

¿Qué piensan las usuarias de los **Centros de Justicia para las Mujeres** y sus servicios?

Nancy Carmona Arellano*



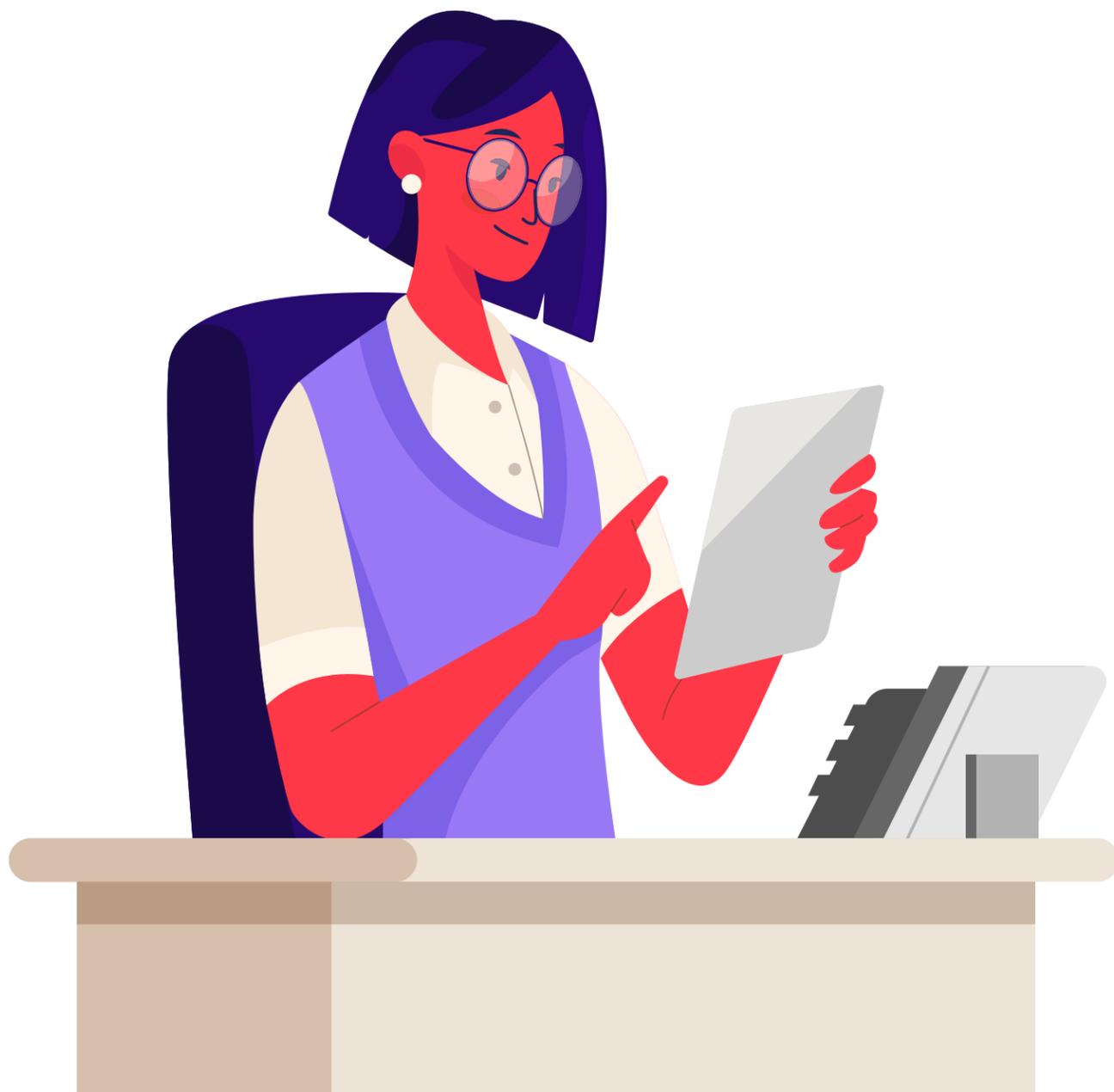
* Coordinadora del
área de políticas
públicas de
@EQUISJusticia



