



Diagnóstico

de las Capacidades Institucionales

para la **Atención**
a **Víctimas**

Fecha de publicación: **4 de julio de 2024**

Dirección de Información Estadística de Gobierno, Seguridad Pública e
Impartición de Justicia

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento nace de la colaboración estratégica entre el Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEG) y el Consejo Ciudadano de Seguridad, quienes durante el periodo de agosto de 2022 y octubre 2023, han elaborado el primer “Diagnóstico de las Capacidades Institucionales para la Atención a Víctimas”. Este proyecto conjunto representa un compromiso integral para abordar las complejidades de la atención a quienes han sido impactados por diversas adversidades en nuestro Estado. Su singularidad radica en el enfoque integral buscado, mediante el uso de herramientas tanto cuantitativas como cualitativas para iluminar áreas de oportunidad en el sistema de atención a víctimas.

La evaluación se ha llevado a cabo mediante dos instrumentos meticulosamente diseñados, cada uno explorando dimensiones únicas de la realidad que enfrentan las víctimas en Jalisco. El componente cuantitativo proporciona cifras y datos concretos, delineando estadísticas claras que permiten la construcción de observaciones generalizables. En contraste, el enfoque cualitativo da voz a experiencias y percepciones individuales, revelando narrativas personales que añaden profundidad a la comprensión de la situación. Estos instrumentos convergen para ofrecer un panorama completo y detallado de las capacidades institucionales, identificando no sólo los logros, sino también áreas críticas que demandan mejoras sustanciales.

Este informe se erige como el primer insumo documental emanado desde las propias instituciones para reflexionar sobre la calidad de la atención a personas víctimas en Jalisco. Al iluminar las fortalezas y señalar las debilidades, este documento no sólo invita a la reflexión, sino que también busca exponer elementos de consideración al momento del diseño de políticas públicas en la materia, reconociendo el compromiso conjunto para mejorar y fortalecer la respuesta del Estado ante situaciones difíciles, aportando así en el apoyo a quienes más lo necesitan.

2. METODOLOGÍA

Se ha decidido realizar esta investigación bajo la perspectiva de las metodologías mixtas, las cuales implican la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos mediante su integración sistemática y no solo mediante una sobreposición de métodos¹. Con esta perspectiva es posible abordar la complejidad inherente a la atención a personas víctimas desde múltiples perspectivas, lo que enriquece significativamente la comprensión global de la temática.

En la vertiente cuantitativa de este diagnóstico, se implementó una encuesta en línea dirigida a diversas instituciones, tanto estatales como municipales. Este enfoque proporcionó datos cuantificables, ofreciendo una visión panorámica de la autopercepción de estas entidades respecto a su capacidad de respuesta a las personas víctimas. La metodología de la encuesta permitió recopilar información de manera estructurada, ofreciendo cifras concretas que sirven como punto de partida para la evaluación general.

Para complementar y contextualizar los datos de la encuesta, se implementó una dimensión de investigación acción participante, con miembros de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC). Sus experiencias y perspectivas fueron recolectadas mediante un diagnóstico participativo llevado a cabo en Casa ITESO Clavijero. Este método cualitativo aporta una riqueza de detalles que va más allá de las estadísticas, capturando las voces individuales y las narrativas personales que no pueden ser plenamente expresadas a través de números.

La complementariedad entre estos enfoques permite no sólo identificar áreas de oportunidad desde una perspectiva cuantitativa, sino también comprender las complejidades y matices a través de las experiencias humanas. La convergencia de los resultados de la encuesta con las voces de las OSC genera un diagnóstico más completo y equilibrado, fundamentando así las recomendaciones y acciones propuestas para mejorar la atención a personas víctimas en Jalisco.

2.1 Sobre el proceso de levantamiento de encuestas

La encuesta “Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco”, tuvo por objeto identificar los retos, desafíos, carencias, áreas de oportunidad y fortalezas que guardan actualmente las dependencias públicas de Jalisco encargadas de garantizar los derechos de las personas víctimas. La encuesta fue diseñada a partir de una serie de reuniones de trabajo entre los organismos participantes, en las que se plantearon las materias a investigar, la estructura del formulario y los reactivos, cuyo resultado fue la elaboración de un cuestionario de 81 preguntas, que abarcaban 21 temáticas, como son: población atendida, problemática atendida, coordinación institucional, conocimiento del personal, promedio de atención, servicios que ofrecen, presupuesto, entre otras.

¹ Pluye, P. (2020). Integración en métodos mixtos. Marco conceptual para la integración de fases, resultados y datos cualitativos y cuantitativos. En V. Ridde & C. Dagenais (Eds.), Evaluación de las intervenciones sanitarias en salud global. Métodos avanzados (pp. 195-220). Québec: Éditions science et bien commun; Marseille: IRD Éditions.

El levantamiento se llevó a cabo de forma electrónica del 1 al 15 de agosto de 2022, mediante el uso de la herramienta de Encuesta Fácil y se envió a 131 dependencias (123 municipales y 8 estatales). Al concluir el periodo de levantamiento se recibieron 53 encuestas válidas, las cuales se muestran en la siguiente tabla:

Centro: (4)	CE Mujer
	CE Mujer
	Centro de Integración de Apoyo a las Mujeres
	Centro Integral de Apoyo a las Mujeres
Comisión: (1)	Comisión Estatal de Derechos Humanos Jalisco
Dirección: (4)	Dirección de Igualdad Sustantiva
	Dirección de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres
	Dirección de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres
	Dirección Municipal de la Mujer Pihuamense
Titular: (1)	Gabriela Covarrubias Campos
Gobierno: (2)	Gobierno Municipal de Jamay, Jalisco
	Gobierno de Teocuitatlán de Corona Jalisco
Ayuntamiento: (3)	H. Ayuntamiento de Cuautitlán de García Barragán, Jalisco
Instancia: (13)	Instancia de la Mujer
	Instancia de las mujeres CE Mujer
	Instancia Municipal de Igualdad sustantiva
	Instancia Municipal de la Mujer
	Instancia Municipal de la Mujer de Hostotipaquillo
	Instancia Municipal de las Mujeres de Magdalena y Enlace de Derechos Humanos
	Instancia Municipal de las Mujeres
	Instancia Municipal de las Mujeres
	Instancia Municipal de las Mujeres de Juchitlán
	Instancia Municipal de las Mujeres de Tecolotlán, Jalisco
	Instancia Municipal de las Mujeres de Villa Hidalgo
	Instancia Municipal de las Mujeres del municipio de El Limón
	Instancia Municipal de San Juanito de Escobedo, Jalisco

Instituto: (21)	Instituto de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres de Poncitlán
	Instituto de la Mujer
	Instituto de la Mujer Yahualica
	Instituto Encarnacionense de la Mujer
	Instituto Jalisciense de Salud Mental
	Instituto Municipal de atención a las mujeres de El Salto
	Instituto Municipal de la Mujer
	Instituto Municipal de la Mujer del Municipio de Autlán de Navarro, Jalisco
	Instituto Municipal de la Mujer Mazamitla
	Instituto Municipal de la Mujer Tlajomulquense
	Instituto Municipal de las Mujeres de Jilotlán
	Instituto Municipal de las Mujeres de San Julián
	Instituto Municipal de las Mujeres Tamazulenses
	Instituto Municipal de las Mujeres Tonayenses
	Instituto Municipal de las Mujeres y para la Igualdad Sustantiva en San Pedro Tlaquepaque
Instituto Tecalitlense de la Mujer	
Organismo: (1)	Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Municipal denominado Instituto Municipal de las Mujeres de Guadalajara
Procuraduría: (1)	Procuraduría de Protección de niñas, niños y adolescentes del Estado de Jalisco
Secretaría: (1)	Secretaría de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres
Sistema: (1)	Sistema DIF Jalisco

Nombre de las instituciones invitadas a participar

2.2 Sobre el proceso de levantamiento de datos cualitativos (grupos focales)

En la búsqueda de una técnica de investigación que pudiera ayudarnos en la ampliación de los resultados derivados de la encuesta, se determinó que los grupos focales son una herramienta adecuada para la recolección de datos densos²³⁴, por lo que entre las dependencias participantes se diseñó la aplicación de dicho instrumento.

² La noción de “datos densos” se refiere a la capacidad de interpretar la complejidad de los fenómenos sociales, capturando contextos y significados profundos más allá de lo superficial. Clifford Geertz (1973) introdujo el concepto de “descripción densa”, que enfatiza la necesidad de entender los símbolos y significados en su contexto cultural, mientras que Tricia Wang (2016), en la era digital, destaca la importancia de integrar “thick data” (datos densos) con big data. Wang argumenta que los datos densos, obtenidos mediante métodos cualitativos como la etnografía, son esenciales para revelar las historias y significados detrás de los datos cuantitativos, como los obtenidos de encuestas. Esto proporciona una comprensión más completa y matizada de los fenómenos sociales, mostrando que los métodos cualitativos y cuantitativos son complementarios en la investigación.

³ Geertz, C. (1973). The Interpretation of Cultures: Selected Essays. Basic Books.

⁴ Wang, T. (2016). Why Big Data Needs Thick Data. Ethnography Matters. Recuperado de <https://ethnographymatters.net/blog/2016/05/13/why-big-data-needs-thick-data/>.

De las 21 temáticas indagadas en la encuesta, se determinó que por motivos logísticos del taller, resultaba adecuado su integración en categorías superiores, dando por consiguiente 3 grandes áreas de evaluación:

- Efectividad y Calidad en la Atención
- Presencia de las Instituciones
- Seguimiento de Casos

2.2.1 Desarrollo del “Taller de diagnóstico participativo”

Los grupos focales participaron en un taller compuesto por cuatro herramientas para la obtención de datos: **A) mapa de viaje; B) semáforo de presencia activa y confianza, C) entrevista grupal y D) Conversatorio.** Se contó con un total de 21 participantes de diversas organizaciones y asociaciones civiles, entre las que se incluyen: BackHome, Familia Incluyente, Gardenias Tapáticas, HicMe, Igualdad Paritaria, Principios de Vida, Consejo Ciudadano de Seguridad y el Comité para el Fomento y Participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil del Estado de Jalisco.

Los participantes fueron divididos en dos grupos de manera aleatoria para un mejor manejo de la información y para que ellos pudieran conocerse entre sí.

2.2.2 Primera Herramienta: Mapa de Viaje (Journey Map)

Esta herramienta se eligió para evaluar paso a paso el recorrido que toman las personas víctimas una vez que acuden a recibir ayuda a las diferentes instancias, de esta manera, se ha logrado obtener un análisis más detallado del proceso, lo que nos ha permitido entender en dónde se encuentran aquellas fortalezas y áreas de oportunidad.

Para este primer momento se utilizaron 25 minutos.

Los participantes registraron el proceso mediante un análisis de sentimientos en un mapa que contempla el recorrido de atención a víctimas desde su primer contacto. Los participantes utilizaron emojis de sentimientos (alegría, tristeza, enojo e indiferencia) para representar sus sensaciones en cada fase. La ruta de atención evaluada incluye los siguientes puntos:

Atención inmediata: Son los servicios de emergencia médica, odontológica, quirúrgica, psicológica y hospitalaria, incluida la atención de los derechos sexuales y reproductivos de las mujeres víctimas; así como la atención psicológica y jurídica. Deben brindarse a las personas víctimas, inmediatamente después de ocurridos los hechos que constituyen un delito o una violación de derechos humanos.

Medidas de asistencia: Disposiciones para superar la condición provocada por el hecho victimizante, son derechos para el desarrollo social, la educación, la salud, la alimentación, la vivienda, el disfrute de un medio ambiente sano, el trabajo, la seguridad social y los relativos a la no discriminación.

Reparación integral: Es el derecho de las personas víctimas a ser reparadas de manera oportuna, plena, diferenciada, transformadora, integral y efectiva por el daño que ha sufrido como consecuencia del delito o hecho victimizante que la ha afectado, o de las violaciones a derechos humanos que ha sufrido, comprendiendo medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y de no repetición.

Recuperación del proyecto de vida: El potencial de realización personal de la víctima, considerando su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, que le permiten fijarse, razonablemente, determinadas expectativas y acceder a éstas. El Modelo Integral de Atención a Víctimas, busca reconstruir el proyecto de vida, contribuir a la resiliencia de la persona y restablecer sus derechos humanos.

2.2.3 Segunda Herramienta: Semáforo de Presencia activa y Confianza

Esta herramienta tiene por objetivo evaluar la presencia activa y la confianza que los usuarios tienen en las diferentes instancias, por lo que se consideró pertinente mostrar en la dinámica un listado con las instituciones que participaron dentro de la primer fase del presente estudio para que pudieran ser calificadas, obteniendo así elementos visuales que pudieran aportar un panorama más amplio de la percepción de las y los usuarios en estos términos.

Para este segundo momento se utilizaron 15 minutos.

Cada participante agregó una etiqueta con uno de los colores del semáforo según su percepción:

- Verde: mucha confianza
- Amarillo: poca confianza
- Rojo: nula confianza

2.2.4 Tercera Herramienta: Entrevista Grupal

Esta herramienta tiene por objetivo evaluar el seguimiento que las instancias dan a los casos, dado que se encontró que es uno de los puntos más reiterativos dentro de la encuesta, se buscó profundizar en aquellos aspectos que pudieran permitir entender a mayor profundidad cuáles son las áreas de oportunidad para mejorar en esta parte del proceso, al mismo tiempo se buscó también recabar propuestas de los usuarios para la implementación de mecanismos que abonen a la mejora de la atención.

Para este tercer momento se utilizaron 20 minutos.

Mediante el uso de post-its, los participantes completaron tres rotafolios con respuestas a las siguientes preguntas detonantes:

- Menciona los mecanismos que conoces que aplican las instituciones para dar seguimiento a los casos.
- ¿Cuáles son los principales retos al dar seguimiento a los casos?
- ¿Qué mecanismos propondrías implementar para mejorar el seguimiento de casos?

2.2.5 Cuarta Herramienta: Conversatorio

Con la finalidad de hacer un cierre del cual se puedan extraer conclusiones, así como propuestas para futuras acciones, se decidió generar un conversatorio con la finalidad de poner sobre la mesa las reflexiones y los puntos de mayor relevancia que cada equipo tuvo, así como la puesta en común de las problemáticas dentro de las distintas zonas de incidencia y los posibles campos de acción.

Para este cuarto momento se utilizaron 20 minutos.

Se unificaron ambas mesas de trabajo y las personas que estaban encargadas de la moderación de cada una compartieron los puntos más importantes de la discusión que moderaron a partir de los tres insumos anteriores con el objetivo de reflexionar sobre las siguientes acciones:

- Experiencias puntuales
- Áreas de oportunidad
- Particularidades dentro de los diferentes procesos.
- Opiniones y percepciones que contrasten entre instituciones gubernamentales y OSCs.

3.- RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CAPACIDADES INSTITUCIONALES EN LA ATENCIÓN A PERSONAS VÍCTIMAS EN JALISCO, 2022.

A continuación, se presenta un breve análisis de los principales resultados de esta encuesta, cabe mencionar que para fines de este informe, el orden de las preguntas fue alterado con respecto a la forma en la que fue levantada, esto con el objetivo de poder agruparlas según la categoría a la que fueron asignadas para su posterior revisión frente a los resultados cualitativos.

3.1 Efectividad y calidad en la atención

Este apartado busca dar un panorama general sobre la percepción que existe sobre si las instituciones logran sus objetivos, proporcionando servicios con calidez, trato digno y humano, de acuerdo con sus atribuciones legales, y , en este sentido cuáles son los mecanismos/herramientas que utilizan para medir estos objetivos.

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder⁵, establece el concepto de víctima y menciona su derecho a una pronta reparación del daño, mediante procedimientos expeditos, justos y accesibles. Además, destaca la importancia de facilitar la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas, incluyendo la utilización de mecanismos efectivos para facilitar el acceso a la reparación. Este instrumento también enfatiza la necesidad de proporcionar asistencia material, médica, psicológica y social a las víctimas, así como la capacitación del personal encargado de atenderlas.

Por su parte, la Ley General de Víctimas⁶ establece una serie de derechos para las personas víctimas, incluyendo la protección del Estado, el acceso a ayuda, asistencia y atención, y el derecho a ser reparadas de manera integral. Esta ley también contempla el acceso a medidas de ayuda inmediata, atención y asistencia en materia de justicia, así como medidas de reparación integral. En el mismo sentido, cabe enunciar que también el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV)⁷, incluye dentro de su proceso la prestación de ayuda inmediata, que consiste en brindar servicios y apoyos de manera oportuna, digna y segura, de acuerdo a las necesidades de urgencia de las víctimas.

⁵ Adoptada por la Asamblea General en su resolución 40/34, el 29 de noviembre de 1985. Recuperado el 03 de abril de 2024 de: <https://www.ohchr.org/es/instruments-mechanisms/instruments/declaration-basic-principles-justice-victims-crime-and-abuse>

⁶ Recuperada de la Página de la Cámara de Diputados el 25 de marzo de 2024, de: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>

⁷ Recuperado de la Página del Diario Oficial de la Federación el 25 de marzo de 2024 https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5395286&fecha=04/06/2015#gsc.tab=0

3.1.1 Sector poblacional que atiende

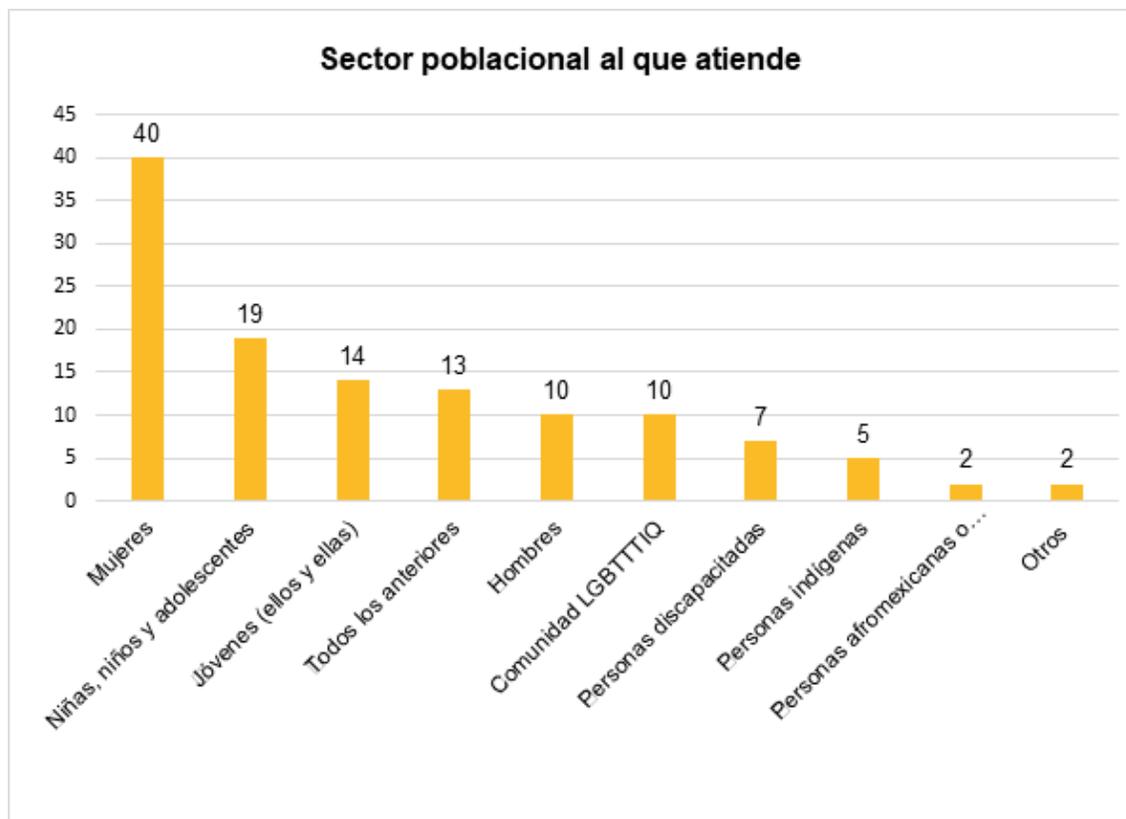
De las instituciones que dieron respuesta a la encuesta, en su mayoría dijeron atender a mujeres (40), seguido por niñas, niños y adolescentes (19) y a jóvenes (ellos y ellas)¹.

