ALCALDÍA TLALPAN

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL

DIRECCIÓN DE FOMENTO A LA EQUIDAD DE GÉNERO E IGUALDAD SUSTANTIVA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “MUJERES LIBRES Y EN IGUALDAD” GESTIÓN 2023

Junio 2024

Contenido

1. INFORMACIÓN DE REFERENCIA 3
2. ESTRATEGIA DE MUESTREO Y JUSTIFICACIÓN 5
3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS 7
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PERSONAS USUARIAS 11

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN “MUJERES LIBRES Y EN IGUALDAD” GESTIÓN 2023

1. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

1.1 Nombre del Programa Social

“Mujeres Libres y en Igualdad”

1.2 Unidades responsables

Dirección General de Desarrollo Social (coordinación del programa social); Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva (seguimiento, verificación, supervisión, control y operación directa del programa social)

1.3 Año de inicio de programa: 2022

1.4. Último Año de operación: N/A

1.5 Objetivos

Objetivo General

Contribuir al desarrollo, empoderamiento e inclusión social de las mujeres, mediante acciones de prevención y atención a la violencia de género en el ámbito escolar, comunitario, familiar y de pareja, por medio de la implementación de puntos violeta, jornadas informativas y la prestación de servicios con talleres, asesorías, orientaciones jurídicas, psicológicas y médicas en materia de derechos humanos de las mujeres y violencia de género contra las mujeres, beneficiando a 6,000 personas de 15 años y más, prioritariamente a mujeres habitantes de las colonias, barrios y pueblos con mayor incidencia de delitos de género en Tlalpan

Objetivos específicos

1. Fortalecer los servicios de orientación y asesorías psicológicas, jurídicas y médicas para mujeres en materia de derechos humanos y violencia de género en el Centro de Atención Integral para Mujeres Víctimas de Violencia de Género “Justa Hernández Farfán” de la demarcación Tlalpan, para beneficiar al menos a 500 usuarias de 15 años y más, prioritariamente a las que habitan en las colonias con mayor incidencia de delitos de género.
2. Implementar talleres con perspectiva de género (presenciales o virtuales) para el desarrollo, empoderamiento e inclusión social de las mujeres, preferentemente con temáticas de: derechos humanos de las mujeres, detección de la violencia de género, habilidades para la vida, defensa personal, prevención de la violencia de género digital, prevención de los delitos de trata de personas, autonomía económica de las mujeres y prevención de la violencia de género en el noviazgo, beneficiando a 1,900 mujeres y 300 hombres de 15 años y más, prioritariamente que habiten de las colonias con mayor incidencia de delitos de género.
3. Promover y difundir los derechos humanos de las mujeres, así como los servicios de primera atención para las mujeres, asesoría psicológica y jurídica en materia de violencia de género, a través de actividades lúdicas en las jornadas informativas y de servicios, prioritariamente, de las colonias, barrios y pueblos con mayor incidencia de delitos de género, beneficiando a 3,000 mujeres y 300 hombres de 15 años y más.

4. Implementar 15 Puntos Violeta en la demarcación de Tlalpan, como espacios físicos seguros de primer contacto para las mujeres, en donde podrán obtener información, atención y ayuda ante situaciones de violencia de género.

1.6 Descripción de la estrategia

El programa social implementó actividades para la prevención ya atención de la violencia de género y el fomento de las autonomías de las mujeres, así como brindó servicios de atención a la violencia de género, brindando atención psicológica, jurídica y médica en el territorio, acercando estos servicios a las colonias de mayor incidencia de delitos de género hacia las mujeres de Tlalpan.

Con el establecimiento de acciones de prevención y atención a la violencia de género, se fortalecieron factores de protección individuales y comunitarios, como la detección de la violencia en las relaciones de convivencia, disminuyendo la normalización de la cultura del maltrato y favoreciendo la cultura del uso de los servicios de asesoría y orientación psicológica y jurídica que facilite la toma de decisiones para la denuncia formal de los delitos de género, elemento clave para la disminución de la impunidad de estos.

Para llevar a cabo la estrategia, se incluyó la entrega de apoyos económicos a personas facilitadoras de servicios.

Con base en lo anterior, se puso en marcha las estrategias, conforme a las siguientes etapas:

- *Etapa de selección de equipo de personas facilitadoras de servicios.* Se realizó una convocatoria pública dirigida a la población de mujeres y hombres mayores de 18 años, que preferentemente habitara en las 30 colonias y pueblos de mayor índice de delitos de género de la Alcaldía Tlalpan.
  La convocatoria fue dada a conocer en la página oficial de la alcaldía Tlalpan (https://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/) y a través de carteles informativos en los diferentes espacios y otros inmuebles públicos a cargo de la Alcaldía Tlalpan, luego de la publicación de las reglas de operación del programa, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1043 Bis del 13 de febrero de 2023.

- *Etapa de integración del equipo de personas facilitadoras de servicios*. Se conformó un equipo de 37 personas facilitadoras de servicios, quienes fueron capacitadas en materia de derechos humanos de las mujeres, en particular el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y el proceso de primer contacto o primera atención que se brinda a las mujeres en situación de violencia..

- *Etapa de seguimiento y resultados.* El equipo de personas facilitadoras de servicios, llevó a cabo jornadas territoriales con actividades lúdico-informativas, talleres para el fomento de la autonomía de las mujeres y la prevención de la violencia de género, así como servicios de asesoría jurídica, psicológica y médica, acercando las acciones de prevención y atención a la violencia hacia las mujeres, prioritariamente a las 30 colonias con mayor incidencia de delito de género de Tlalpan.