ÍNDICE

Introducción	5
Cómo se evalúa la calidad de los servicios de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM)	6
La diversidad de las encuestas dificulta su comparación	7
Los aspectos con más aprobación son el trato recibido, la satisfacción con el servicio y la calidez de la atención, pero debe mejorar principalmente el tiempo de espera	9
Resultados de los CJM certificados en 2023	10
Resultados de los CJM recertificados en 2023	10
Conclusiones	12

Nota técnica. Para la elaboración de este texto revisamos las convocatorias para la certificación y recertificación en el Sistema de Integridad Institucional que emitieron en 2023 la Comisión Nacional para Erradicar la Violencia contra las Mujeres (Conavim) y el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, así como sus componentes y las tablas de indicadores. En estos documentos se evalúan aspectos como normativa y política pública, cultura y clima organizacional, mérito y disciplina, así como gestión operativa. La gestión operativa, específicamente, incluye la medición de la percepción pública de los CJM y el instrumento para hacerlo son las encuestas a las usuarias. Según esta normativa, tales encuestas deben indagar, por lo menos, sobre la efectividad del servicio, el tiempo de espera, el impacto, el nivel de satisfacción, la confianza, la calidez y el buen trato, los aspectos de mayor interés o en los que requiere atención la usuaria, el estado de las instalaciones y las áreas de oportunidad.



Introducción

En México, las mujeres víctimas de violencia que solicitaron apoyo o información a una institución, acudieron principalmente al DIF, las secretarías o institutos de las mujeres y la Defensoría Pública de su estado; según reveló la Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (Inegi, 2021). Sin embargo, los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM) sí son espacios especializados en brindarles atención integral a través de asesoría jurídica, atención médica y psicológica, representación legal, albergue, así como la gestión de servicios educativos y de incorporación al trabajo y, de acuerdo con la última medición de Inegi (2021) el 5% de quienes buscaron apoyo recurrieron a ellos.

Durante el periodo 2019-2024 se crearon 28 CJM. Si bien se incrementaron en número, conviene considerar los retos que enfrentan para garantizar la calidad de sus servicios, ya que estas instituciones son uno de los instrumentos principales de la política de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia -derecho que recientemente se adicionó al artículo 4º constitucional- y en la víspera de los ejercicios de planeación nacional.

A propósito de tales retos, en el [Informe Nacional sobre Centros de Justicia para las Mujeres](#), EQUIS Justicia para las Mujeres (EQUIS) documentó la necesidad de profesionalizar al personal que trabaja en estas instituciones, reducir los tiempos de espera, mejorar la difusión de los servicios, evitar el maltrato, los regaños, los cuestionamientos o la minimización de los relatos de las usuarias, así como implementar ajustes físicos y de procedimiento para atender a la diversidad de mujeres que acuden a sus instalaciones.

En EQUIS consideramos que todas las políticas públicas deben construirse a partir de las voces y experiencias de la diversidad de mujeres, incluidas las de aquellas en situación de violencia. Por ello, nos interesaba saber más sobre la evaluación de los CJM por parte de las usuarias.

En este texto, primero explicamos qué son las encuestas de calidad y qué miden, luego identificamos la diversidad en las preguntas que plantean, escalas de medición, amplitud y abordaje de las etapas de atención, y enseguida presentamos los resultados que arrojaron las encuestas de siete de esos 13 CJM. Concluimos enunciando tres conclusiones sobre los aspectos a mejorar, la importancia de certificar a más CJM y la valía de la participación de las mujeres víctimas de violencia como sujetas de derechos y no meras receptoras de atención.

Cómo se evalúa la calidad de los servicios de los CJM.