Cabe mencionar que de las 7 instancias que mencionaron dar atención a personas discapacitadas, 3 señalaron que fue a personas con discapacidad física, 2 con discapacidad mental y 2 auditiva.

La Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder establece el concepto de víctima y menciona su derecho a una pronta reparación del daño, mediante procedimientos expeditos, justos y accesibles. Además, destaca la importancia de facilitar la adecuación de los procedimientos judiciales y administrativos a las necesidades de las víctimas, incluyendo la utilización de mecanismos oficiosos para facilitar el acceso a la reparación. Este instrumento también enfatiza la necesidad de proporcionar asistencia material, médica, psicológica y social a las víctimas, así como la capacitación del personal encargado de atenderlas.

Por su parte, la Ley General de Víctimas establece una serie de derechos para las personas víctimas, incluyendo la protección del Estado, el acceso a ayuda, asistencia y atención, y el derecho a ser reparadas de manera integral. Esta ley también contempla el acceso a medidas de ayuda inmediata, atención y asistencia en materia de justicia, así como medidas de reparación integral.

El Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) incluye dentro de su proceso la prestación de ayuda inmediata, que consiste en brindar servicios y apoyos de manera oportuna y rápida, de acuerdo a las necesidades de urgencia de las víctimas. Esto puede abarcar desde atención médica y psicológica de emergencia hasta alojamiento transitorio en condiciones dignas y seguras.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

¹ El total de sectores que atienden las instituciones no es igual al total de ellas, ya que algunas pudieron haber respondido que atienden a más de un sector.

3.1.2 Principal objeto o problemática que atiende.

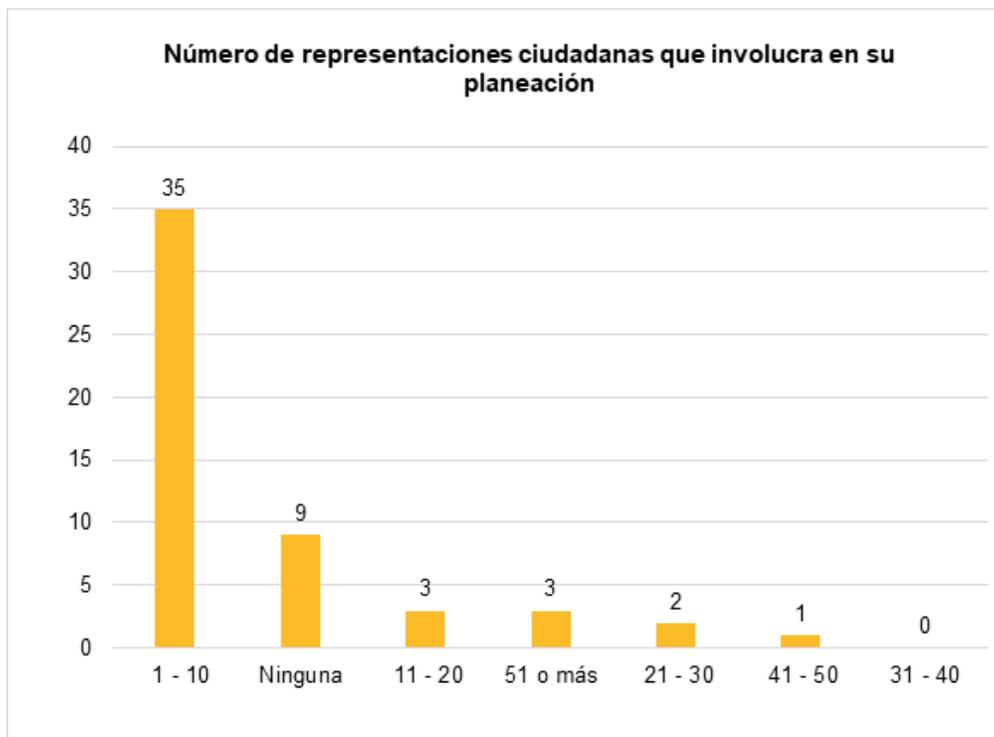
El 60.0% respondió que el objeto o problemática que atiende es la prevención de la violencia, el 36.0% prevención de la discriminación y el 4.0% atención a personas victimizadas.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.3 Representaciones ciudadanas que involucran en su planeación.

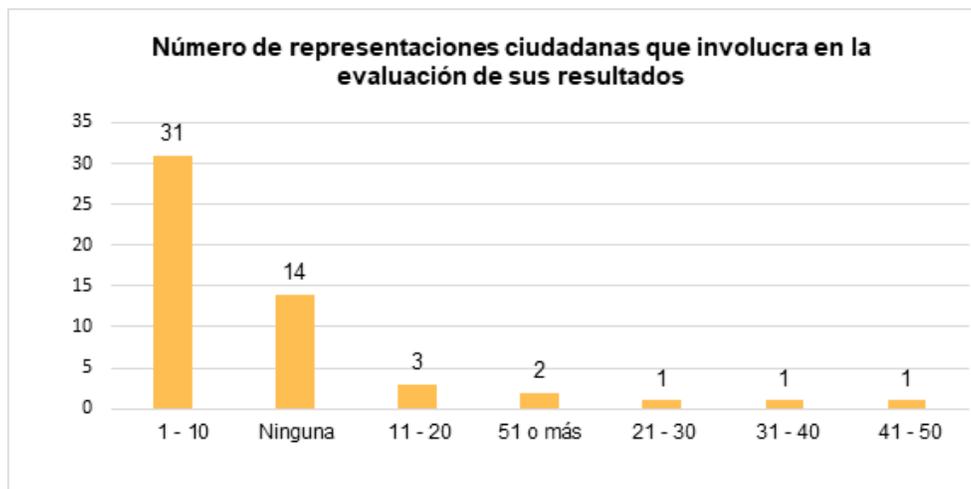
35 dependencias respondieron que involucran en su planeación de 1 a 10 representaciones ciudadanas, mientras que 9 dijeron que ninguna.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.4 Representaciones ciudadanas que involucran en la evaluación de sus resultados.

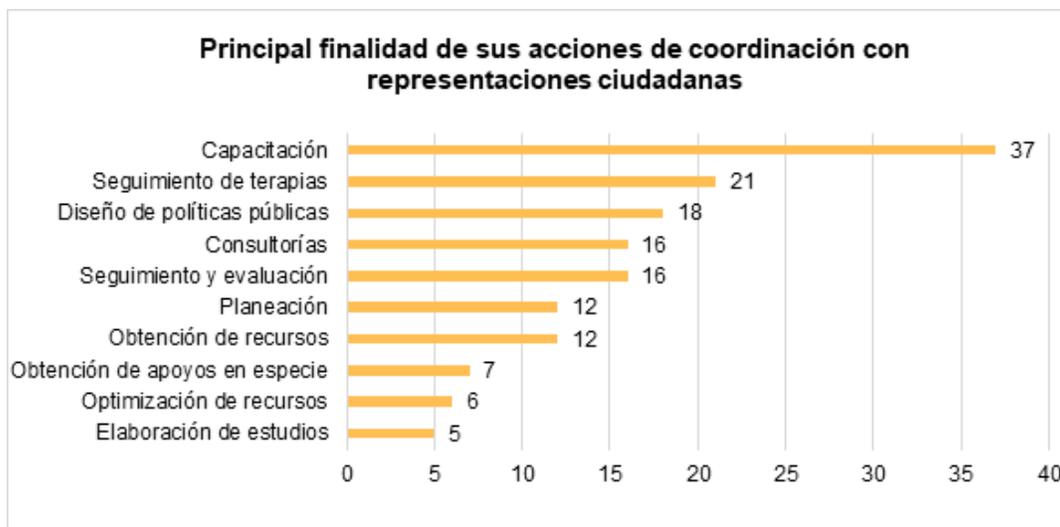
31 dependencias involucraron representaciones ciudadanas en su evaluación de resultados, 14 a ninguna y 3 de 11 a 20.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.5 La principal finalidad de sus acciones de coordinación

La principal finalidad de sus acciones de coordinación con representaciones ciudadanas es la capacitación, seguido por el seguimiento a terapias y en tercera posición el diseño de políticas públicas.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.6 Principales actores externos con los que se coordina.

Las dependencias que respondieron la encuesta, señalaron que de los actores externos con los que se coordinan, principalmente se encuentran las dependencias del Ejecutivo (34), seguido por la Sociedad Civil (27) y en tercera posición el Poder Judicial (16). Sólo 5 dependencias mencionaron coordinarse con organizaciones de carácter internacional.

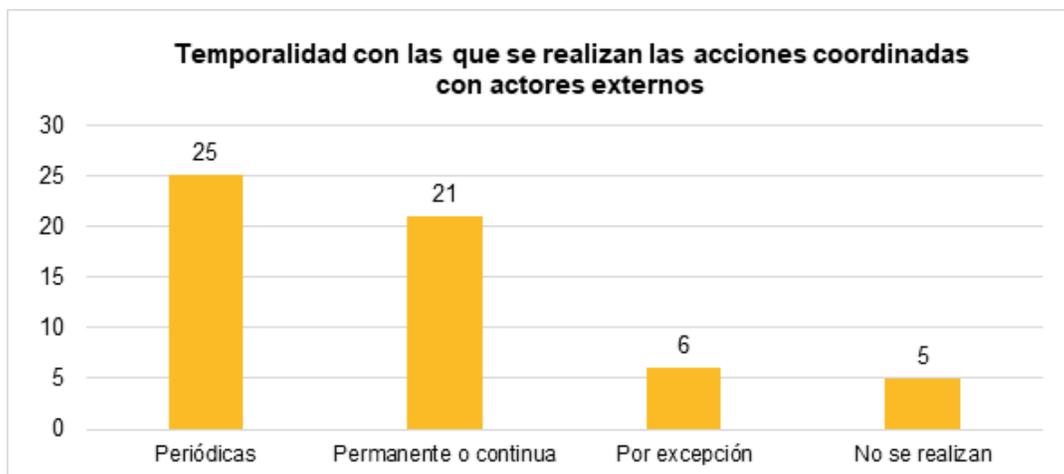


Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

Nota: El total de actores externos con los que se coordinan las instituciones no es igual al total de ellas, ya que algunas pudieron haber respondido que se coordinan con más de uno.

3.1.7 Temporalidad de acciones coordinadas con externos

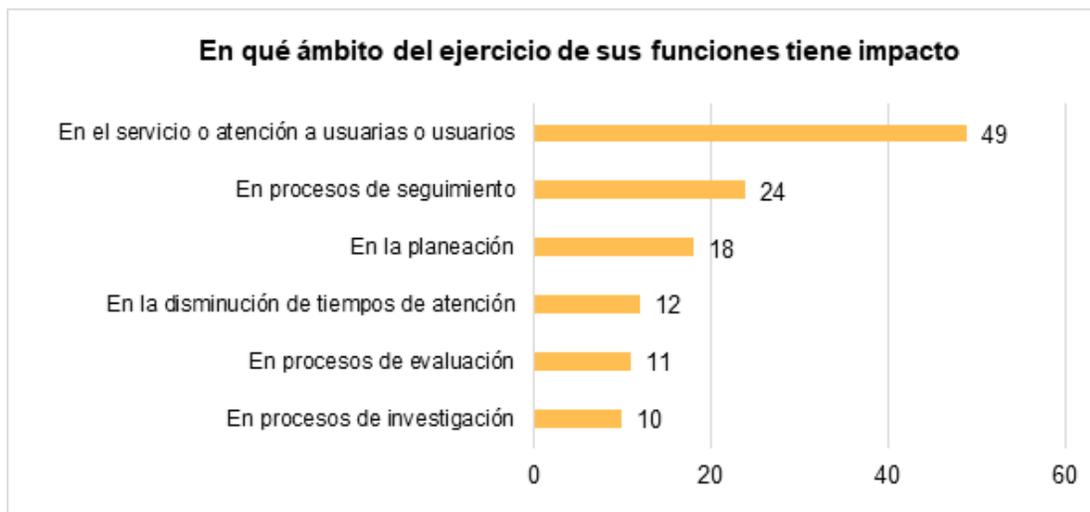
La temporalidad con las que realizan estas acciones de coordinación con actores externos, en su mayoría son de manera periódica (25), permanente o continua (21), por excepción (6) y no se realizan 5.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

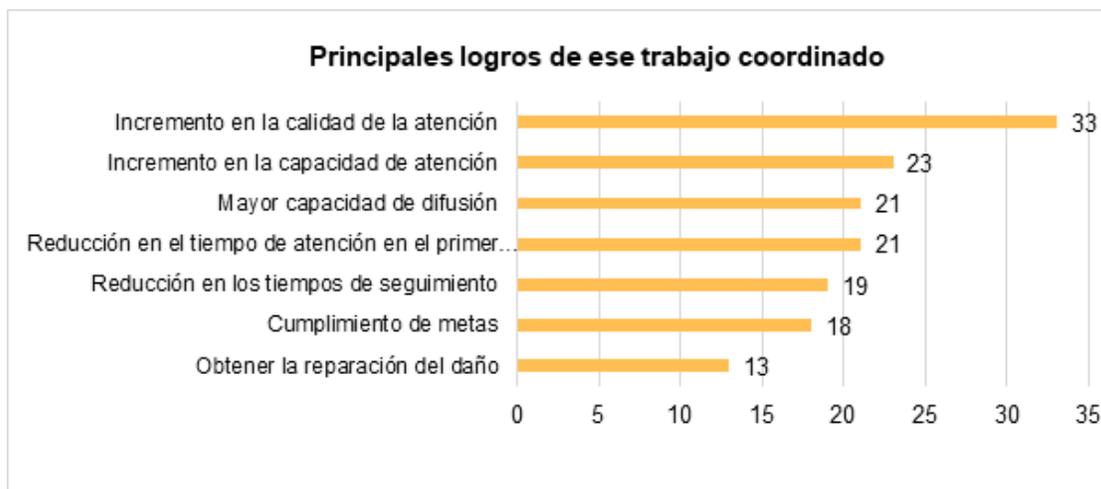
3.1.8 En qué ámbito del ejercicio de sus funciones tiene impacto.

En el ámbito del ejercicio de sus funciones 49 dependencias dijeron tener impacto en el servicio o atención a usuarias o usuarios, 24 en procesos de seguimiento, 18 en la planeación, 12 en la disminución de tiempos de atención, 11 en procesos de evaluación y 10 en procesos de investigación.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

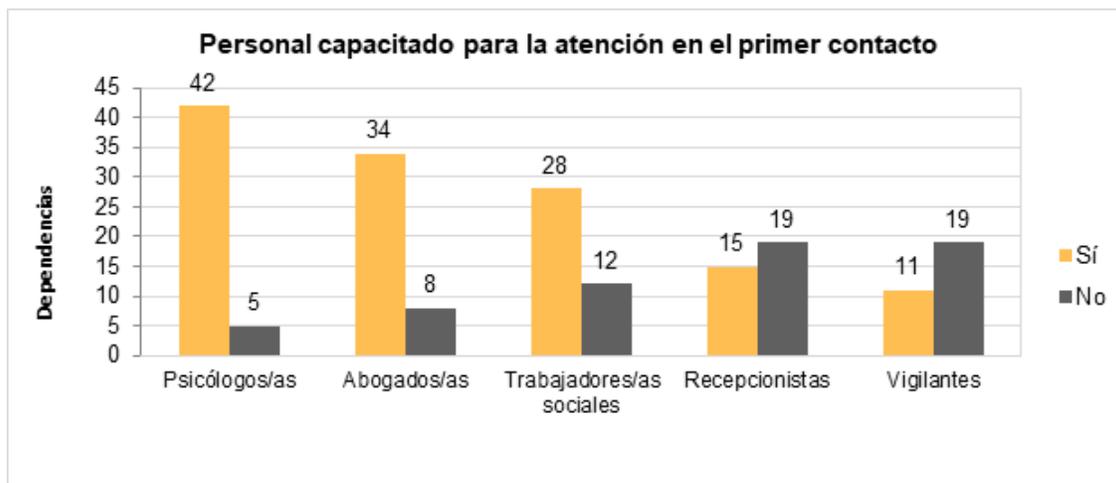
Los principales logros de ese trabajo coordinado, que las dependencias mencionaron fue principalmente, el incremento en la calidad de la atención (33), seguido por el incremento de la capacidad de atención (23), mayor capacidad de difusión (21) al igual que la reducción en el tiempo de atención en el primer contacto (21), reducción en los tiempos de seguimiento (19), cumplimiento de metas (18) y obtener la reparación del daño (13).



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

3.1.9 ¿Cuál de su personal está capacitado para la atención en el primer contacto?

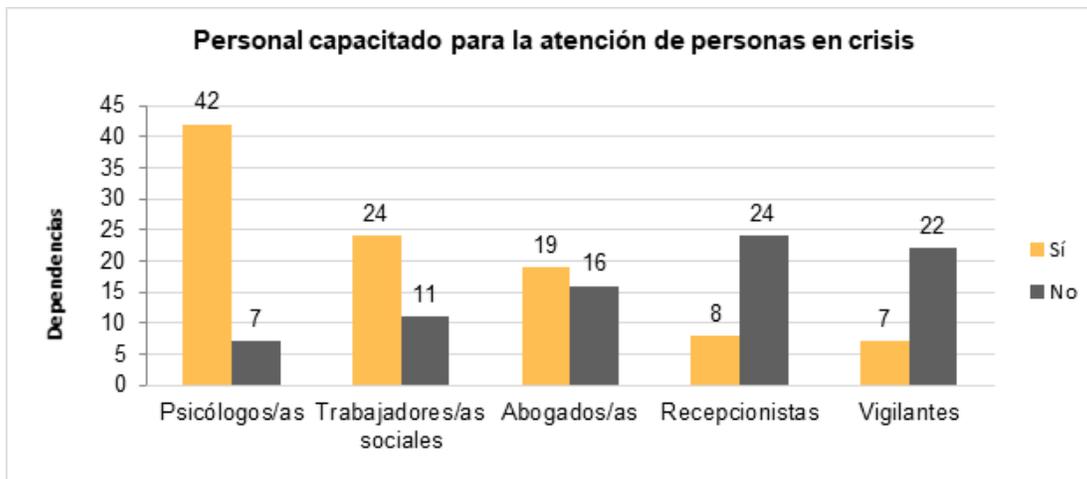
Las dependencias respondieron que del personal que labora en las mismas, los psicólogos y psicólogas, abogados/as y trabajadores/as sociales son quienes en su mayoría se encuentran capacitados para la atención en el primer contacto, mientras que las y los recepcionistas y vigilantes son los que menos capacitación tienen en el tema.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.10 ¿Cuál de su personal está capacitado para la atención de personas en crisis?

