

15 de enero de 2020

**Informe de resultados de aplicación de encuestas de salida sobre servicios del  
Centro de Justicia para las Mujeres, ejercicio 2019**

El presente informe de resultados de opinión sobre servicios del Centros de Justicia para las Mujeres, tiene como objetivo identificar áreas de oportunidad y perspectivas de las expectativas de las Usuarias del Centro, respecto a los servicios que reciben y la dignificación de los espacios. El conocimiento de esta información, tiene como finalidad permitir la toma de decisiones para mejorar la calidad de los servicios que se brindan a las Usuarias del Centro.

La información fue obtenida de manera aleatoria, mediante la aplicación de un instrumento amigable indicado en figura 1.0, en el cual las Usuarias que acuden al Centro, responden preguntas estandarizadas y específicas respecto a la información de interés para la Institución. La aplicación de los instrumentos tiene lugar en periodos específicos de tiempo, definidos de manera aleatoria por el área administrativa, dirigidas a usuarias de primera vez y seguimiento.


 Folio: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

**ENCUESTA DE SERVICIO**

**TIPO DE SERVICIO**  
 Primera Vez  
 Seguimiento

¿Qué área le brindo atención?:  
 Entrevista inicial     Trabajo Social     Medico     Jurídica  
 Psicología     Empoderamiento     Ludoteca     Defensoría  
 Otra \_\_\_\_\_

¿El tiempo de espera para su atención fue de?:  
 5 a 10     10 a 15     15 a 30     Mas de 30

¿La información recibida fue?:  
 Excelente     Muy Buena     Buena     Regular     Mala

¿El trato que recibió fue?:  
 Excelente     Muy Buena     Buena     Regular     Mala

¿Como Califica nuestras instalaciones?:  
 Excelente     Muy Buena     Buena     Regular     Mala

¿Que nos recomendaría para otorgarle un mejor servicio?:  
 Mejor espacio Físico     Personal mas capacitado     Disminuir tiempo de espera  
 Mejor Señalización     Mejor actitud del personal     Otra \_\_\_\_\_

¿Cómo se entero del Centro de Justicia para Mujeres?  
 Redes Sociales     Medios de Comunicación     Por Conocidas(os)     Por otra Dependencia

Comentarios: \_\_\_\_\_

Figura 1.0

Los resultados presentados, corresponden a la observación de la opinión del Centro de Justicia para las Mujeres de la Capital del Estado de San Luis Potosí, a partir de instrumentos aplicados en el ejercicio 2019, con una muestra de 394 instrumentos efectivos, teniendo como resultado los siguientes datos:

Calle Mariano Arista 340  
 Zona Centro  
 San Luis Potosí, S.L.P.  
 C.P. 78000  
 Tel. 01 (444) 8 33 21 43/44, 01 800 552 53 37  
 www.slp gob.mx

### 1.1 A la pregunta de ¿El tiempo de espera para su atención fue de?

Se obtiene los resultados descritos en la Figura 1.1



**Descripción:** el 42% de las usuarias consultadas refirieron que su tiempo de espera para recibir un servicio fue de 5 a 10 min, el 20% refiere haber esperado de 10 a 15 min, el 22% de 15 a 30 min y el 15% más de 30 min para recibir atención

### 1.2 A la pregunta de ¿La información recibida fue?

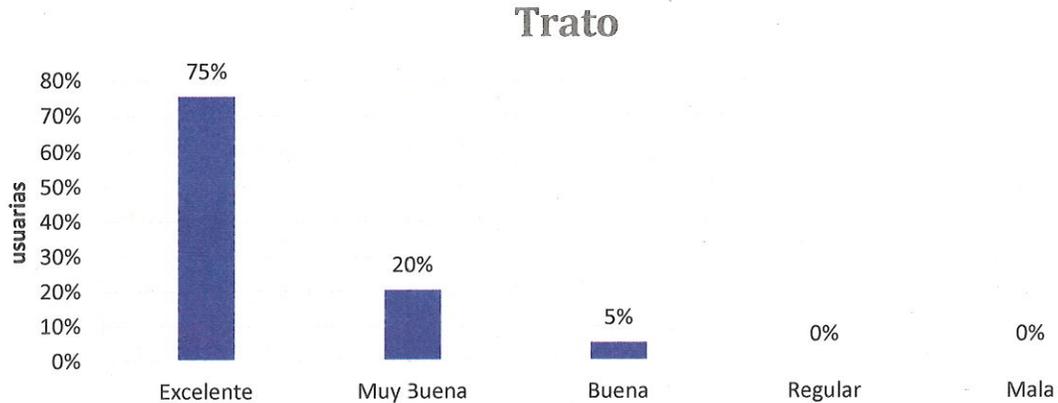
Se obtiene los resultados descritos en la Figura 1.2



**Descripción:** el 72% de las usuarias consultadas refirieron que la información recibida fue excelente, el 22% refiere haber obtenido una información muy buena, el 5% refiere recibir información buena y solo el 1% percibe recibir una información regular.