Las evaluaciones son la herramienta para revisar si un servicio cumple sus metas, tiene problemas en su implementación, usa eficientemente el presupuesto asignado o logra su objetivo. Evaluar la calidad, por ejemplo, implica valorar la capacidad de la institución que lo provee para responder a las necesidades de las personas usuarias de forma oportuna, fácil, continua, confiable, cómoda y cortés. Esta información puede recabarse a través de encuestas, buzones de quejas y sugerencias, o sondeos de opinión.¹

A fin de conocer cómo evaluaron las mujeres víctimas de violencia la calidad de los servicios que recibieron, mediante solicitudes de acceso a la información pública, pedimos a la Conavim que nos entregara la evidencia documental proporcionada por los cinco CJM que se certificaron² en 2023 (Tijuana, San Cristóbal de las Casas, Uruapan, Monterrey y Juchitán de Zaragoza) y también de los ocho que se recertificaron ese año (Colima, Oaxaca, San Luis Potosí, Río Verde, Matlapa, Matehuala, Hermosillo y Morelia).

Presentamos nuestros hallazgos agrupados en dos temas generales, el contenido de los formatos de encuestas y los resultados que arrojaron las encuestas aplicadas, señalando los aspectos con mejor aprobación y los que pueden mejorar.

La diversidad de las encuestas dificulta su comparación.

Por cuanto a los aspectos que se abordan en las encuestas, encontramos que:

- ➔ Casi todos los CJM que se certificaron o recertificaron preguntaron por el trato del personal (Río Verde, Oaxaca, Metlapa, Matehuala, Colima, S.L.P., Morelia, Hermosillo, Uruapan, San Cristóbal de las Casas y Monterrey), así como por el tiempo de espera (Río Verde, Metlapa, Matehuala, S.L.P., Hermosillo, Tijuana y San Cristóbal de las Casas)
- ➔ Sólo algunos incluyen preguntas relacionadas con la atención brindada (Río Verde, Metlapa, Matehuala, San Luis Potosí, Hermosillo, Tijuana y San Cristóbal de las Casas)
- ➔ Otros también consultan sobre el estado de las instalaciones (Río Verde, Metlapa, Matehuala, Colima y S.L.P.), cómo se enteró la usuaria de los servicios del CJM (Río Verde, Metlapa, Morelia, S.L.P., Uruapan y San Cristóbal de las Casas), así como por los resultados o el impacto de los servicios (Colima, Morelia, Uruapan, Tijuana y Monterrey)
- ➔ Apenas un par de CJM se interesan por conocer qué opinan las usuarias respecto a la información que les fue proporcionada (Hermosillo y Tijuana)

De hecho, los CJM de Juchitán y Oaxaca tienen la encuesta más breve pues sólo preguntan el nombre de quien brindó el servicio, cómo le atendió -en una escala de muy bien a muy mal- e invitan a la usuaria a escribir una queja o sugerencia.

Respecto a la forma en que se recaba la información, el CJM de Hermosillo indicó que usa una encuesta en línea, el de Colima mencionó que las personas usuarias tienen acceso libre a un formulario y el resto señalaron que “las aplican”, por lo suponemos que piden que se respondan en formatos impresos.

1. Marianela Armijo y Juan Cristobal Bonnefoy. *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal), 2005.

2. La certificación es la calificación que los CJM consiguen por primera vez y la recertificación es la calificación que obtienen sucesivamente.

En lo referente a las etapas de atención, únicamente los CJM de Tijuana y Nuevo León especificaron que compilan información de los servicios proporcionados en la primera visita y los servicios de seguimiento. En San Luis Potosí las encuestas se aplican a las usuarias “de primera vez”, según se lee en la información que recibimos.