Del personal de las dependencias que se encuentra capacitado en la atención a personas en crisis, en su mayoría son los psicólogos/as, seguido por los trabajadores/as sociales y en tercera posición los abogados/as.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.11 Número de atenciones diarias.

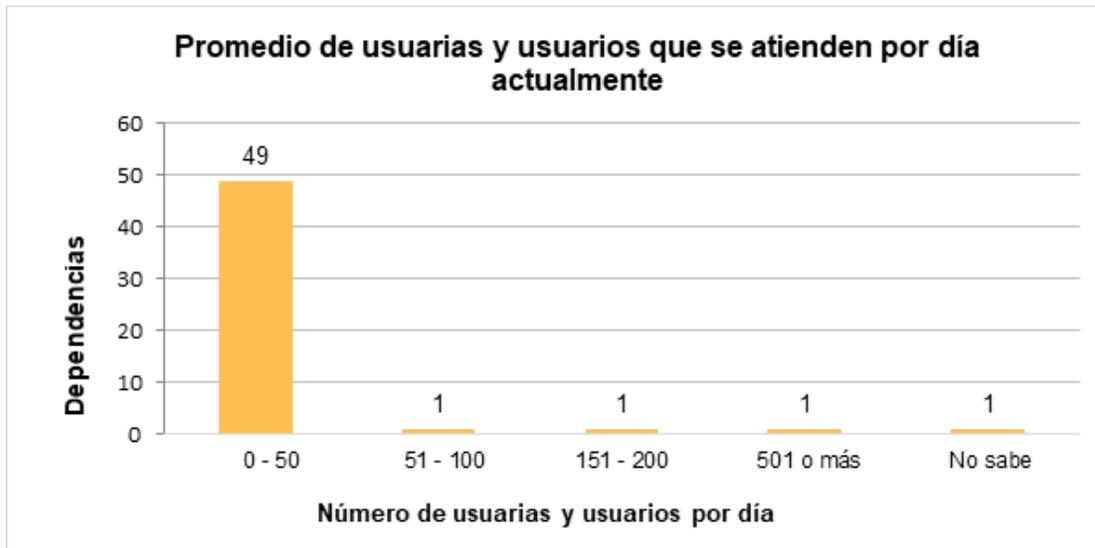
46 de las dependencias, mencionó tener la capacidad para atender de 1 a 50 personas por día, solo 2 mencionaron de 51 a 100, mientras que 1 dijo tener la capacidad de atender a más de 500 personas.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.12 Promedio de usuarios por día.

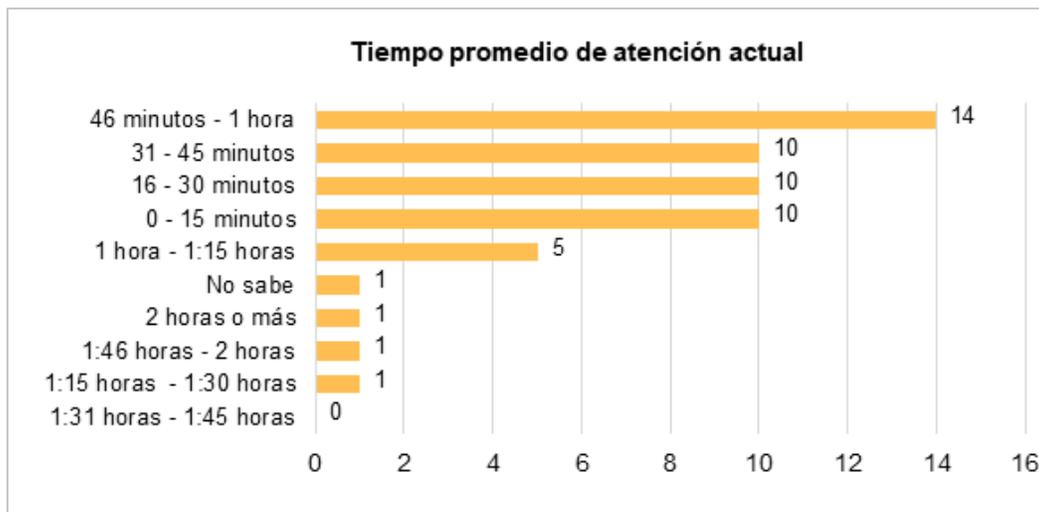
49 dependencias, dijeron atender de 0-50 usuarios/as por día, mientras que 3 mencionaron atender a más de 50 y solo una no sabe a cuantas personas por día atiende.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.13Cuál es el tiempo promedio de atención actual

El tiempo promedio de atención que tienen 14 de las dependencias que respondieron a la encuesta es de 46 min a 1 hora, mientras que sólo una mencionó tener tiempo de más de 2 horas.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.14 Tiempo que consideran ideal para la atención

18 instituciones respondieron que consideran el tiempo ideal de atención entre 46 minutos y una hora, seguidos de diez que mencionaron de 31 a 45 minutos, ocho señalaron de cero a quince minutos y seis de ellas, consideraron una a una hora con quince minutos.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

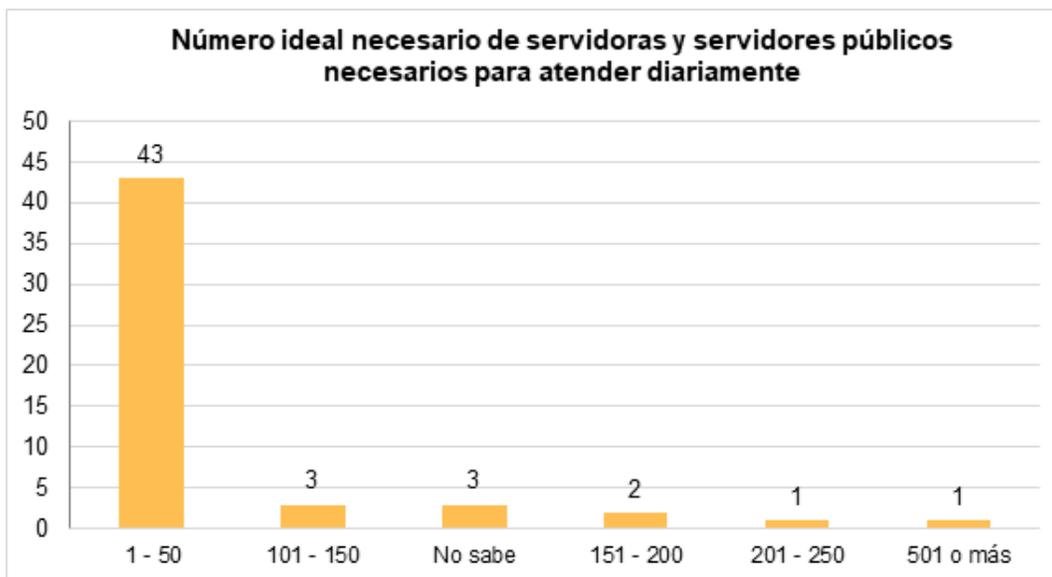
3.1.15 Número de servidoras y servidores públicos que brindan atención a usuarias y usuarios en su institución

De las 53 dependencias que respondieron a la encuesta, el 81.1% de ellas, mencionó que de 1-50 servidoras/es públicos brindan atención a usuarios y usuarias en su institución.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

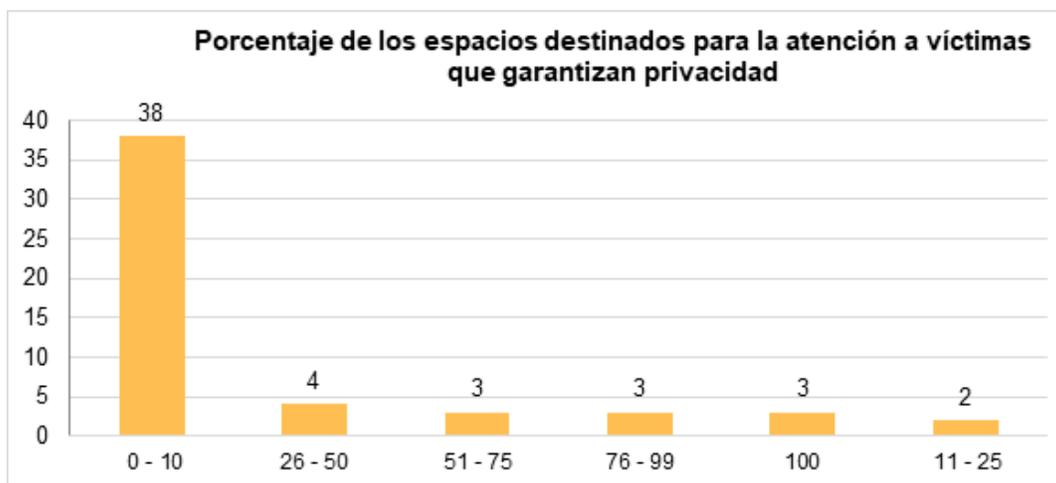
3.1.16 Número ideal necesario de servidoras y servidores públicos necesarios para atender a las usuarias y usuarios diarios.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.16 Porcentaje de los espacios destinados para la atención a víctimas que garantizan privacidad.

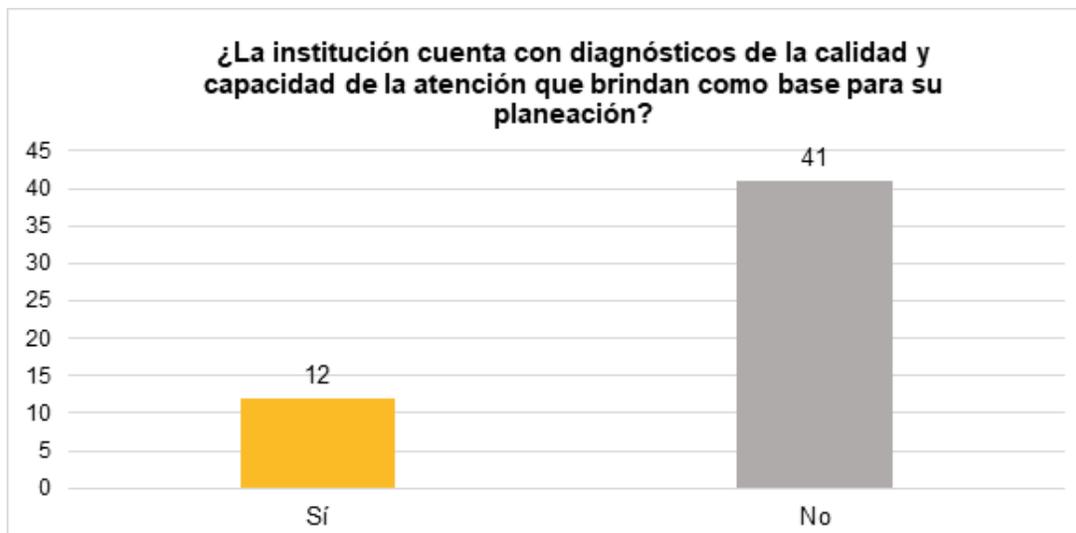
38 dependencias mencionaron que del 0-10 por ciento de sus espacios garantizan la privacidad a las personas víctimas atendidas en sus instalaciones, mientras que sólo 2 de ellas dijeron que del 11-25 por ciento tienen esta garantía



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

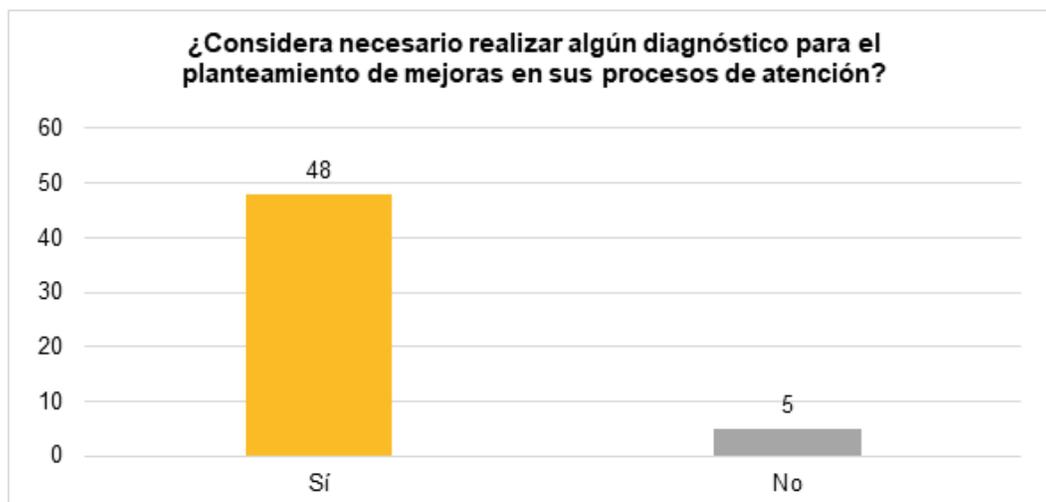
3.1.17 ¿La institución cuenta con diagnósticos de la calidad y capacidad de la atención que brindan como base para su planeación?

41 Instituciones respondieron que no cuentan con un diagnóstico de la calidad y capacidad de la atención que brindan como base para su planeación, mientras que 12, dijeron sí contar con un diagnóstico.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.18 ¿Considera necesario realizar algún diagnóstico para el planteamiento de mejoras en sus procesos de atención?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.19 ¿Cuáles son los servicios que ofrecen en su institución?

De los servicios que ofrecen las instituciones que respondieron a la encuesta, en su mayoría dijo que canalizan al usuario o usuaria, seguido por la atención al primer contacto, y la asesoría o apoyo jurídico.

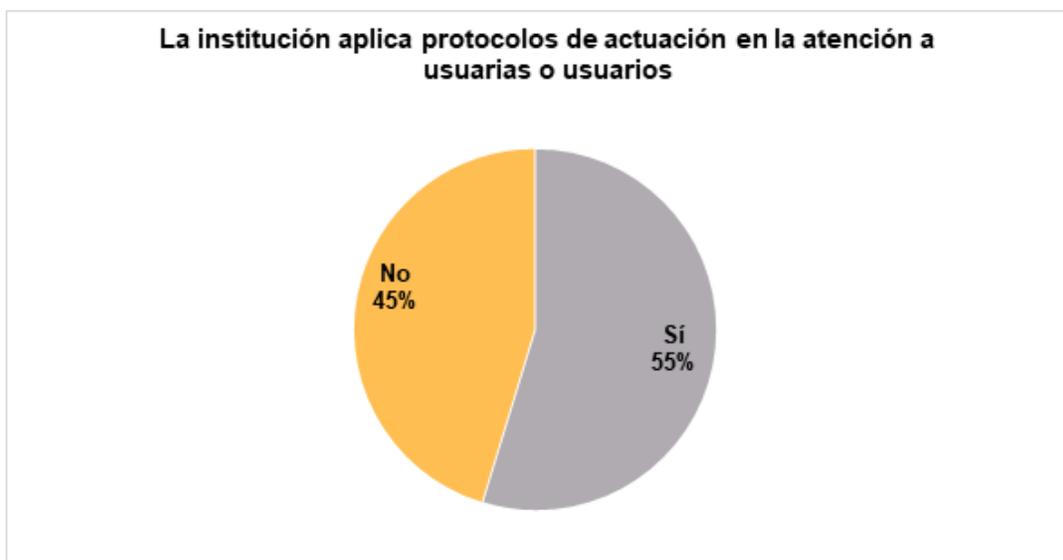


Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

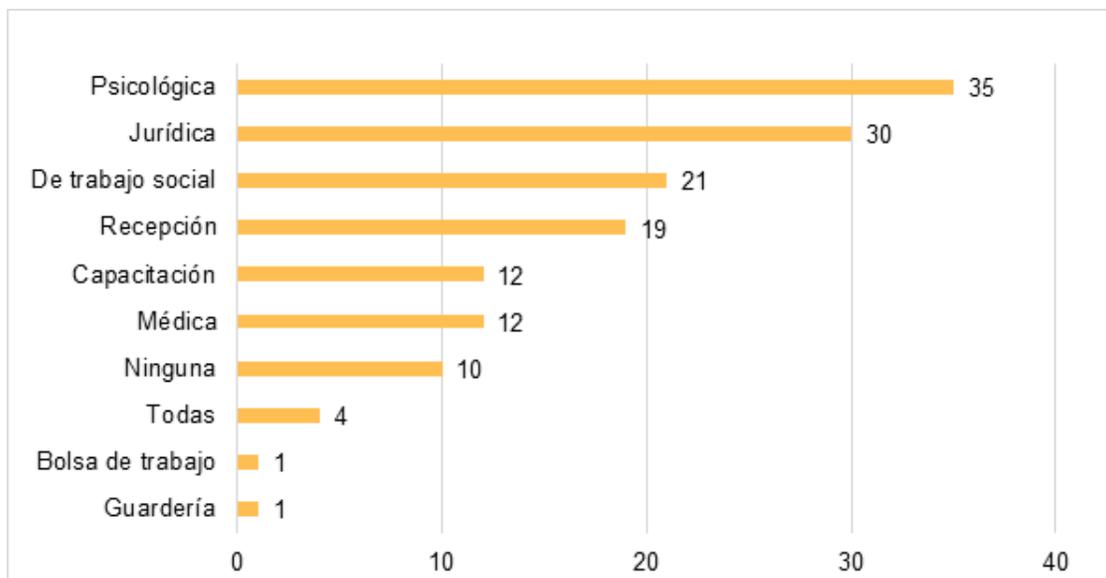
Nota: El total de dependencias que respondieron a la encuesta puede no ser igual al número de servicios que ofrecen, ya que estas pueden ofrecer más de un servicio.

3.1.20 ¿En su institución aplican protocolos de actuación en la atención a usuarias o usuarios?

El 55% (29) de las instituciones respondió que sí aplican protocolos de actuación a usuarias o usuarios, mientras que el 45% (24) dijo no aplicar dichos protocolos.