### 1.3 A la pregunta de ¿El trato que recibió fue?

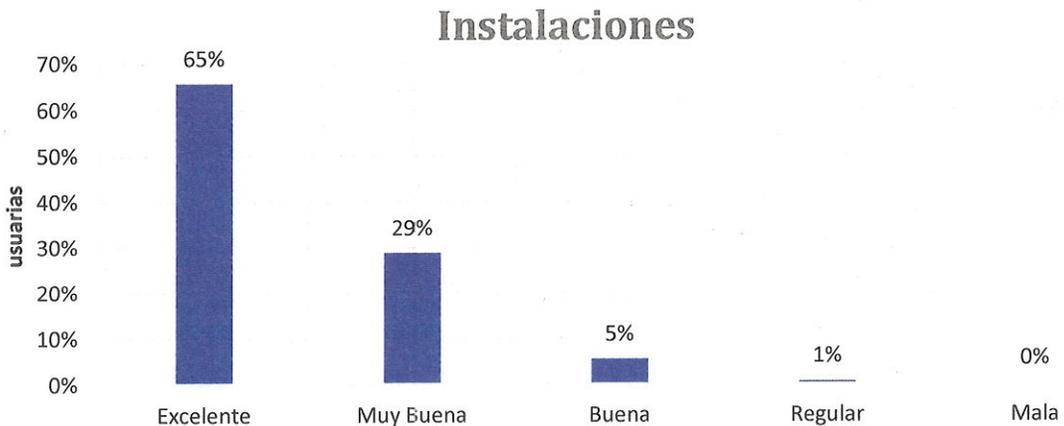
Se obtiene los resultados descritos en la Figura 1.3



**Descripción:** el 42% de las usuarias consultadas refirieron que su tiempo de espera para recibir un servicio fue de 5 a 10 min, el 20% refiere haber esperado de 10 a 15 min, el 22% de 15 a 30 min y el 15% más de 30 min para recibir atención

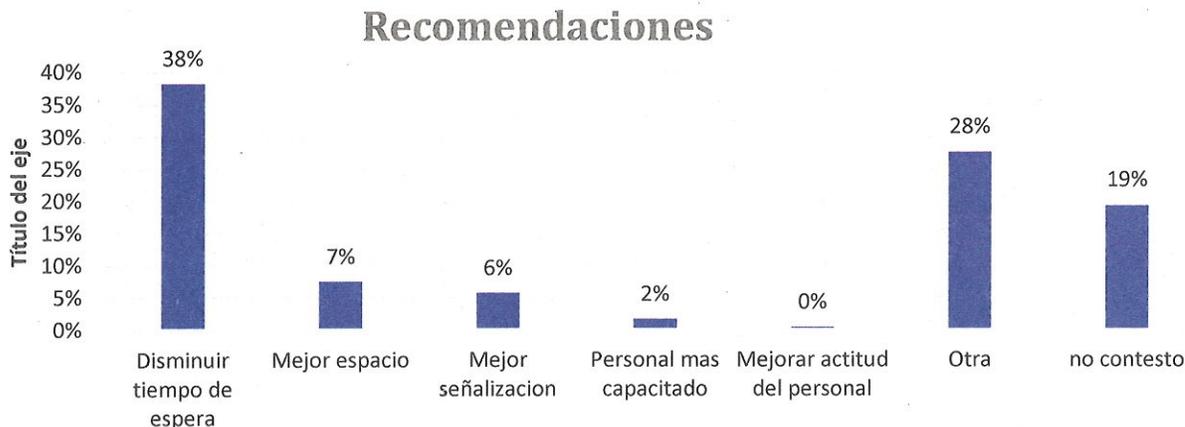
### 1.4 A la pregunta de ¿Cómo califica nuestras instalaciones?