Las escalas de evaluación también varían incluso si califican un mismo aspecto. Si usamos como ejemplo la consulta sobre el tiempo de espera, que es común en casi todos los cuestionarios de los CJM certificados y recertificados, encontramos que en Monterrey las usuarias pueden seleccionar entre tres opciones: fue inmediata y esperé poco, fue rápida en momentos, pero tuve que esperar y, fue lenta y tuve que esperar bastante. En Morelia y Uruapan se pregunta cuánto tiempo tuvo que esperar para recibir atención, en una escala que va de 1-10 minutos a más de 30 minutos. En Matehuala, Matlapa, Río Verde y San Luis Potosí se califica de muy bueno a muy malo el tiempo de espera, mientras que en San Cristóbal de las Casas se indaga si la usuaria considera que se le atendió con prontitud, pudiendo responder sí o no.

Las preguntas de las encuestas no son iguales y por tanto los reportes de resultados tampoco lo son. Sólo pudimos conocer con precisión la evaluación que hicieron las usuarias a los servicios de siete de los 13 CJM certificados o recertificados el año pasado, ya sea porque sólo recibimos los formatos que utilizan, pero no las estadísticas obtenidas o porque nos entregaron datos sin procesar.

Los aspectos con más aprobación son el trato recibido, la satisfacción con el servicio y la calidez de la atención, pero debe mejorar principalmente el tiempo de espera.

Acerca de los aspectos en que estas instituciones fueron mejor o peor evaluados, no disponemos de información para los CJM de Juchitán de Zaragoza y San Cristóbal de las Casas pues sólo recibimos el formato de la encuesta que aplican, a pesar de que la convocatoria para la certificación y recertificación indica que deben anexarse las estadísticas con las respuestas de las usuarias.

En otros casos hubiéramos tenido que procesar las encuestas aplicadas para conocer cómo fueron calificados los CJM. Según los archivos que recibimos, Matehuala entregó una base de datos con resultados por cada mes, Matlapa y Río Verde anexaron todas las encuestas que recabaron en un año, y Oaxaca proporcionó las tablas de registro de satisfacción por área, pero sólo de un mes.



Resultados de los CJM certificados en 2023³

Las encuestas indican que casi todas las usuarias (98%) del CJM de Monterrey se sintieron escuchadas y consideran que el trato que recibieron fue amable. Además, 94% afirmó haberse sentido segura dentro de las instalaciones. Sin embargo, podrían mejorar por un lado, el tiempo de espera pues sólo el 68% indicó que fue atendida de inmediato y, por otro, el entendimiento de los derechos de las víctimas ya que más del 70% aunque los conocen tienen dudas sobre su funcionamiento o importancia.

En el CJM de Tijuana, 76% de las encuestadas calificó como excelente el trato que le dieron, 92% evaluó como muy bueno el desempeño del personal y un porcentaje semejante (95%) incluso ha notado cambios en su persona a partir de la atención recibida. No obstante, el 38% respondió que tuvo que contar entre dos o tres veces su historia al personal y otras sugirieron mejorar la difusión de los servicios.

Los porcentajes de satisfacción de las usuarias del CJM de Uruapan también son buenos. La mayoría (80%) señaló que el trato fue excelente o bueno y una proporción igual opinó lo mismo respecto a la calidez de la atención. Casi todas (94%) también concluyeron que la asesoría que recibieron generó un impacto positivo en sus vidas. A diferencia de otros, en la encuesta de este CJM se pregunta cómo se enteró la usuaria de sus servicios, destacando que fue por orientación de una dependencia o recomendación de otra persona.



Resultados de los CJM recertificados en 2023⁴

En el CJM de Hermosillo, 73% de las usuarias calificó con 10 la satisfacción con los servicios, casi todas 99% coincidieron en que las instalaciones son adecuadas y una proporción similar (96%) también manifestó que se resolvió la necesidad por la que acudieron a esa institución. Además, prácticamente todas recomendarían sus servicios. No obstante, también se recopilaron comentarios que señalan “me tomó los datos y dejó en espera” y “no hay avances en mi carpeta. Uno tiene que estar viniendo a resolverla”.

