados por las personas que recibieron apoyo o acompañamiento fueron el acompañamiento psicológico/legal en diligencias judiciales, los primeros auxilios psicológicos/contención emocional y servicio de terapia.

- Por otro lado, 8 de cada 10 personas que recibieron apoyo o acompañamiento indicaron que este tuvo enfoque psicosocial, diferencial, especializado y 9 de cada 10 señaló que tuvo el enfoque de derechos humanos.
- De las personas que no fueron víctimas o que en caso de haberlo sido no acudieron a denunciar o no recibieron apoyo, señalaron que los servicios más importantes y que deben proporcionarse para la atención a víctimas son los primeros auxilios psicológicos/contención emocional, orientación, asesoría y representación legal, y los servicios de atención médica de urgencia o canalización a servicios de salud. Mientras que, los servicios considerados como menos o nada importantes fueron los correspondientes a trabajo social, terapia y apoyo para gastos funerarios, no obstante, cabe señalar que dichas menciones conciernen a menos de 1 de cada 20 personas participantes.
- Finalmente, considerando la propia escala del *Índice de Percepción de Ejercicio de Derechos* tanto del SNAV (iNPED) como de la CEAV (iPED) obtuvieron una calificación de “Efectivo” en el ejercicio de los derechos de las víctimas.

Los resultados presentados de esta encuesta muestran algunas de las virtudes y falencias que enfrenta tanto el SNAV como la CEAV para la adecuada y efectiva aplicación de los enfoques transversales en los servicios que se proporcionan a las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos.

Este tipo de ejercicios de consulta dan constancia de la importancia de escuchar a las víctimas y mantener abiertos los canales de comunicación entre el gobierno, la ciudadanía y las organizaciones de la sociedad civil para evidenciar las áreas de mejorar y priorizar las acciones necesarias para mejorar la calidad de atención a víctimas.

Los servicios integrales y especializados de atención, ayuda, asistencia y reparación que proporcionan las instancias integrantes del SNAV y, en específico la CEAV, a pesar de encontrarse limitados por los recursos materiales y el personal disponible deben de asegurarse. Así, es que la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas asume la responsabilidad y el compromiso de retomar las opiniones vertidas por la población participante en este ejercicio de consulta para la formulación de los cursos de acción que resulten necesarios para asegurar a las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos la prestación de las medidas consideradas en la Ley General de Víctimas, así como, de las acciones de promoción para que el conjunto de instituciones que conforman al Sistema Nacional de Atención a Víctimas asuma la responsabilidad que le corresponde.

REFERENCIAS

- Artículo 19. "Periodistas asesinados en México, en relación con su labor informativa". Consultado en octubre de 2021 en: <https://articulo19.org/periodistasasesinados/>.
- BBC. "Violencia en México: cómo se explica el nuevo récord en el número de homicidios". Consultado en octubre del 2021 en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-49079323>.
- Brigadas Internacionales de Paz (PBI), México. "¿México en Paz? Estrategia de seguridad y derechos humanos". Consultado en octubre del 2021 en: https://dev.pbi-mexico.org/sites/pbi-mexico.org/files/BOLETIN2014_24PAG-esp-digital.pdf
- Calva Juárez, Enrique A. *Participación y Consultas Públicas en México. Posibilitando un nuevo Espacio Público*. Instituto de Investigaciones Dr. José María Luis Mora, 1993-1999. <https://mora.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1018/236/1/MORO00069014%20Participaci%C3%B3n%20y%20consultas%20p%C3%ABlicas%20en%20M%C3%A9xico.pdf>
- Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Informe de la situación de los derechos humanos en México. Consultado en octubre de 2021 en: <http://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/Mexico2016-es.pdf>.
- Comité de Familiares de Detenidos Desaparecidos ¡Hasta Encontrarlos! "10 años de Desaparición Forzada por Motivos Políticos en México." Consultado en octubre del 2021 en: http://www.hastaencontrarlos.org/IMG/pdf/informe_10_anos_de_desaparicion_forzada_por_motivos_politicos_en_mexico_-2.pdf
- Díaz Aldret, Ana. "Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas." *Gestión y política pública*, 26(2), 341-379, 2017. Consultado el 1 de noviembre de 2021 en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341&lng=es&tlng=es
- Dirección General de Políticas Públicas, Capacitación e Investigación. CEAV. "RESULTADOS CONSULTA PÚBLICA ABIERTA SOBRE ATENCIÓN A VÍCTIMAS EN MÉXICO". Consultado en octubre de 2021 en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/489219/Informe_Encuesta_PAIV_2019-2024_1.pdf
- Instituto Federal de Telecomunicaciones. "¿Qué son las Consultas Públicas?" Consultado en Octubre de 2021 en: <http://www.ift.org.mx/consultas-publicas/que-son-las-consultas-publicas>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), 2019. Consultado en