Se obtiene los resultados descritos en la Figura 1.4



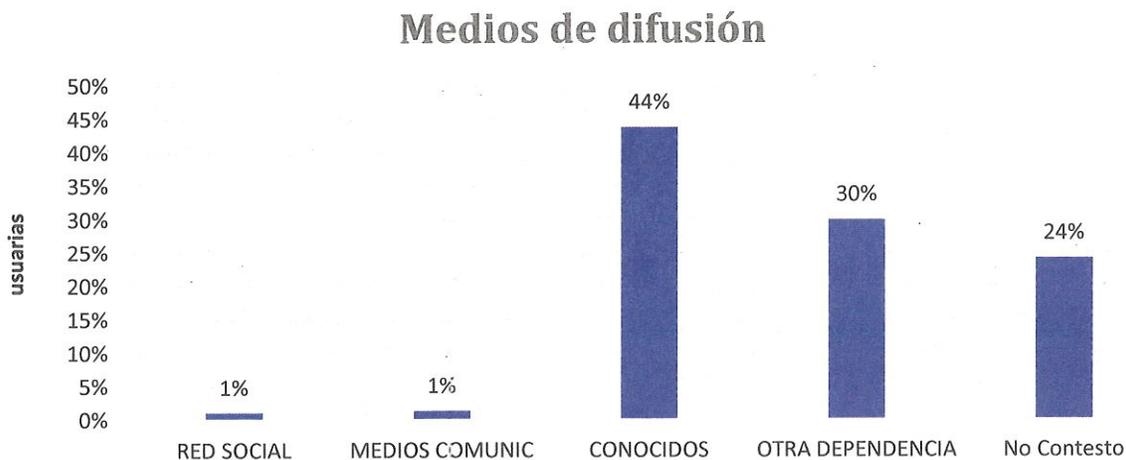
**Descripción:** el 65% de las usuarias consultadas calificaron las instalaciones como excelentes, el 29% indicaron que las instalaciones son muy buenas, el 5% refirieron que las instalaciones son buenas y el 1% perciben que las instalaciones son regulares.

**1.5 A la pregunta de ¿Qué nos recomendaría para otorgarles mejor servicio?**  
Se obtiene los resultados descritos en la Figura 1.5



**Descripción:** el 38 % de las usuarias recomiendan disminuir el tiempo de espera, el 7% refieren tener mejor espacio, el 6% recomiendan tener una mejor señalización, el 2% recomiendan tener personal más capacitado, el 28% indicaron otra refiriéndose a felicitaciones por la atención y frases motivadoras para el personal, todo bien, me parece muy bueno, todo excelente, agilizar trámites entre otras, el 19% no contestaron la pregunta.

**1.6 A la pregunta de ¿Cómo se enteró del centro de justicia para mujeres?**  
Se obtiene los resultados descritos en la Figura 1.6



**Descripción:** el 1 % de las usuarias refieren que se enteraron del Centro de Justicia por medio de redes sociales, el 1% refiere que se enteraron por medios de comunicación, en mayor porción con un 44% las usuarias se enteraron por medio de conocidos, el 30% se enteraron por otra dependencia y el 24% de las encuestadas no contestaron.

T

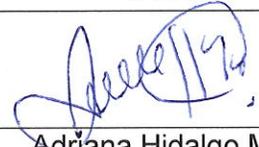
**Conclusiones:**

De la revisión de los resultados, se advierte una opinión favorable respecto de los rubros de interés del Centro de Justicia para las Mujeres. En cuanto al tiempo de espera, se observa una opinión concentrada en la respuesta inmediata, sin embargo, más de la mitad de las personas consultadas, refieren haber realizado un tiempo de espera mayor al de la respuesta inmediata, esto coincide con las opiniones respecto de las opiniones de la población para mejorar el servicio, pues el 38% sugiere mejorar el tiempo de espera para recibir atención. En consideración de lo anterior, una de las acciones inmediatas por parte del Centro de Justicia para las Mujeres, tendrán que ser aquellas encaminadas para mejorar el flujo de atención y con ello disminuir los tiempos de espera.

Respecto a la calidad de la información y trato brindado, las personas consultadas percibieron de manera favorable la información proporcionada y el trato que se le brindó por parte de las y los operadores del Centros de Justicia para las Mujeres. En consideración de este resultado, resulta conveniente reforzar las acciones al interior de la institución, con la finalidad de garantizar la comunicación asertiva y el trato digno, respetuoso y empático con las Usuarías del Centro.

En cuanto a la percepción de la calidad de las instalaciones, la percepción de las personas consultadas fue favorable, lo cual estimamos influye de manera positiva al momento de brindar los servicios, así como en la comodidad con la que se sientan las usuarias al recibir los servicios especializados. Esto coincide con los objetivos del modelo del Centro de Justicia para las Mujeres.

Finalmente, destaca que en cuanto a la forma en la que las usuarias se enteraron de los servicios del Centro, refieren haber sido por la referencia de otra institución y a través de conocidos. Resulta interesante que una gran cantidad de personas se entere por parte de conocidos, lo cual puede sugerir que dichos conocidos sean Usuarías del Centro y exista una percepción de satisfacción con los servicios recibidos, lo cual dé lugar a la recomendación de voz en voz.

Elabora	Elabora	Revisa
		
Oscar Eduardo Hernández Araiza Sistemas e Informática	Adriana Hidalgo Mejía Organización y Métodos	Erick Osbaldo Oñate Ramírez Dirección Administrativa