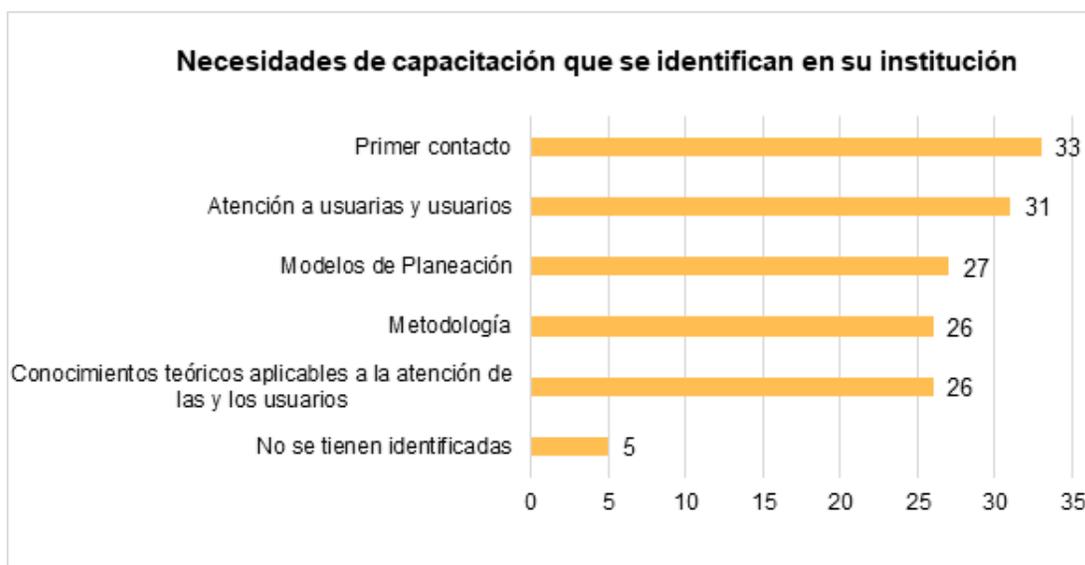
3.1.21 Mencione a cuáles áreas impacta la aplicación de estos protocolos:



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

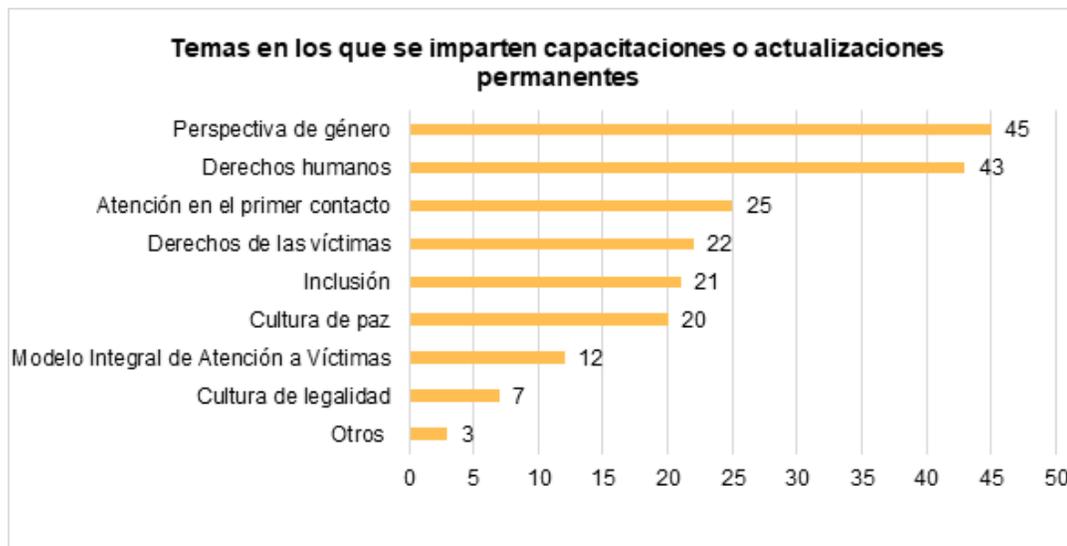
Nota: Los protocolos que se aplican en una institución, pueden impactar en más de un área.

3.1.22 Señale cuáles son las principales necesidades de capacitación que identifica en su institución:



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco. Nota: las dependencias identifican más de una necesidad de capacitación, por lo que la suma, es más que el total de dependencias.

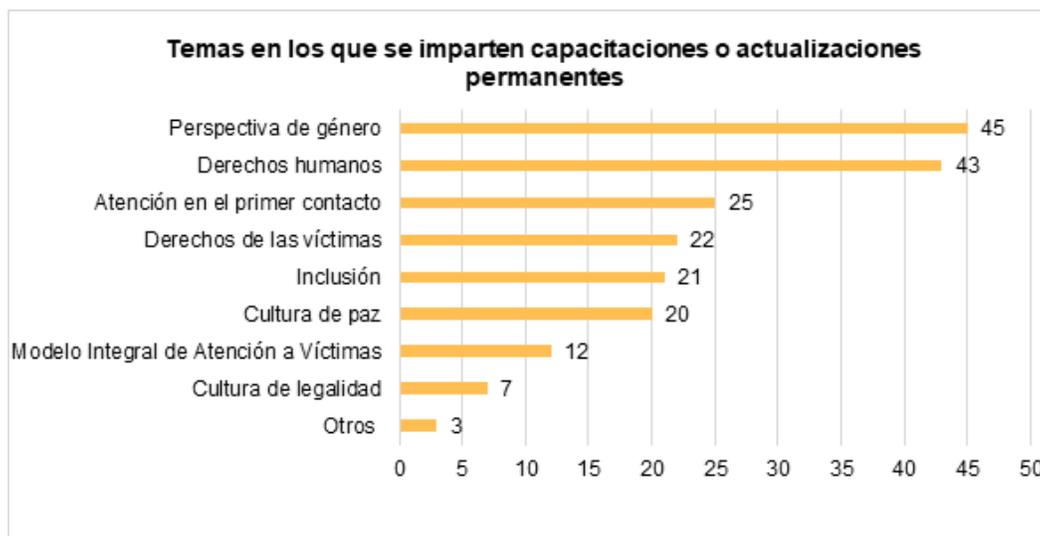
3.1.23 ¿En qué temas se imparten capacitaciones o actualizaciones permanentes?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

Nota: La suma total es más que el total de dependencias, puesto a que capacitan en más de un tema.

3.1.24 ¿En qué temas se imparten capacitaciones o actualizaciones permanentes?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

Nota: La suma total es más que el total de dependencias, puesto a que capacitan en más de un tema.

3.1.25 La capacitación que recibe el personal de su institución, ¿se encuentra directamente relacionada con el servicio civil de carrera?

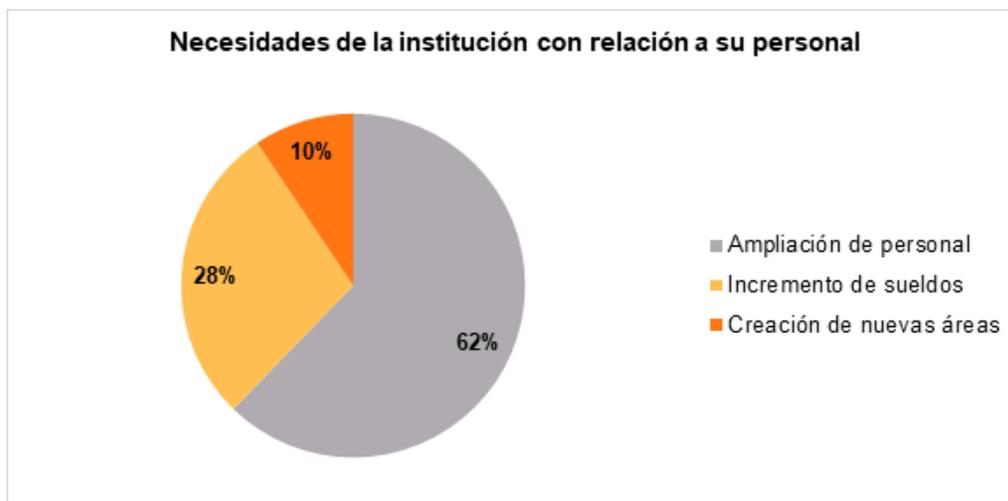
De las 53 dependencias que respondieron a la encuesta, el 55% (29) mencionó que la capacitación que reciben, no está relacionada con el servicio civil de carrera, mientras que el 45%(24), mencionó que sí.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.26 ¿Qué necesidades tiene su institución con relación a su personal?

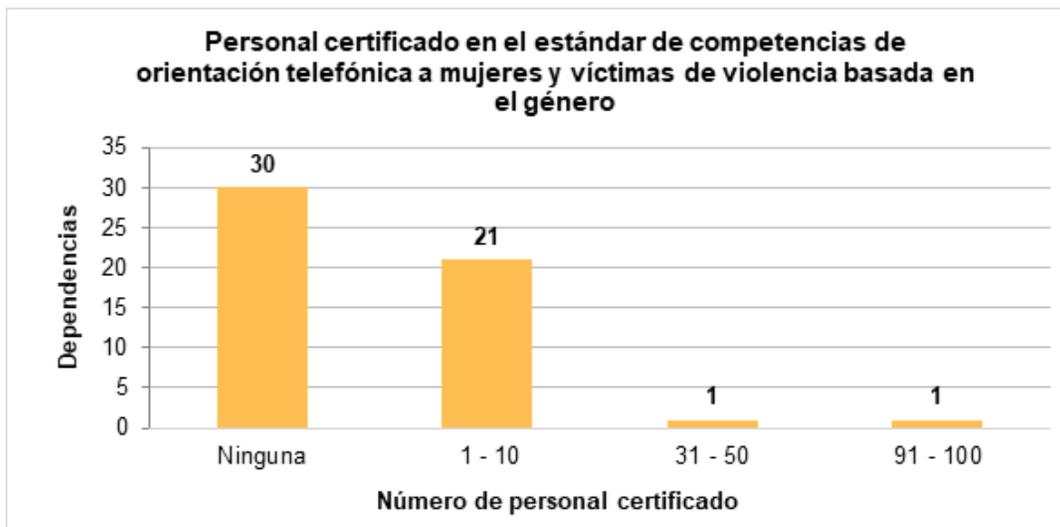
En relación al personal, el 62% de las instituciones mencionaron que requieren ampliación de personal, el 28% incremento de sueldos y el 10% creación de nuevas áreas.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.27 ¿Cuántas personas de su personal están certificadas en el estándar de competencias de orientación telefónica a mujeres y víctimas de violencia basada en el género?

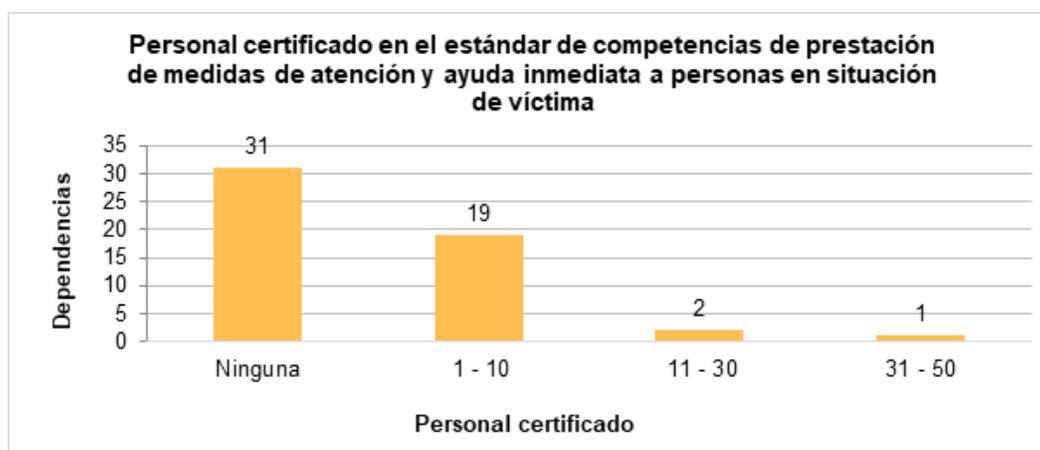
30 de las dependencias respondieron que no cuentan con personal certificado en el estándar de competencias de orientación telefónica a mujeres víctimas de violencia basada en género, 21 señalaron que de 1 a 10 personas si están certificadas, 1 dependencia mencionó que de 31-50 personas y 1 de 91 a 100.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

3.1.28 ¿Cuántas personas de su personal están certificadas en el estándar de competencias de Prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctima?

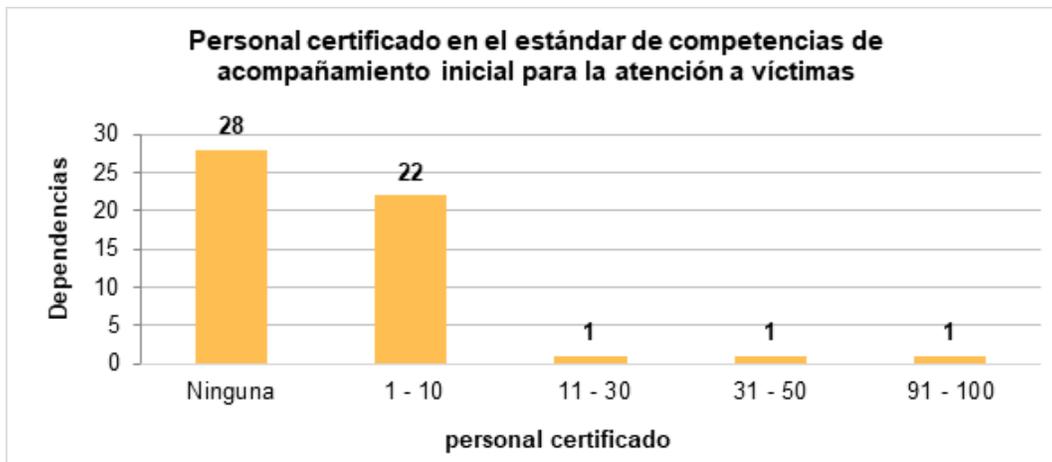
31 dependencias respondieron que ninguno de su personal está certificado en el estándar de competencias de prestación de medidas de atención y ayuda inmediata a personas en situación de víctimas, 19 mencionaron que, de 1 a 10 personas, 2 dependencias respondieron que de 11 a 30 personas están certificadas, y 1 respondió que de 31 a 50 personas que laboran en su dependencia cuentan con esta certificación.



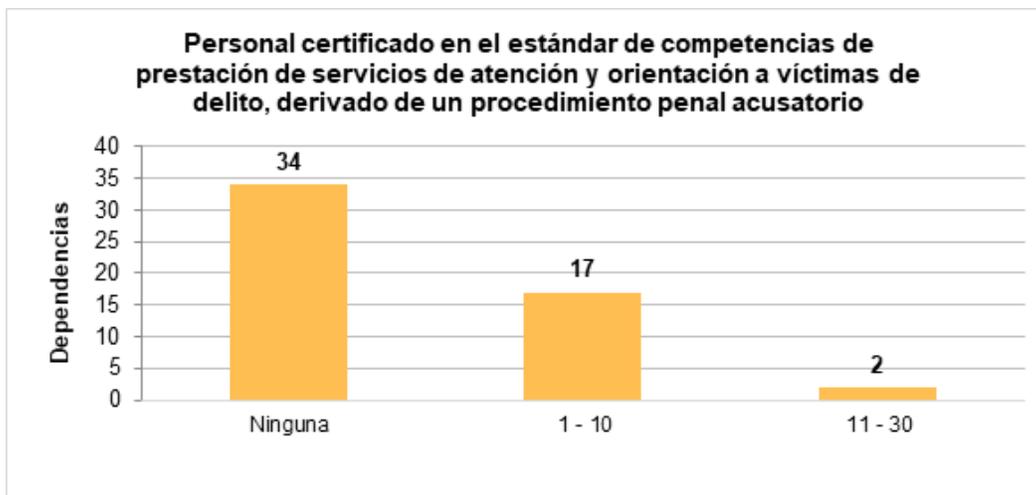
Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.29 ¿Cuántas personas de su personal están certificadas en el estándar de competencias de acompañamiento inicial para la atención a víctimas?

28 dependencias respondieron que ninguno de su personal se encuentra certificado en el estándar de competencias de acompañamiento inicial a víctimas, 22 instancias respondieron que de 1 a 10 personas están certificadas.



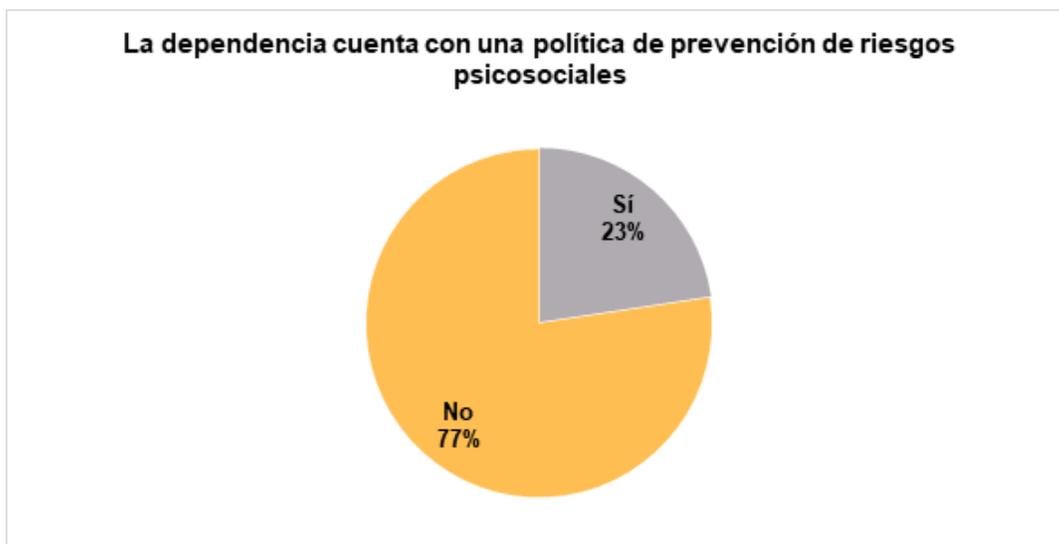
3.1.30 ¿Cuántas personas tienen certificadas en el estándar de competencias de prestación de servicios de atención y orientación a víctimas de delito, derivado de un procedimiento penal acusatorio?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.31 ¿Cuentan en su dependencia con una política de prevención de riesgos psicosociales?

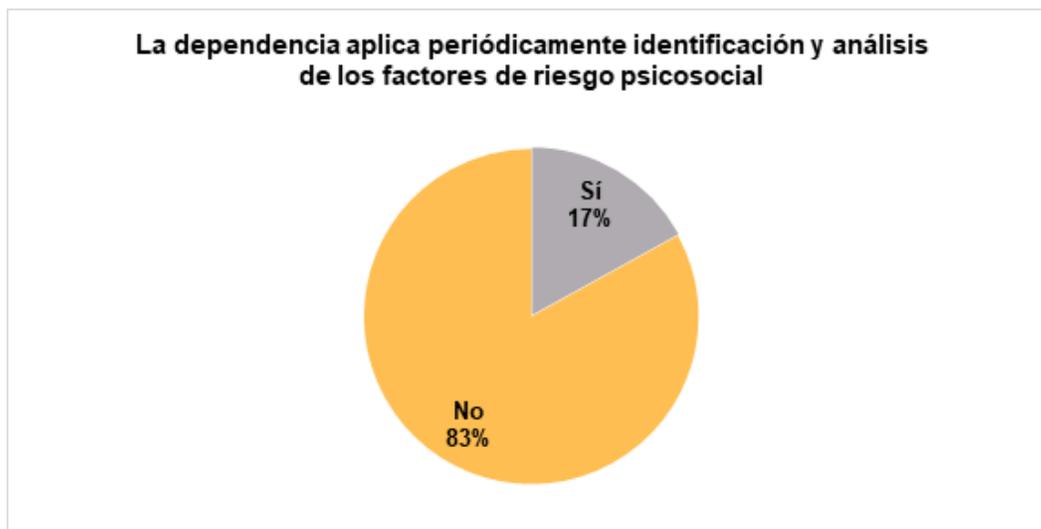
El 77% de las dependencias mencionó que no cuenta con una política de prevención de riesgos psicosociales, el 23% respondió sí contar con ella.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.32 ¿Se aplica periódicamente identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial?