octubre del 2021 en:
https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2019/doc/envipe2019_presentacion_nacional.pdf

ANEXO 1

Encuesta Pública sobre Atención a Víctimas en México 2020.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.

***Obligatorio**

1. Sexo: *
Marca solo un óvalo.

- Mujer
- Hombre
- Prefiero no decirlo

2. Edad *
Marca solo un óvalo.

- 15 - 19
- 20 - 24
- 25 - 29
- 30 - 34
- 35 - 39
- 40 - 44
- 45 - 49
- 50 - 54
- 55 - 59
- 60 - 64
- 65 - 69
- 70 - 74
- 75 - 79
- 80 - 84
- 85 y más

3. Entidad federativa *

- Aguascalientes
- Baja California
- Baja California Sur
- Campeche
- Coahuila de Zaragoza
- Colima
- Chiapas
- Chihuahua
- Ciudad de México
- Durango
- Estado de México
- Guanajuato
- Guerrero
- Hidalgo
- Jalisco
- Michoacán de Ocampo
- Morelos
- Nayarit Nuevo
- León Oaxaca
- Puebla
- Querétaro
- Quintana Roo
- San Luís Potosí
- Sinaloa
- Sonora
- Tabasco
- Tamaulipas
- Tlaxcala
- Veracruz de Ignacio de la Llave

Yucatán

Zacatecas

4. ¿Conoce los derechos que le asisten a las víctimas de delitos o de violaciones a derechos humanos?

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Sólo conozco algunos

5. ¿Conoce o ha escuchado sobre la Ley General de Víctimas? *
Marca solo un óvalo.

Sí

No Ir a la pregunta 7

6. ¿Conoce el contenido de la Ley General de Víctimas? *
Marca solo un óvalo.

Sí

No

Parcialmente

7. ¿Ha vivido algún delito o violación a sus derechos humanos a lo largo de su vida? *

Marca solo un óvalo.

Sí Ir a la pregunta 8

No Ir a la pregunta 21

8. ¿El delito o violación a derechos humanos ocurrió entre 2019 y 2020? *

Marca solo un óvalo.

Sí Ir a la pregunta 9

No Ir a la pregunta 9

9. Derivado del delito o violación a derechos humanos, ¿denunció ante alguna autoridad o pidió ayuda de alguna instancia pública o social? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No Ir a la pregunta 19

10. ¿Recibió alguna medida, apoyo o acompañamiento para atender el hecho victimizante? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No Ir a la pregunta 20

11. ¿De qué instancia recibió la medida, ayuda o acompañamiento? *

Selecciona todas las opciones que correspondan.

- De la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)
- De la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (CEEAV u homóloga)De
- la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)
- De la Comisión Estatal de los Derechos Humanos (u homóloga)De
- la Fiscalía General de la República (Antes PGR)
- De la Fiscalía General de Justicia Estatal (u homóloga)
- De Organización de la sociedad civil o colectivo de víctimasDe
- autoridad comunal o ejidal
- De autoridad o policía municipal
- De consejos municipales, ciudadanos o similares
- Otros: _____

12. Si recibió alguno de los siguientes servicios. ¿Cómo los calificaría? *

En caso de no haber recibido alguno de estos servicios, señale "No recibí este servicio". En caso de que la medida no corresponda a sus necesidades, o no es brindada por la instancia a la que usted acudió, seleccione "No aplica"

Marca solo un óvalo por fila.