El reporte de resultados del CJM de Morelia no es numérico, sino meras conclusiones. En el documento se destaca que las usuarias dijeron haber recibido buena atención, pero también se reconocen como áreas de oportunidad la mejora de los tiempos de atención, capacitar al personal con mayor frecuencia, aumentar la disponibilidad de ministerios públicos, asesoras jurídicas y psicólogas los fines de semana, así como reacondicionar los espacios de atención.

En el CJM de San Luis Potosí, todos los aspectos evaluados fueron calificados como “muy buenos” por más del 80% de quienes respondieron la encuesta. A pesar de ello, este porcentaje oscila alrededor del 70% en lo que respecta al tiempo de espera para recibir atención y la utilidad de las alternativas que se ofrecieron a las usuarias para resolver su situación.

Por último, el 87% de las encuestadas en el CJM de Colima respondieron que el servicio es muy efectivo o efectivo y el mismo porcentaje aceptó estar muy de acuerdo o de acuerdo con haber recibido un buen trato. Como en el caso de San Luis Potosí, estos porcentajes descienden en la evaluación del tiempo de espera (71%) y las condiciones del mobiliario y las instalaciones (74%).

3. Con base en la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública con folio número 331001224000111

4. Con base en la respuesta a la solicitud de acceso a la información pública con folio número 331001224000112

Conclusiones.

En julio pasado, el Estado mexicano aceptó una recomendación internacional que se refiere a “mejorar el funcionamiento y la capacidad de los CJM”.⁵ En parte, esto tiene que ver con acercar sus servicios a más usuarias, cosa que sí ha ocurrido y a la fecha contamos con 71 de estas instituciones distribuidas en todo el país. Sin embargo, aunque en 2021 la mayoría de las usuarias de los CJM dijeron haber sido tratadas bien y con respeto (84%), esta percepción disminuyó entre las víctimas de violencia de pareja y violencia familiar, respecto a la medición anterior de 2016 (Inegi).

➤ Aspectos de los servicios que deben mejorar

A pesar de que el trato fue bien evaluado en los CJM certificados y recertificados en 2023, debe prestarse atención a otros aspectos que no alcanzaron niveles tan altos de aprobación como el tiempo de espera para recibir atención, las prácticas que pueden generar revictimización (como relatar la experiencia de violencia más de una vez), la disponibilidad de personal, las condiciones de las instalaciones y la difusión de los servicios.

➤ Impulsar la certificación de más CJM

Desafortunadamente, la heterogeneidad de las encuestas en sus formatos, escalas de medición y en relación con aspectos que evalúan -que en algunos casos ni siquiera son los mínimos sugeridos en la normativa- dificultan hacer ejercicios comparativos entre las entidades federativas. A pesar de ello, desde el ámbito local deben redoblarse esfuerzos para certificar a más CJM.

➤ La participación de las mujeres en situación de violencia es un derecho

Para mejorar los servicios de los CJM, la participación de las usuarias -como sujetas de derechos y no meras receptoras de atención-puede aportar opiniones importantes sobre los obstáculos para acceder a ellos, sus necesidades y deseos, así como la eficiencia del proceso de atención integral y el logro del objetivo principal de estas instituciones: que las mujeres reconstruyan sus proyectos de vida y accedan a la justicia. A un nivel más amplio, la participación también ayuda a generar más conocimiento sobre la violencia contra las mujeres. En opinión de la directora de un CJM:

[...] podemos advertir qué nos está faltando. Quizá tener un poco más de empatía, de trato humano hacia las víctimas. Entender el fenómeno de la violencia, por qué se da de esa forma. Entonces, por supuesto que nos da oportunidad de poder medir y pensar en qué procesos de capacitación y de formación van a ir hacia el personal. Qué es lo que estamos necesitando para superar los obstáculos.⁶

5. Esta recomendación fue formulada por Nueva Zelanda en el marco del cuarto Examen Periódico Universal del Estado mexicano, ante el Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

6. Entrevista otorgada a EQUIS en el marco de la elaboración del Informe Nacional sobre Centros de Justicia para las Mujeres.