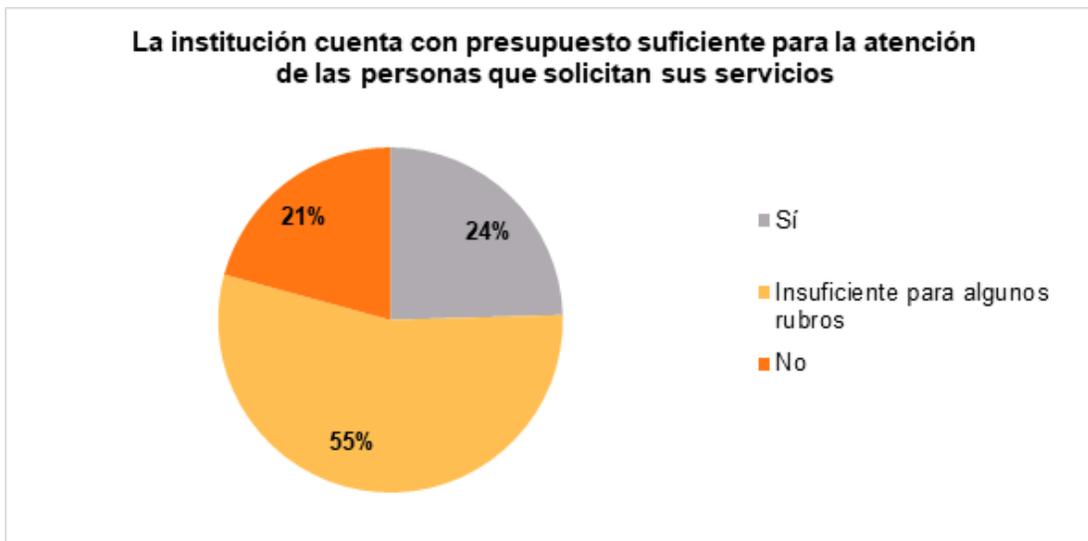
El 83% de las dependencias respondientes a la encuesta, dijo que no aplica periódicamente identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, el 17% mencionó que sí.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.33 ¿Su presupuesto es suficiente para la atención de las personas que solicitan sus servicios?

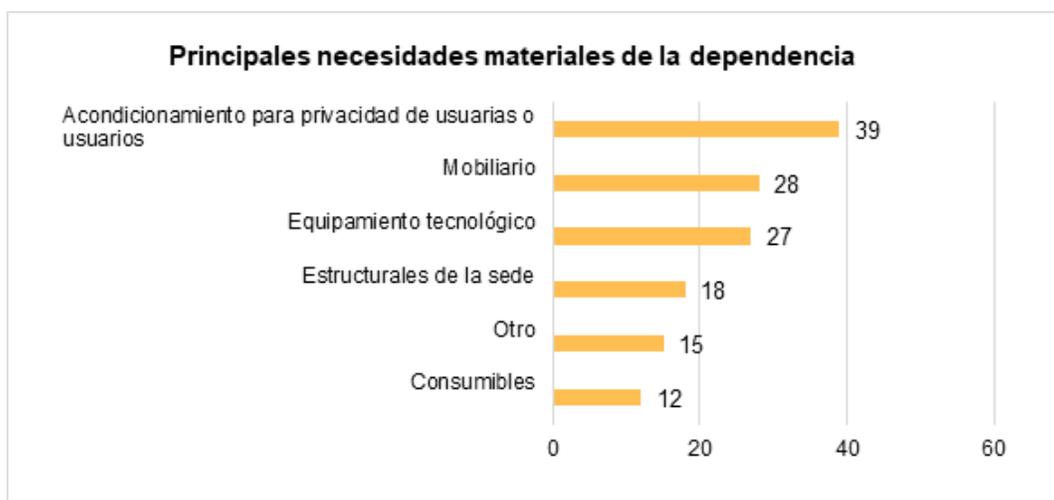
El 55% de las instituciones, considera que el presupuesto es insuficiente para algunos rubros, el 24% sí lo considera suficiente y el 21% no.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.34 ¿Cuáles son las mayores necesidades materiales que tiene en este momento?

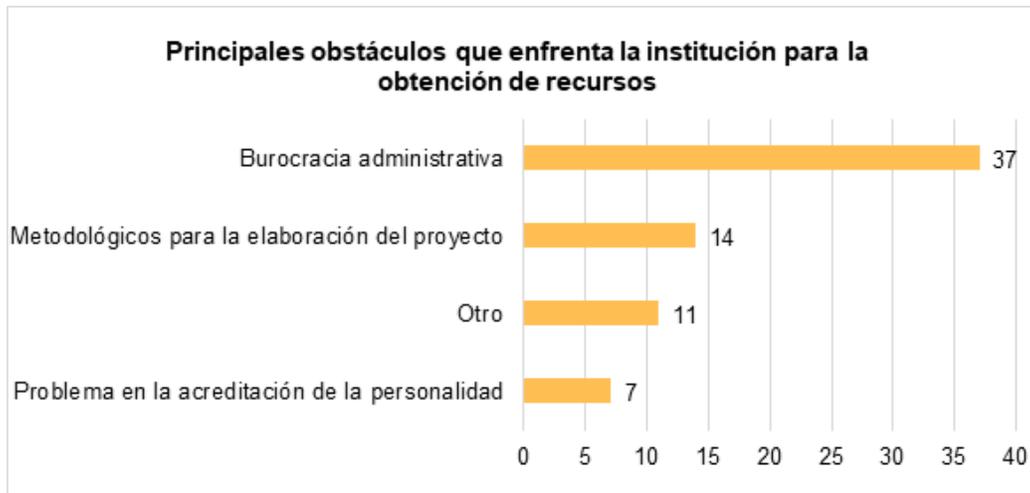
Las principales necesidades materiales que mencionaron las dependencias fue la falta de acondicionamiento para privacidad de usuarias/os (39), mobiliario (28), equipamiento tecnológico (27), estructurales de la sede (18), otro (15) y por último consumibles (12).



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.35 ¿Cuáles son los principales obstáculos que enfrenta la institución para la obtención de recursos?

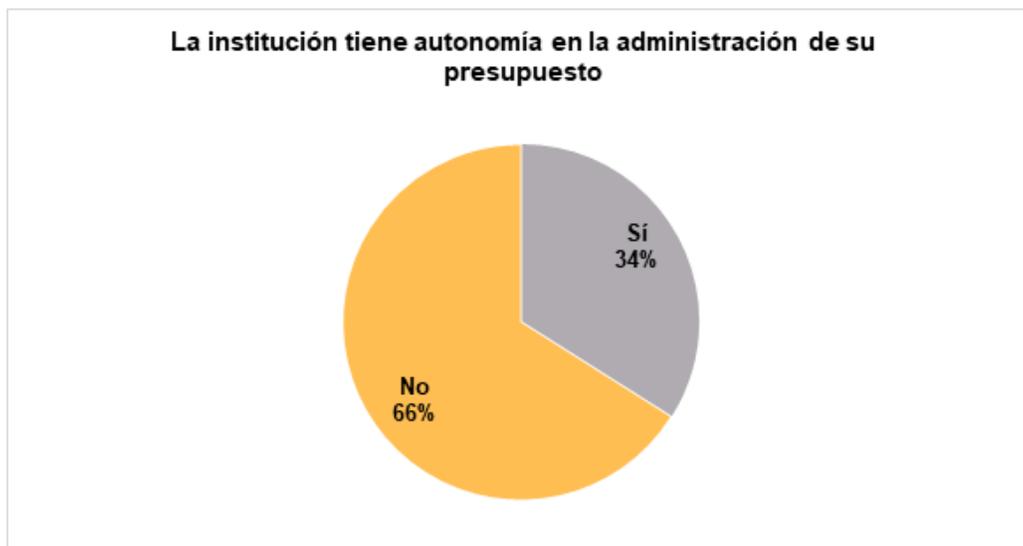
El obstáculo que con mayor frecuencia mencionaron las instituciones para la obtención de recursos, fue la burocracia administrativa con 37 menciones, el que menor señalamiento tuvo fue el de problema de la acreditación de la personalidad con 7.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.36 ¿Tiene autonomía en la administración de su presupuesto?

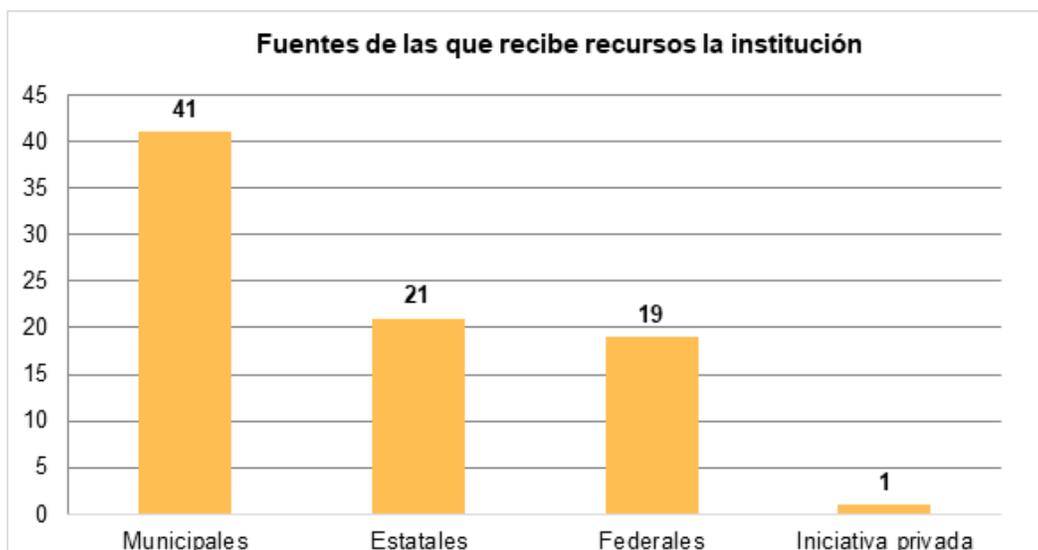
El 66% de las dependencias mencionó que no tiene autonomía en la administración de su presupuesto, mientras que el 34% señaló que sí.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.37 ¿De qué fuentes recibe recursos?

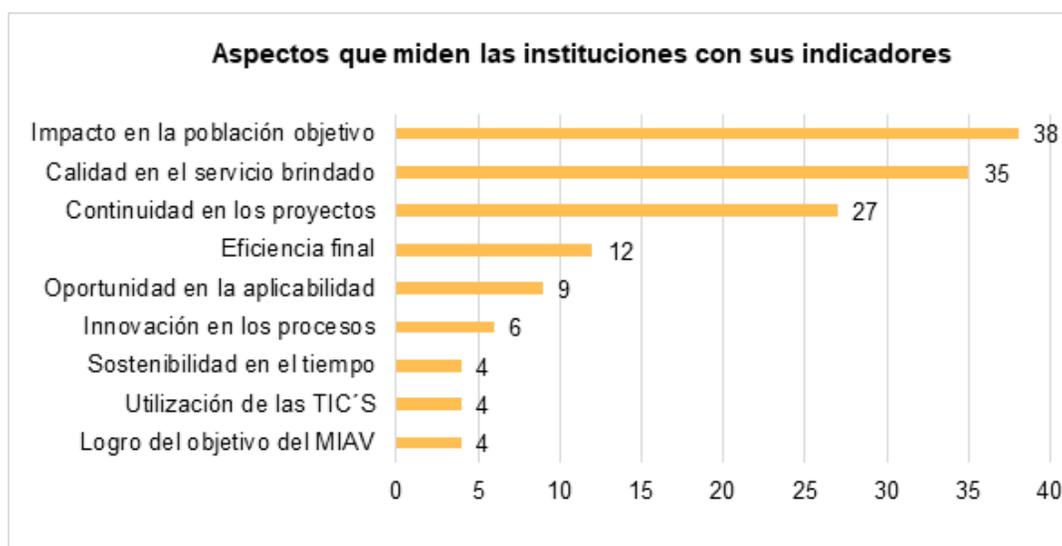
Las fuentes que mencionan las instituciones de las cuales reciben recursos en su mayoría fue, municipales con 41, estatales 21, federales 19 e iniciativa privada 1.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.38 ¿Cuáles de estos aspectos mide con sus indicadores?

De las dependencias respondientes, los tres aspectos que más mencionaron medir con sus indicadores, fue el impacto en la población objetivo con 38 menciones, seguido de la calidad en el servicio brindado con 35 y la continuidad en los proyectos 27.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.2 Presencia activa y confianza en las instituciones

Este apartado se centra en la evaluación específica de la capacidad de las Instituciones que atienden a personas víctimas (IAPV) para brindar un acompañamiento integral, desde el momento inicial de la atención hasta la recuperación completa del proyecto de vida de cada individuo afectado.

En el marco de la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional⁸, se reconoce la importancia de que las instituciones pertinentes formulen, desarrollen o perfeccionen programas de capacitación específicamente diseñados para el personal encargado de la prevención, detección y control de los delitos contemplados en esta Convención. Estos programas tienen como objetivo garantizar el cumplimiento efectivo de la ley y proteger tanto a las víctimas como a los testigos involucrados.

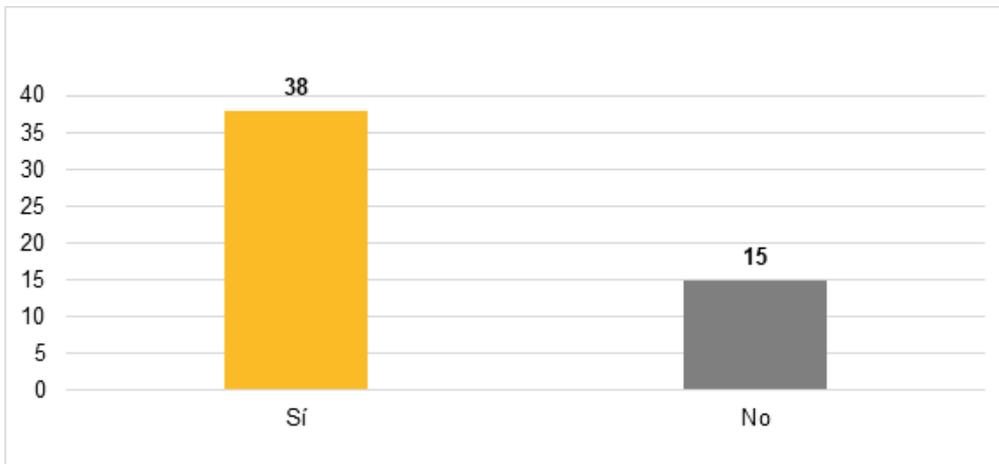
Asimismo, el Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención mencionada, establece el compromiso de los Estados Partes de proporcionar asistencia y protección a las víctimas de trata. Esto incluye medidas destinadas a prever su recuperación física, psicológica y social, así como asegurar que su ordenamiento jurídico interno contemple medidas que les permitan obtener indemnización por los daños sufridos.

Para ello, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos garantiza los derechos de las víctimas u ofendidos, incluyendo el acceso a atención médica y psicológica de urgencia desde el momento de la comisión del delito, así como la reparación del daño mediante procedimientos ágiles para ejecutar las sentencias en materia de reparación del daño. En la misma tesitura, tanto la Ley General de Víctimas como el Modelo Integral de Atención a Víctimas, publicados en el Diario Oficial de la Federación, establecen el derecho de las personas afectadas por hechos delictivos o la violación de sus derechos humanos a ser atendidas por las dependencias competentes, de acuerdo con el daño recibido, sus necesidades específicas y los enfoques especializados que correspondan a su situación particular.

⁸ Adoptada por la Asamblea General, el 15 de noviembre de 2000. Recuperada el 3 de abril de 2024 de: <https://www.unodc.org/documents/treaties/UNTOC/Publications/TOC%20Convention/TOCebook-s.pdf>

3.1.15 ¿Se implementan en su institución mecanismos para evitar la victimización institucional?

Del total de las dependencias que respondieron la encuesta, 38 de ellas mencionaron que sí se implementan mecanismos para evitar la victimización institucional, mientras que 15 dijeron que no.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

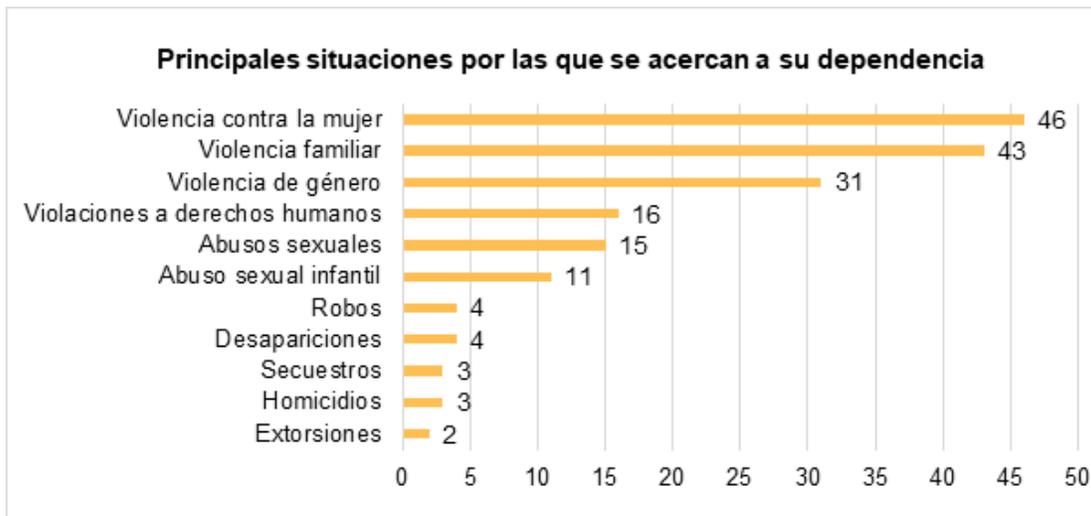
3.1.40 Su institución ¿cuenta con un sistema de evaluación?

Las instituciones respondieron que el 64% (34) de ellas, no cuenta con un sistema de evaluación, mientras que el 36% (19) sí, de las que respondieron que sí.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.41 ¿Cuáles son las principales situaciones por las que se acercan a su dependencia?