	No aplica	No recibí este servicio	Muy bien	Bien	Regular	Mal	Muy mal
Primeros auxilios psicológicos / contención emocional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de terapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientación legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asesoría y representación legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención / apoyo para cubrir necesidades básicas (alimentación, alojamiento, traslados, aseo personal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoyo para gastos funerarios (con recursos económicos o materiales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de atención médica de urgencia o canalización a institución de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Acompañamiento
psicológico / legal
en diligencias
judiciales

Acompañamiento
psicológico / legal
en búsqueda de
personas en
campo y
exhumaciones

Acompañamiento
y asesoría para
búsqueda de
personas en
servicios médicos
forenses y centros
de readaptación
social

Apoyo para el
acceso a medidas
de reparación

13. ¿Recibió algún servicio diferente a los mencionados? Especifique:

14. Durante el proceso de atención, ¿considera que el personal escuchó sus necesidades tomando en cuenta el impacto sufrido por el hecho victimizante, generó un espacio que le transmitiera tranquilidad, seguridad y confianza, le dio apoyo emocional y le explicó los derechos que tiene para hacerlos valer? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

15. Al recibir atención, ¿considera que el personal tuvo un trato sensible a sus necesidades particulares (edad, sexo, discapacidad, sentido de pertenencia a grupos o comunidades), tomó en cuenta su cultura, tradiciones, costumbres y solicitó la participación de especialistas en otras áreas para garantizar su estabilidad física y emocional? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

16. ¿Considera que la atención brindada tomó en cuenta los efectos particulares que usted vivió por el hecho de ser mujer u hombre? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

17. ¿Recibió un trato digno, el personal que le atendió lo hizo de manera humana y respetuosa? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

18. ¿Considera que las instalaciones donde le atendieron eran dignas y adecuadas? *

Marca solo un óvalo.

Sí

No

Ir a la pregunta 24

19. ¿Cuál fue la razón principal por la que no denunció o solicitó ayuda? *

Marca solo un óvalo.

Por miedo al agresor

Por miedo a que me extorsionaran

Consideré que el delito o violación a derechos humanos es de poca importancia

Lo consideré una pérdida de tiempo

Porque son trámites largos y difíciles

Por desconfianza en las autoridades

No tenía prueba / evidencia de los hechos

Por actitud hostil de las autoridades

Otros: _____

Ir a la pregunta 21

20. ¿Por qué razón no recibió apoyo o acompañamiento? *

Marca solo un óvalo.

No me ofrecieron ningún servicio

Lo solicité pero me indicaron que en ese momento no contaban con personal o recursos (materiales, económicos...) para ello

Lo solicité pero me indicaron que NO brindan servicios de apoyo / acompañamiento

Otros: _____

Ir a la pregunta 21

21. En su opinión, ¿qué importancia tienen los siguientes aspectos para la atención a víctimas? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy importante	Importante	Medianamente importante	Poco importante	Nada importante
Respeto a la dignidad de las personas en todo momento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomar en cuenta el daño emocional y las secuelas físicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomar en cuenta las características particulares de cada persona tales como: la edad, el sexo, discapacidad, lengua, cultura, identidad de género, etc.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tomar en cuenta los efectos diferenciados que se viven por el hecho de ser mujer u hombre.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. En su opinión, ¿cuál es el nivel de importancia de los siguientes servicios para la atención a víctimas? *

Marca solo un óvalo por fila.

	Muy importante	Importante	Medianamente importante	Poco importante	Nada importante
Primeros auxilios psicológicos / contención emocional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio de terapia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Orientación legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asesoría y representación legal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Trabajo social	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención / apoyo para cubrir necesidades básicas (alimentación, alojamiento, traslados, aseo personal)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoyo para gastos funerarios (con recursos económicos o materiales)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios de atención médica de urgencia o canalización a institución de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acompañamiento psicológico / legal en diligencias	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Acompañamiento psicológico / legal en búsqueda de personas en campo y exhumaciones

Acompañamiento y asesoría para búsqueda de personas en servicios médicos forenses y centros de readaptación social

Apoyo para el acceso a medidas de reparación

23. ¿Considera que hay algún servicio adicional que deben tener las instancias de apoyo / acompañamiento a víctimas? ¿Cuál?

24. Si lo desea, utilice el siguiente espacio para agregar algún comentario u observación respecto a la atención a víctimas en México.