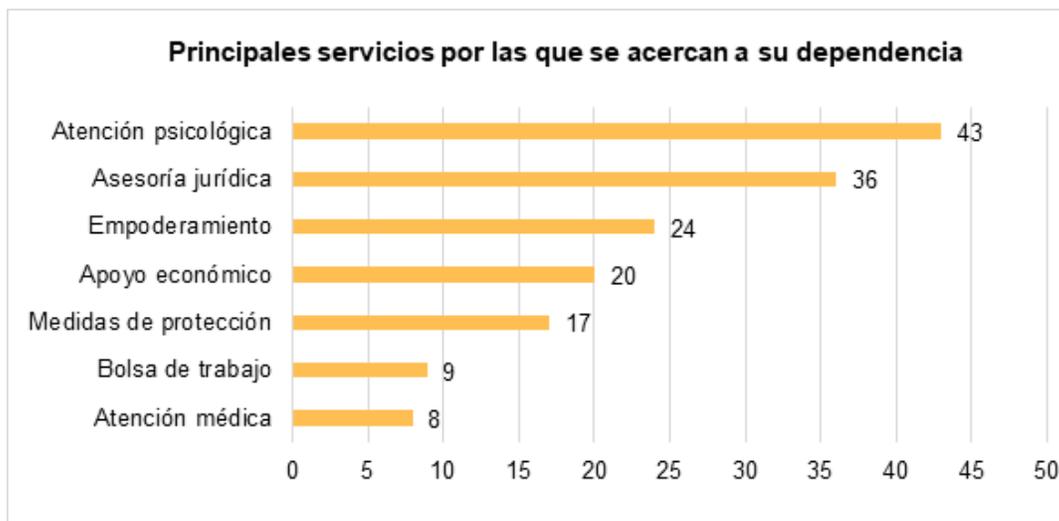


Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

Nota: El total de las situaciones es mayor que el de las dependencias, ya que estas pueden atender más de alguna de estas situaciones.

3.1.42 ¿Cuáles son los principales servicios por los que se acercan a su dependencia?

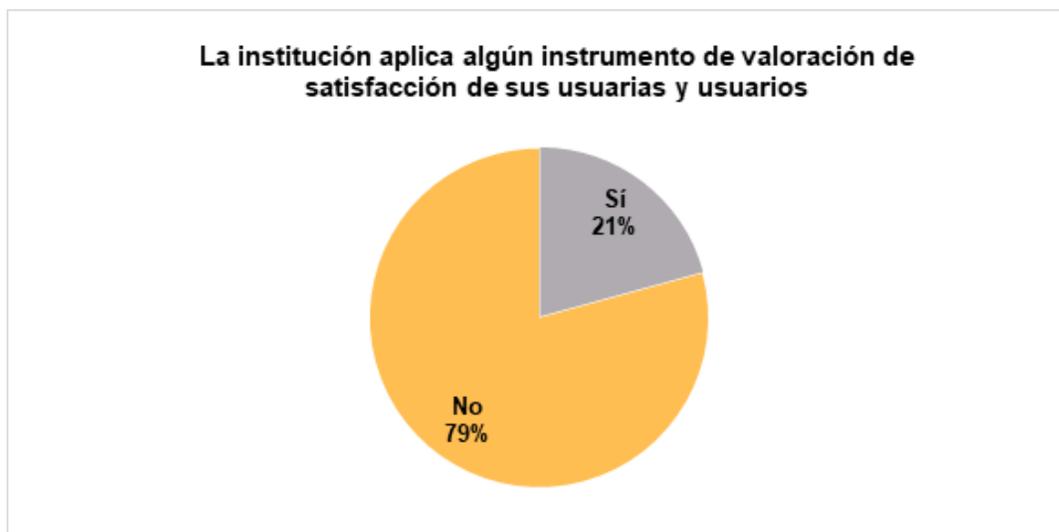
La asesoría psicológica es el principal servicio que mencionaron las dependencias, por el que se acercan las personas a ellas, seguido de la asesoría jurídica y el empoderamiento, mientras que atención médica es el servicio que menos mencionaron.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.42 ¿Aplica algún instrumento de valoración de satisfacción de sus usuarias y usuarios?

El 79% (42) de las dependencias que respondieron a la encuesta, mencionó que no aplica algún instrumento de valoración de satisfacción, el 21%(11) dijo que sí.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

3.1.43 ¿Cuáles son sus porcentajes de satisfacción de usuarias y usuarios?

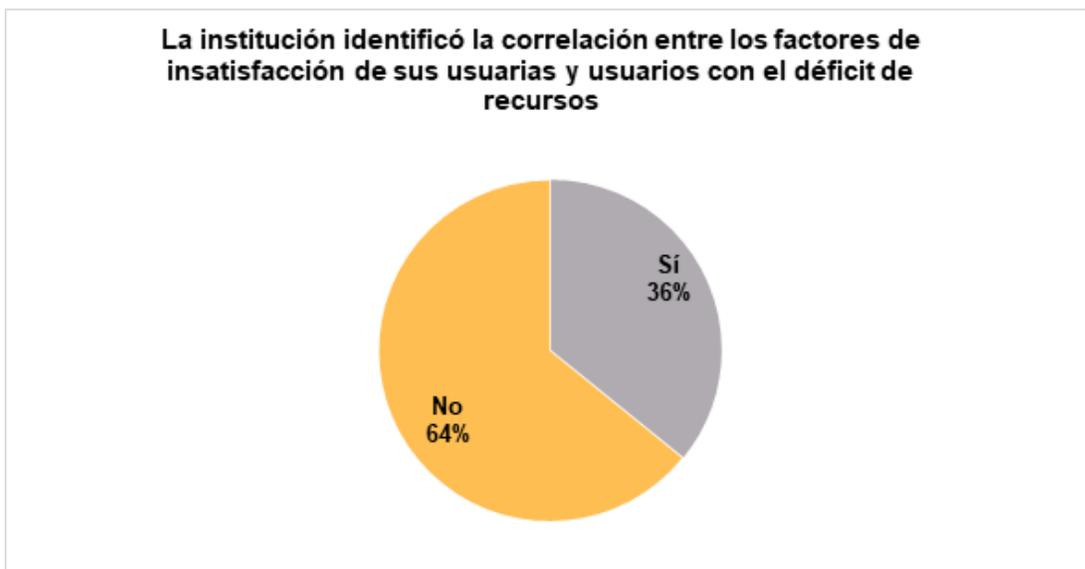
Las dependencias mencionaron que el 63.0% de sus usuarios/as se encuentran satisfechos, el 24% medianamente satisfechos y el 13.0% no satisfechos.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

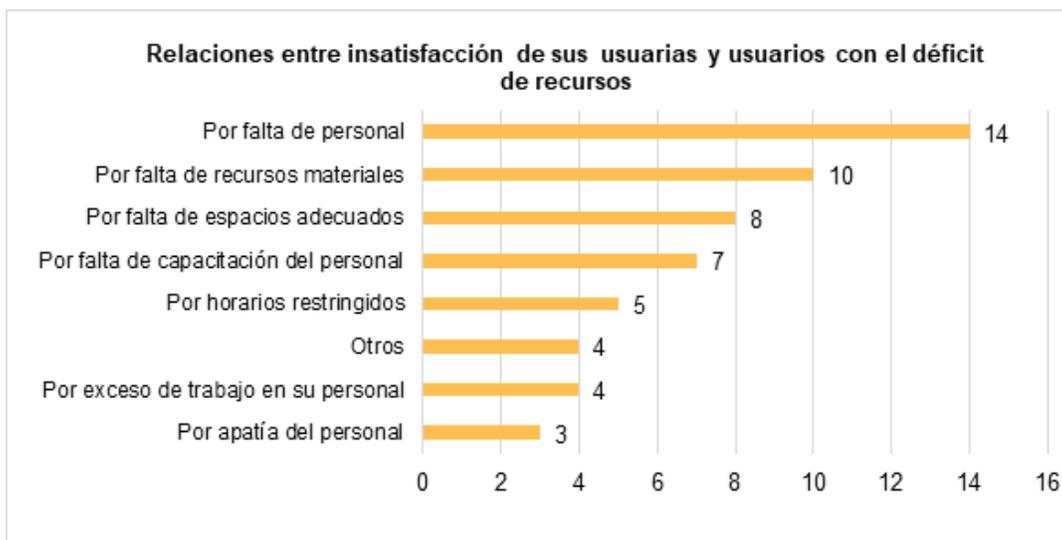
Nota: se sumó el total de las respuestas y se sacó el porcentaje promedio, según nivel de satisfacción.

3.1.44 ¿Tiene identificada la correlación entre el o los factores de insatisfacción de sus usuarias y usuarios con el déficit de recursos?



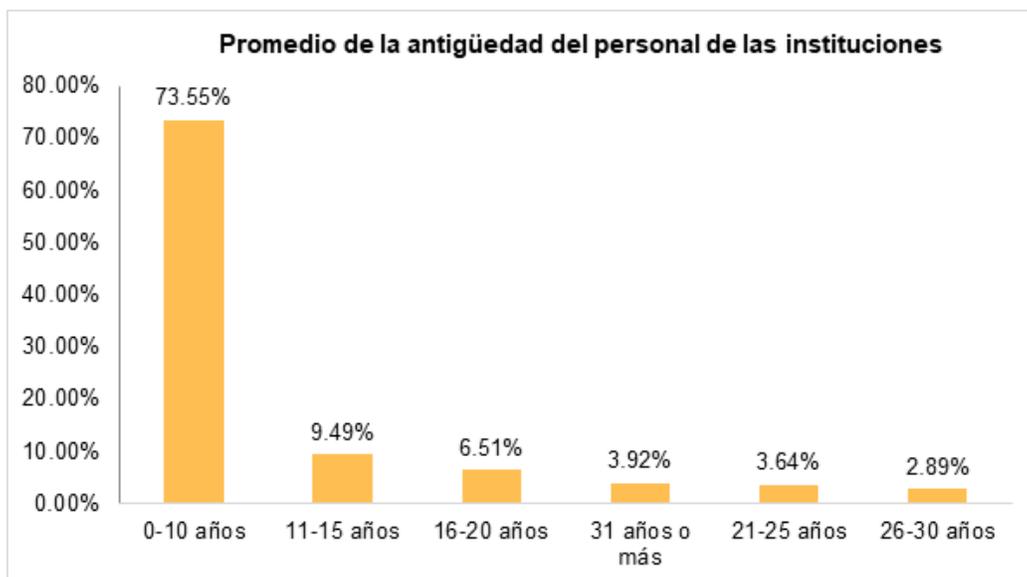
Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.45 ¿Cuáles son las relaciones que ha encontrado?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.46 Señale en porcentaje, cuál es la antigüedad de su personal.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

Nota. Se sacó un promedio del porcentaje total de antigüedad del personal que labora en las instituciones.

3.1.47 ¿Se realizan diagnósticos para la identificación de síndromes derivados del desempeño laboral de manera permanente?

El 92% de las dependencias, mencionaron no realizar un diagnóstico para la identificación de síndromes derivados del desempeño laboral de manera permanente, el 8% mencionó que sí lo hacen.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.48 ¿Cuáles considera que son los principales desafíos que enfrenta su institución?

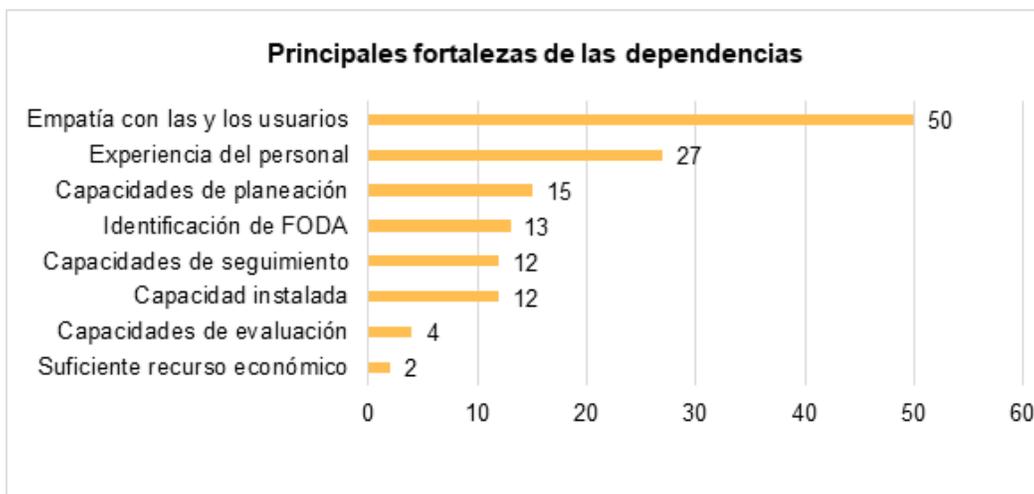
De los desafíos que enfrentan las dependencias, 35 de las mencionaron que es un desafío de mucha importancia la atención pronta, 34 señalaron que la formación especializada, 33 la coordinación interinstitucional, 31 el cumplimiento de objetivos institucionales y 29 el uso eficiente de los recursos.

Desafíos	Mucha importancia	Mediana importancia	Poca importancia	NA
Atención pronta	35	9	4	5
Formación especializada	34	11	3	5
Coordinación interinstitucional	33	10	4	6
Cumplimiento de objetivos institucionales	31	11	4	7
Uso eficiente de recursos	29	12	7	5
Formación Profesional	28	11	3	11
Contratación de personal	28	14	6	5
Adquisición de recursos materiales	27	17	4	5
Sistematización de información	25	16	6	6
Confianza	24	10	6	13
Disminución de los tiempos de atención	24	15	3	11
Generación de información	24	16	6	7
Formación básica	23	13	5	12
Credibilidad	21	9	9	14

Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

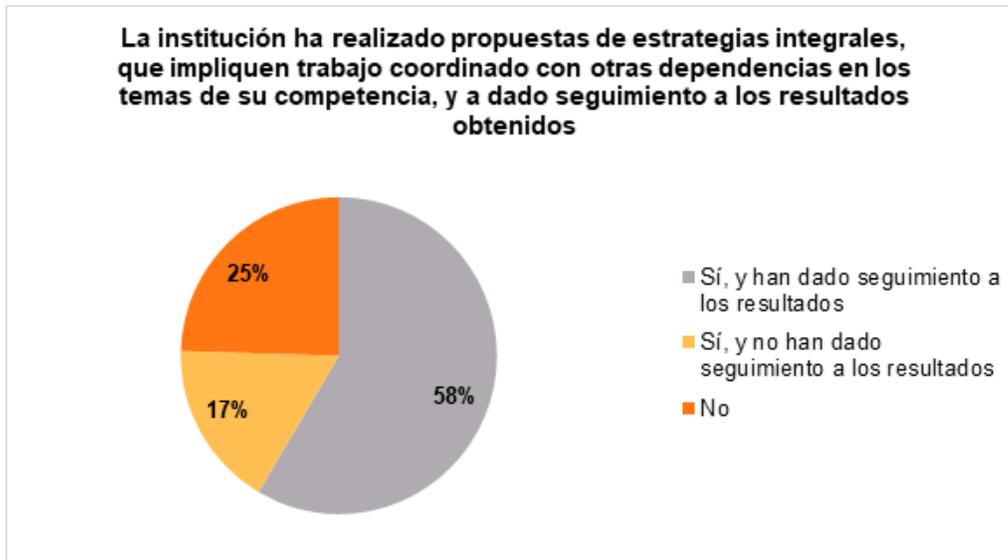
3.1.49 ¿Cuáles considera que son las principales fortalezas de su dependencia?

50 de las dependencias mencionó que su principal fortaleza es la empatía con las y los usuarios, 27 dijeron que la experiencia personal y 15 las capacidades de planeación.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

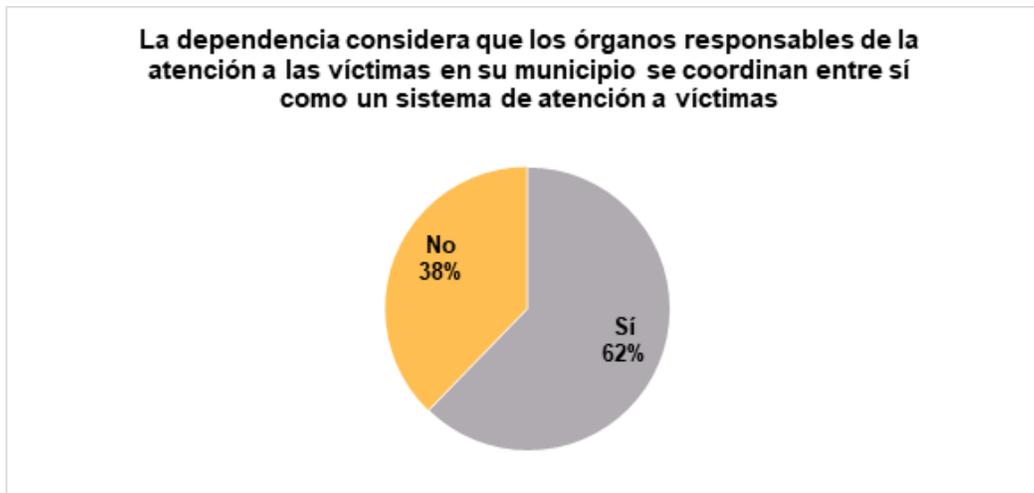
3.1.50 Como institución, ¿han realizado propuestas de estrategias integrales, que impliquen trabajo coordinado con otras dependencias en los temas de su competencia?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.51 ¿Considera que los órganos responsables de la atención a las víctimas en su municipio se coordinan entre sí como un sistema de atención a víctimas?

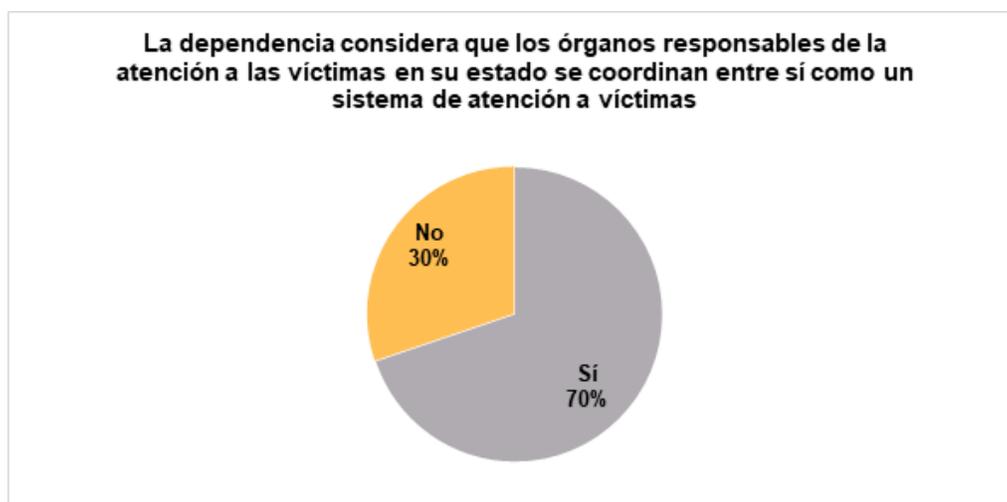
El 62% de las dependencias respondió que sí considera que los órganos responsables de la atención a las víctimas en su municipio se coordinan entre sí, el 38% considera que no.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.52 ¿Considera que los órganos responsables de la atención a las víctimas en su Estado se coordinan entre sí como un sistema de atención a víctimas?

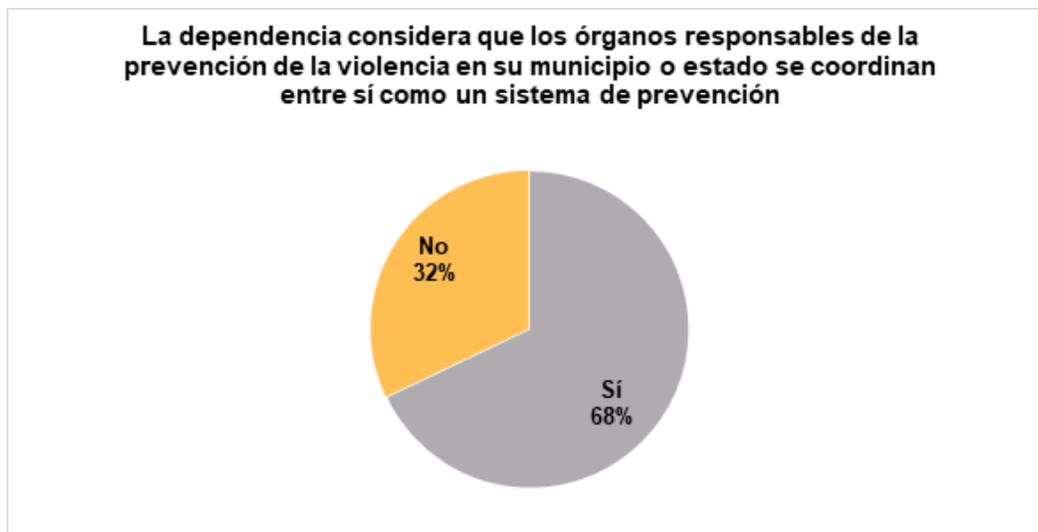
El 70% de las dependencias, sí considera que los órganos responsables de la atención a las víctimas en su Estado se coordinan entre sí como un sistema de atención a víctimas, mientras el 30% menciona que no hay coordinación.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.53 ¿Considera que los órganos responsables de la prevención de la violencia en su municipio o Estado se coordinan entre sí como un sistema de prevención?

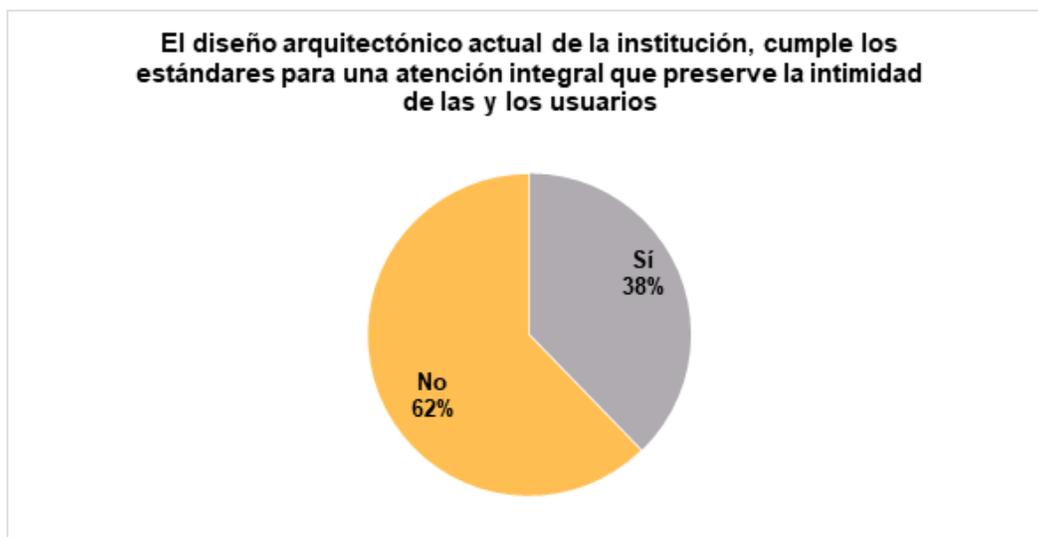
El 68% de las dependencias, sí consideran, que los órganos responsables de la prevención de la violencia en su municipio o Estado se coordinan entre sí como un sistema de prevención, el 32% no lo considera.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.54 ¿El diseño arquitectónico actual de su institución, cumple los estándares para una atención integral que preserve la intimidad de las y los usuarios?

El 62% de las dependencias, respondió que el diseño arquitectónico actual de su institución, no cumple los estándares para una atención integral que preserve la intimidad de las y los usuarios, el 38% dijo que sí cumple los estándares.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.1.15 Implementa acciones en coordinación con las siguientes instituciones:

Institución	Sí	No	Otro
Instituciones académicas	42	10	0
Asociaciones civiles	35	14	1
Colectivos ciudadanos	30	20	1
Asociaciones vecinales	21	23	1
Grupos religiosos	11	32	1
Asociaciones internacionales	9	32	3

Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

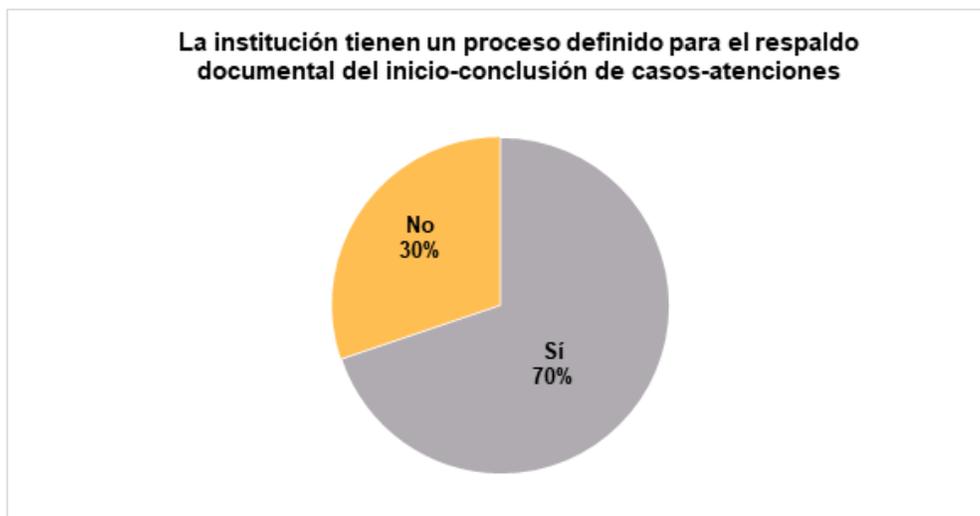
3.3 Seguimiento de casos

Este apartado busca evaluar la forma en la que las instituciones dan seguimiento a los casos y brindan el acompañamiento; se busca con esto tener una comprensión más clara acerca de cómo es que se construyen los procesos que garanticen la reparación de daños y el cumplimiento fáctico de sus derechos.

El Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) contempla medidas de asistencia que constituyen un conjunto integrado de mecanismos, procedimientos, programas y recursos destinados a restablecer los derechos de las víctimas, proporcionarles condiciones para una vida digna y garantizar su reintegración a la sociedad. Además, establece que la reparación integral incluye medidas de restitución, rehabilitación, compensación, satisfacción y prevención de la repetición, las cuales son brindadas tras la resolución de un órgano nacional o internacional competente, y requieren que la persona sea reconocida como víctima y esté inscrita en el Registro Nacional de Víctimas.

Finalmente se busca que las personas víctimas puedan recuperar su proyecto de vida, entendido como su potencial de realización personal, que incluye sus vocaciones, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones. Esto contribuye a fortalecer la resiliencia de la persona y restablecer sus derechos humanos, permitiéndoles acceder a determinadas expectativas y contribuir activamente a su bienestar y desarrollo personal.

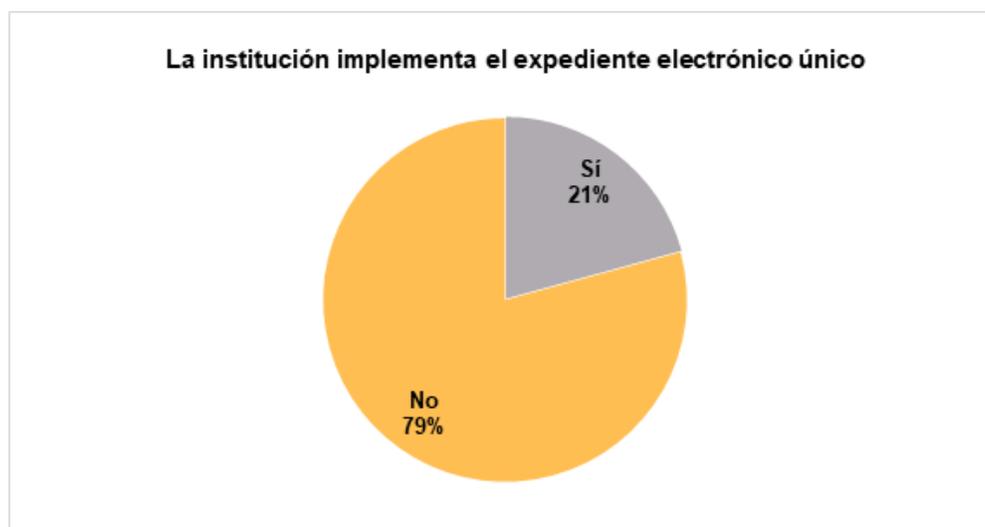
3.3.1 ¿Tienen un proceso definido para el respaldo documental del inicio-conclusión de casos-atenciones?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

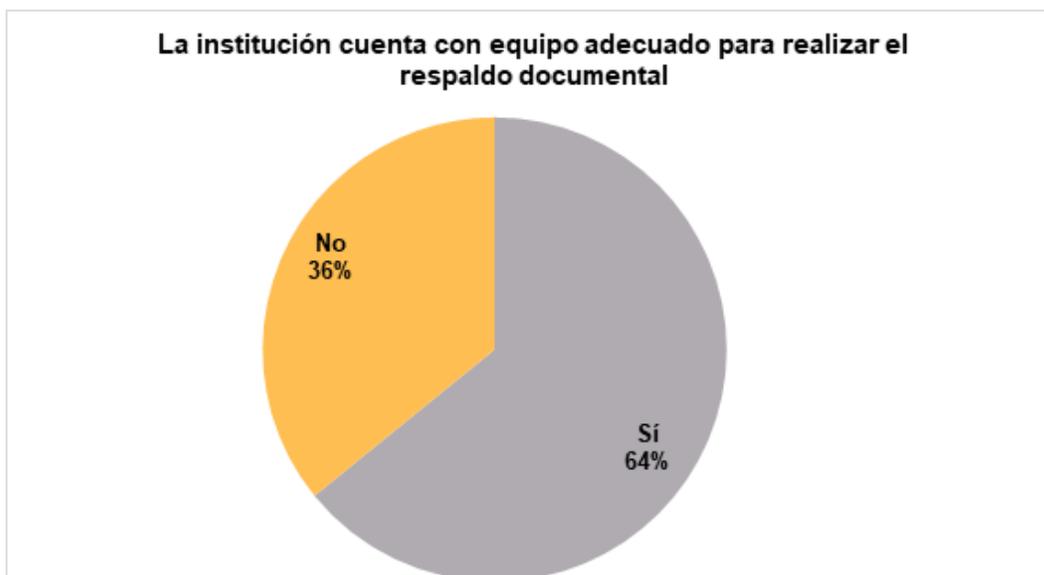
3.3.2 En su institución, ¿se implementa el expediente electrónico único?

El 79% (42) de las instituciones, no implementa el expediente electrónico único, sólo el 21% (11) sí lo hace.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

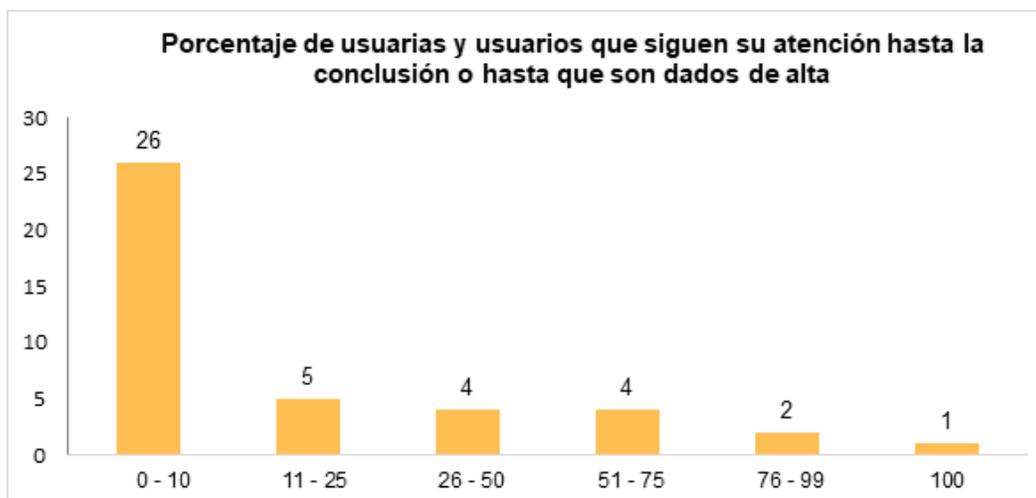
3.3.3 El equipo con el que cuenta, es adecuado para realizar el respaldo documental de los casos-atenciones?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

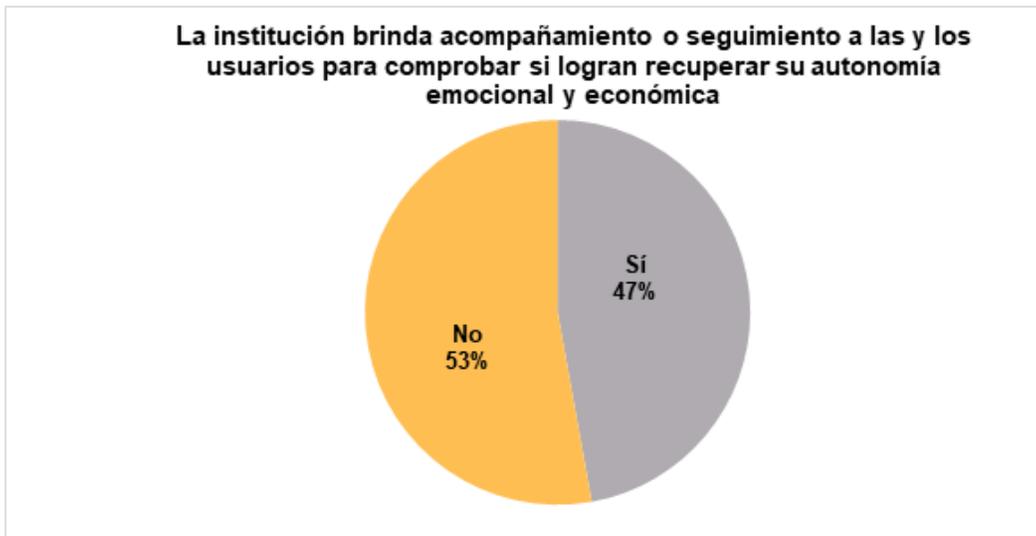
3.3.4 Señale el porcentaje de usuarias y usuarios que siguen su atención hasta la conclusión o hasta que son dados de alta.

26 dependencias respondieron que del 0-10% de sus usuarias y usuarios que siguen su atención hasta la conclusión o hasta que son dados de alta, 5 mencionaron que del 11 al 25% el concluye y sólo una dependencia mencionó que sus usuarios/as concluye el 100%



3.3.5 ¿Su institución brinda acompañamiento o seguimiento a las y los usuarios para comprobar si logran recuperar su autonomía emocional y económica?

El 53% (28) de las dependencias respondió que no brinda acompañamiento o seguimiento a las y los usuarios para comprobar si logran recuperar su autonomía emocional y económica, el 47%(25) mencionó, sí llevar a cabo este acompañamiento.

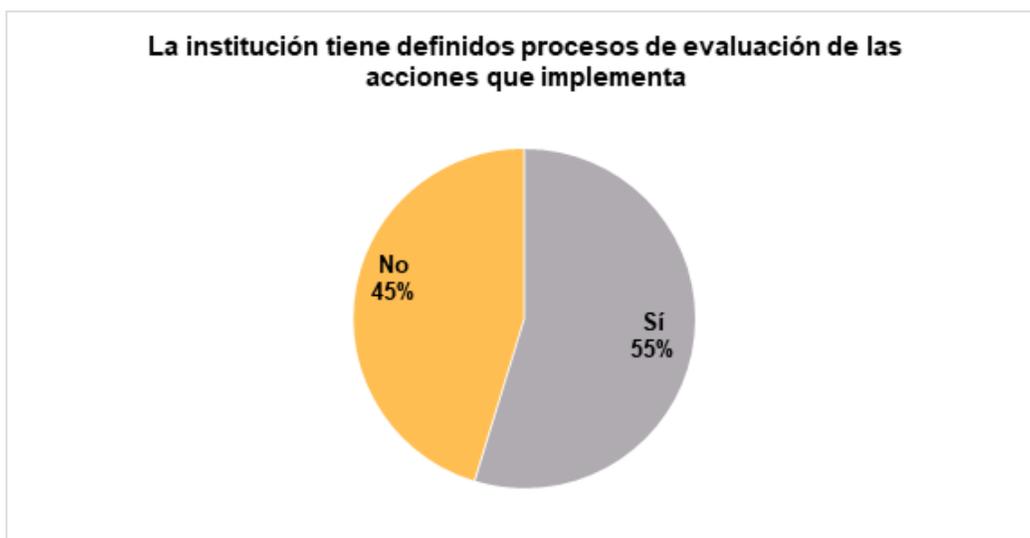


Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

3.3.6 ¿Tiene definidos procesos de seguimiento de las acciones que implementa?

Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco

3.3.7 ¿Tiene definidos procesos de evaluación de las acciones que implementa?



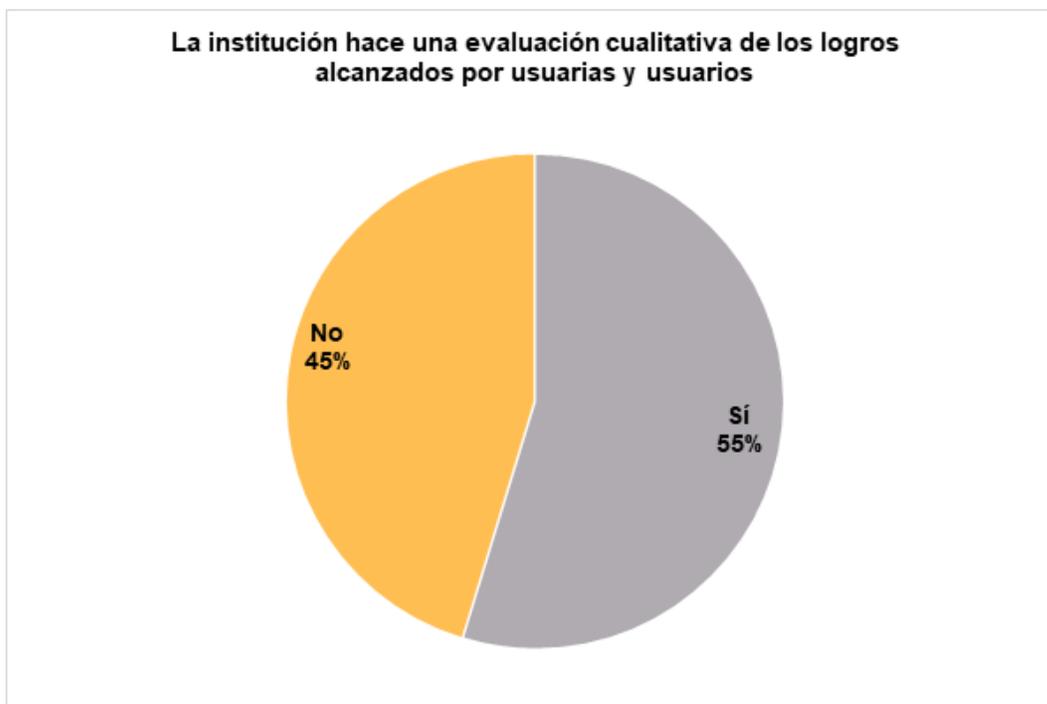
Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.3.8 Señale de entre los siguientes, los aspectos que se evalúan en la evaluación del impacto:



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

3.3.9 ¿Se hace una evaluación cualitativa de los logros alcanzados por usuarias y usuarios?



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados de la Encuesta de Capacidades Institucionales en la Atención a Personas Víctimas en Jalisco.

4. TALLER PARTICIPATIVO

Una vez que se llevó a cabo el taller de diagnóstico participativo se pudieron recoger diferentes hallazgos, estos fueron analizados y agrupados en su respectiva categoría, entendida como objeto de evaluación, a continuación presentamos el desglose de cada uno.

4.1 Efectividad y calidad en la atención

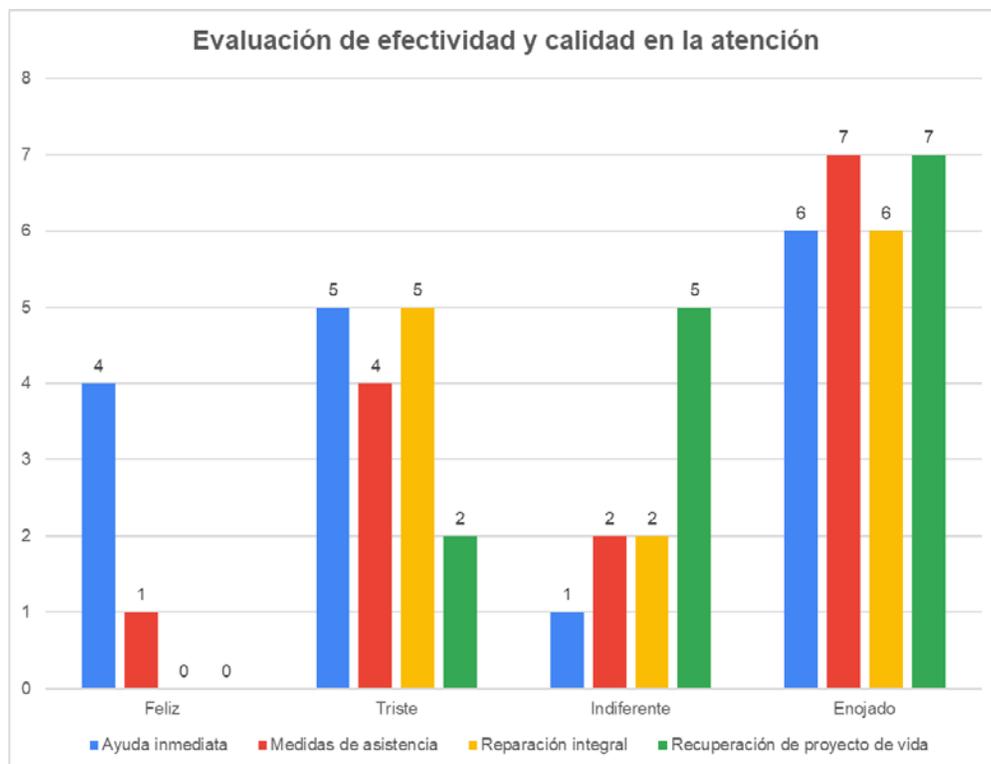
En la atención a personas víctimas de violencia en municipios del Estado, se evidencian tanto éxitos como desafíos. Gracias al involucramiento de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC), algunos municipios han logrado ofrecer una atención inmediata de calidad, permitiendo a las personas víctimas expresar su inconformidad en casos de baja calidad. Sin embargo, persisten desafíos significativos, como la falta de inmediatez en la ayuda, especialmente en situaciones críticas como la violencia contra mujeres. Se destaca la necesidad de establecer plazos definidos para garantizar las medidas de protección.

En los Centros de Justicia para las Mujeres, se identifica un proceso de atención prolongado, hasta de siete horas, que puede resultar contraproducente. La narración repetida de los hechos y la priorización de cuestiones administrativas sobre los eventos reales son áreas de oportunidad, por lo que se propone dar mayor voz a la persona víctima en la definición de las medidas a aplicar, ya sean medidas de protección o alternativas de asistencia más alineadas con sus necesidades prioritarias.

Otro aspecto crítico es la autonomía excesiva de las delegaciones de la Procuraduría para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNA) en los municipios, evidenciando la falta de coordinación y directrices desde las oficinas centrales del Estado. Este problema afecta la coherencia en las políticas y acciones para abordar la violencia contra las mujeres.

En cuanto a las medidas de asistencia, se destaca la calidad en algunos municipios, especialmente cuando se cuenta con el acompañamiento de OSC. No obstante, instituciones oficiales muestran indiferencia y discriminación, afectando la prontitud de las atenciones. Es esencial abordar estos problemas para garantizar una respuesta más efectiva y equitativa para evitar la revictimización institucional.

Es necesario, por ello, destacar que la atención a personas víctimas requiere una serie de acciones coordinadas, plazos definidos, mayor participación de las víctimas en la toma de decisiones y una atención que priorice los hechos sobre las cuestiones administrativas, sobre todo cuando de estas decisiones dependen los futuros proyectos de vida.



Fuente: Elaborado por el IIEG, con base en los resultados del Taller de diagnóstico participativo.

4.2 Presencia activa y confianza en las instituciones

La insatisfacción hacia diversas instituciones públicas es evidente, especialmente en municipios del Interior del Estado, donde las respuestas a casos de personas víctimas son más inmediatas en comparación con el Área Metropolitana de Guadalajara, donde la lentitud en la respuesta y la falta de llegada de servicios de emergencia son problemas recurrentes.

La ausencia constante de instituciones, como Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes, Fiscalía Especial en Personas Desaparecidas; Dirección de la Unidad de Delitos en Materia de Trata de Personas, Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes, entre otras, sugiere una falta de presencia efectiva y de confianza entre los usuarios.

La falta de conocimiento sobre las atribuciones de cada institución contribuye a la ausencia de canalizaciones y atenciones eficientes. Cabe señalar que hubo una constante mención sobre la incapacidad del personal de primera línea para ofrecer una atención adecuada a las personas víctimas debido a limitaciones en conocimientos, salud mental y una carga laboral abrumadora, dando así una atención inadecuada a las personas víctimas, así como a sus necesidades y a los procesos de atención.

Según mencionan las y los usuarios, las instituciones públicas a menudo se excusan detrás de las competencias para evadir la atención, generando confusiones entre el ámbito municipal y estatal, si a esto se suman las constantes quejas que van dirigidas específicamente hacia el ámbito de la recolección de datos, podría decirse que el problema de falta de capacitación, así como de una base homogénea que concentre los datos de las personas usuarias y la falta de personal calificado, son las grandes áreas de oportunidad en esta categoría de evaluación.

5. CONCLUSIONES

Este Diagnóstico de las Capacidades Institucionales para la Atención a Víctimas constituye un esfuerzo interinstitucional para conocer y contrastar la perspectiva de las instituciones que atienden a personas víctimas como a diversas representaciones de quienes utilizan los servicios de éstas (a través de este ejercicio), para exponer sus apreciaciones y valoraciones con relación a las capacidades estructurales instaladas, con las que se cuenta para la atención de aquellas personas que han visto vulnerados sus derechos o han sido afectadas por la comisión de hechos ilícitos.

El resultado de estas dinámicas, es la comparativa entre las percepciones de aquellos que brindan los servicios y quienes los reciben, del que se evidencian algunas convergencias, pero también diversas discrepancias, que ponen sobre la mesa las oportunidades de mejora en la atención y los servicios que se ofrecen a las personas víctimas.

Entre las convergencias que se observan en las dos posturas, se puede apreciar que los servicios de atención inmediata son los que mayor demanda tienen y, también, los que muestran un mayor porcentaje de satisfacción por parte de las y los usuarios. La ayuda inmediata, es la etapa en la que se obtuvieron, mayormente, votos sobre un sentimiento positivo.

Al centrar la atención específicamente en las discrepancias de percepción, se puede apreciar, por ejemplo, en la gráfica de “Evaluación de efectividad y calidad en la atención”, las y los representantes de las organizaciones participantes manifiestan, mayormente, un sentimiento de enojo con relación a la atención recibida en general (entre seis y siete aportaciones en este sentido), seguido del sentimiento de tristeza, lo que evidencia descontento en la atención recibida y, en consecuencia, falta de logro de los propósitos deseados por las y los usuarios.

Además, en ningún caso, la reparación integral o la recuperación del proyecto de vida obtuvieron opiniones positivas, lo que hace suponer que no se está obteniendo la finalidad para la que fue creado el Modelo Integral de Atención a Víctimas, según la perspectiva de las personas participantes; es decir, no se están generando los cambios suficientes y necesarios para que se retome el proyecto de vida, lo más cercano al que se tenían antes de la comisión del delito o de la violación de sus derechos.

La presencia de emociones negativas ante la atención recibida, contrasta con la percepción de los integrantes de las instituciones que respondieron la Encuesta de capacidades institucionales en el año 2022, en la que manifestaban que el 63% de sus usuarias o usuarios se encuentran satisfechos, mientras que 24% medianamente satisfechos.

Por otro lado, los sentimientos de enojo y tristeza que las y los participantes exteriorizan en las dinámicas realizadas, justifican la realización de diagnósticos para medir la calidad de la atención que brindan las instituciones (77% de ellas no los tienen, de acuerdo a la Encuesta de Capa-

ciudades Institucionales), pues a partir de ellos, se puede tener una visión clara de los resultados y el impacto que se está obteniendo de las atenciones brindadas.

Aunque todo el proceso de atención a personas víctimas enfrenta, actualmente, grandes desafíos, existen rubros que son particularmente sensibles y que representan mayores desafíos para lograr una eficiente atención.

El seguimiento y la evaluación de la atención brindada por una parte, el resultado obtenido en los cambios alcanzados con relación a los escenarios de violencia y el impacto en la recuperación del proyecto de vida, resultan fundamentales para lograr los objetivos que se establecen en la Ley General de Víctimas y el Modelo Integral de Atención a Víctimas.

En otras palabras, es necesario que la atención a las personas víctimas se mida, no a través de indicadores de gestión, sino a través de indicadores cualitativos que permitan identificar los impactos, positivos o negativos, que se logran en la vida de las personas usuarias y si se lograron los objetivos que buscaban al recurrir a las instituciones.

5.1 Efectividad y calidad en la atención:

Dentro de este primer apartado, basándonos en el marco legal, es evidente que tanto las instituciones gubernamentales como las organizaciones de la sociedad civil tienen la responsabilidad de garantizar una atención integral a las víctimas de delitos y abusos de poder; sin embargo, existen desafíos significativos que obstaculizan el cumplimiento total de este papel.

En primer lugar, aunque las leyes y declaraciones establecen claramente los derechos de las víctimas y los procedimientos para su atención, en la práctica se observa una falta de coordinación y coherencia en la implementación de estos marcos legales. La autonomía excesiva de algunas instituciones locales puede conducir a disparidades en la calidad y la accesibilidad de los servicios de atención a las víctimas. Además, la falta de recursos adecuados, tanto financieros como humanos, representa un obstáculo importante. Muchas instituciones y organizaciones enfrentan limitaciones presupuestarias y de personal que afectan su capacidad para brindar una atención de calidad y en tiempo oportuno.

Por otro lado, si bien algunas OSCs han desempeñado un papel crucial en la prestación de servicios de atención a las víctimas, su alcance puede ser limitado debido a la falta de recursos y a la dependencia de financiamiento externo. Esto resalta la necesidad de fortalecer la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil para garantizar una respuesta más efectiva y sostenible a las necesidades de las víctimas. Los desafíos incluyen la necesidad de mejorar la coordinación entre las instituciones, aumentar los recursos disponibles y fortalecer la colaboración con las OSCs. Abordar estos retos es fundamental para garantizar que todas las víctimas reciban la atención y el apoyo que necesitan para su recuperación y rehabilitación.

5.2 Presencia activa y confianza en las instituciones

Basándonos en los resultados de la encuesta, se observa que algunas instituciones que atienden a personas víctimas han implementado mecanismos para evitar la victimización institucional, lo que indica un paso positivo hacia la mejora de los servicios. Sin embargo, persisten desafíos significativos, como la falta de un sistema de evaluación en la mayoría de las instituciones encuestadas y la baja aplicación de instrumentos de valoración de satisfacción de las usuarias y usuarios. Además, aunque el porcentaje de satisfacción general es mayoritariamente positivo, aún hay una proporción considerable de personas medianamente satisfechas o insatisfechas.

Por otro lado, las conclusiones cualitativas resaltan la insatisfacción hacia diversas instituciones públicas, especialmente en municipios del interior del Estado, donde la lentitud en la respuesta y la ausencia de servicios de emergencia son problemas recurrentes. La falta de presencia efectiva de instituciones clave y la ausencia de conocimiento sobre las atribuciones de cada institución contribuyen a la percepción de desprotección y desconfianza hacia las autoridades. Además, se identifican limitaciones en el personal de primera línea para ofrecer una atención adecuada debido a la falta de capacitación y la carga laboral abrumadora.

Otro desafío importante es garantizar que las víctimas reciban la atención adecuada de acuerdo con sus necesidades específicas y los enfoques especializados correspondientes a su situación particular, como lo establecen la Ley General de Víctimas y el Modelo Integral de Atención a Víctimas.

Sin embargo, existen retos importantes que enfrentan estas instituciones y organizaciones. Uno de los principales desafíos es la necesidad de desarrollar programas de capacitación específicos para el personal encargado de la prevención, detección y control de los delitos, como lo establece la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Esto garantizaría un cumplimiento efectivo de la ley y una mejor protección para las víctimas.

5.3 Seguimiento de casos

El 79% de las instituciones encuestadas no implementa el expediente electrónico único, lo que sugiere una falta de adopción de tecnologías que podrían agilizar y mejorar la gestión de la información, en este mismo sentido, la mayoría de las instituciones reporta también que un porcentaje bajo de usuarias y usuarios siguen su atención hasta la conclusión o son dados de alta, lo que podría indicar posibles dificultades en la continuidad y finalización de los procesos de atención.

Sobre esto, los resultados de la encuesta indican que existen áreas de oportunidad en términos de implementación de tecnología, continuidad en la atención, seguimiento de la recuperación de los usuarios, estandarización en la evaluación de logros y establecimiento de procesos de evaluación y seguimiento. Estos hallazgos sugieren la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica, fortalecer los programas de seguimiento y evaluación, y promover la estandarización de los criterios de evaluación en las instituciones encuestadas.

Se reconoce que ambas fuentes de información coinciden en señalar desafíos significativos, en términos de reparación del daño, pues destacan la dificultad en la consecución de objetivos, como la recuperación del proyecto de vida y prolongación excesiva de los procesos, lo que puede derivar en la renuencia de las personas víctimas para dar el seguimiento.

Tanto los datos cuantitativos como cualitativos, respaldados por el marco legal antes proporcionado, revelan una serie de desafíos significativos en la capacidad de las instituciones y OSCs para brindar una atención integral a las víctimas. Aunque existen esfuerzos por parte de algunas entidades para implementar medidas como el expediente electrónico único y procesos de evaluación, la mayoría de las instituciones enfrentan obstáculos en su capacidad para seguir de cerca los casos hasta su conclusión, lo que afecta negativamente la posibilidad de alcanzar una reparación integral y una recuperación exitosa del proyecto de vida de las víctimas.

Además, la falta de coordinación interinstitucional, la insuficiente capacitación del personal y la burocracia institucional son algunos de los principales desafíos identificados. Para superar estos desafíos y garantizar una atención más efectiva a las víctimas, es crucial implementar mecanismos de seguimiento más eficientes, mejorar la capacitación del personal, fortalecer la coordinación entre las instituciones y OSCs involucradas, y asignar recursos adecuados para la atención integral de las víctimas.

5.4 Consideraciones finales

El diagnóstico pone de manifiesto la necesidad de mejorar la coordinación entre instituciones y la Sociedad Civil Organizada, aumentar los recursos disponibles, y fortalecer la capacitación del personal. Para alcanzar una atención integral y efectiva a las víctimas, es indispensable la implementación de mecanismos de seguimiento eficientes, la adopción de tecnologías adecuadas, y la creación de indicadores de impacto que reflejen verdaderamente la satisfacción y recuperación de las víctimas.

Las metodologías mixtas han sido esenciales para proporcionar una visión comprensiva y matizada de las capacidades institucionales y las experiencias de los usuarios, subrayando la importancia de seguir utilizándolas en futuros diagnósticos y evaluaciones.

Implementación de Mejoras: Para mejorar la atención a las víctimas, es esencial que las instituciones desarrollen programas de capacitación específicos para el personal, adopten tecnologías modernas para la gestión de casos, y establezcan sistemas de evaluación continua para medir el impacto de sus servicios. La colaboración entre instituciones gubernamentales y OSCs debe fortalecerse, asegurando que se compartan recursos y conocimientos para ofrecer una respuesta más eficiente y efectiva.

Monitoreo y Evaluación: El seguimiento y la evaluación de la atención brindada deben ser continuos y rigurosos. Las instituciones deben implementar indicadores cualitativos y cuantitativos que reflejen los cambios reales en la vida de las víctimas, permitiendo así una evaluación precisa de la efectividad de las intervenciones. La retroalimentación de las víctimas debe ser un componente central en este proceso, asegurando que sus experiencias y necesidades guíen las mejoras en los servicios.

5.5 Reconocimiento y Agradecimientos

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a todas las instituciones que participaron respondiendo la encuesta y a las OSCs que formaron parte del taller participativo. Su colaboración, dedicación y esfuerzo nos acercan a una atención más humana, eficiente y centrada en las necesidades reales de las personas víctimas.

Este esfuerzo en conjunto ha sido posible gracias al trabajo coordinado entre el Consejo Ciudadano de Seguridad (CCS) y el Instituto de Información Estadística y Geográfica (IIEG). Su dedicación y apoyo han sido cruciales para lograr una evaluación comprensiva y detallada de las capacidades institucionales para la atención a víctimas.



Diagnóstico

de las Capacidades Institucionales

para la **Atención**
a **Víctimas**