Por otra parte, con el análisis de las colonias, pueblos y barrios con mayor incidencia de delitos de género hacia las mujeres, se instalación de 84 Puntos Violeta, como espacios físicos seguros de primer contacto para las mujeres, en donde pueden obtener información y atención de primer contacto ante situaciones de violencia de género.

En acción o actividad se elaboró un listado de mujeres y hombres usuarios, quienes participaron en las actividades o recibieron servicios, lo anterior para tener un seguimiento cuantitativo del impacto de las actividades de fortalecimiento del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia y la cultura de la igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito escolar, comunitario, familiar y de pareja, con la meta de llegar a 6000 personas usuarias (5400 mujeres y al menos 600 hombres).

Con la sistematización de población alcanzada, se llevó a cabo la estadística mensual de impacto, desagregado por edad, sexo, colonia y tipo de actividad realizada.

- *Apoyo económico* El equipo de personas beneficiarias facilitadores de servicios recibió un apoyo económico mensual durante once meses, lo anterior conforme al perfil en el que fueron seleccionadas y conforme a las reglas de operación publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 1043 Bis del 13 de febrero de 2023.

2. ESTRATEGIA DE MUESTREO Y JUSTIFICACIÓN

2.1. Estrategia de muestreo y su justificación

El muestreo utilizado fue el aleatorio simple, debido a que este programa contó con un padrón de personas facilitadoras de servicios y listado de personas usuarias.

El tamaño de las muestras para el caso de Personas Usuarias fue de 264 y, para el caso de las Personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios de 37 personas.

2.2. Identificación de los requerimientos

Recursos humanos

No fueron requeridos recursos humanos adicionales, dado que el levantamiento lo llevó a cabo personas de estructura de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva.

Requerimientos materiales

Se utilizó un kit de encuestador que consta de encuesta impresa, pluma y tabla de apoyo, además de acceso a Internet para su captura, sin embargo no fue un requerimiento adicional, ya que la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva cuenta con dichos elementos.

Requerimientos presupuestarios

No fueron usados recursos adicionales para la aplicación de encuestas.

2.3. Requerimientos de infraestructura y equipamiento

Dado que la encuesta se aplicó de forma presencial, la sistematización de las encuestas fue realizada por personal de la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e Igualdad Sustantiva en formato Excel. No fue requerido de manera adicional infraestructura o equipamiento.

2.4. Estrategia de capacitación para el levantamiento de la encuesta

Se proporcionó capacitación al personal de la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e igualdad sustantiva encargada de realizar el levantamiento de la encuesta, en los siguientes temas:

- Tipo de Encuesta,
- Preguntas que se aplicarán,
- Trato a las personas a quien se dirigirá la encuesta,
- Importancia de la protección de datos y
- Anonimato de los encuestados.

2.5 Modalidad de levantamiento

El levantamiento de la encuesta se realizó de manera presencial, durante las actividades y servicios brindados a las personas usuarias, realizado por personal de la Dirección de Fomento a la Equidad de Género e igualdad Sustantiva para su posterior captura y sistematización.

La encuesta fue levantada del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023.

2.6 Formato de la encuesta de Satisfacción.

La encuesta de satisfacción realizada contó con una leyenda de consentimiento informado que fue leía a las personas encuestadas para hacer de su conocimiento la finalidad y uso de los datos recolectados, así como para obtener su autorización de llevar a cabo la encuesta, cuidando su anonimato.

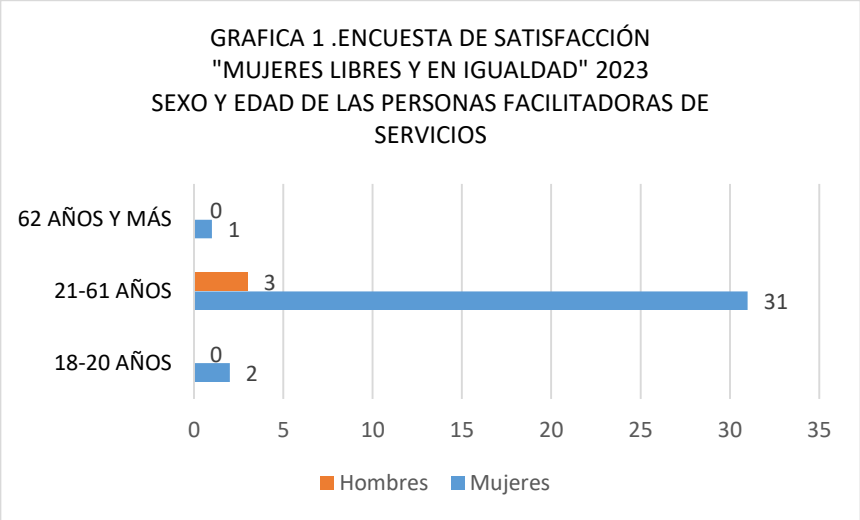
La encuesta realizada a personas usuarias finales estuvo constituida de 16 preguntas con los siguientes rubros: datos sociodemográficos, satisfacción y actividad del programa social en la que participaron, facilidad de acceso a las actividades y si recomendaría las actividades del programa social a otras personas. (Anexo 1)

Por otro lado la encuesta a personas facilitadoras de servicios estuvo integrada por 21 preguntas con los siguientes rubros: datos sociodemográficos, facilidad de acceso al programa social, evaluación del apoyo económico recibido, evaluación de la operación general del programa social como la planeación, capacitación y ejecución (anexo 2).

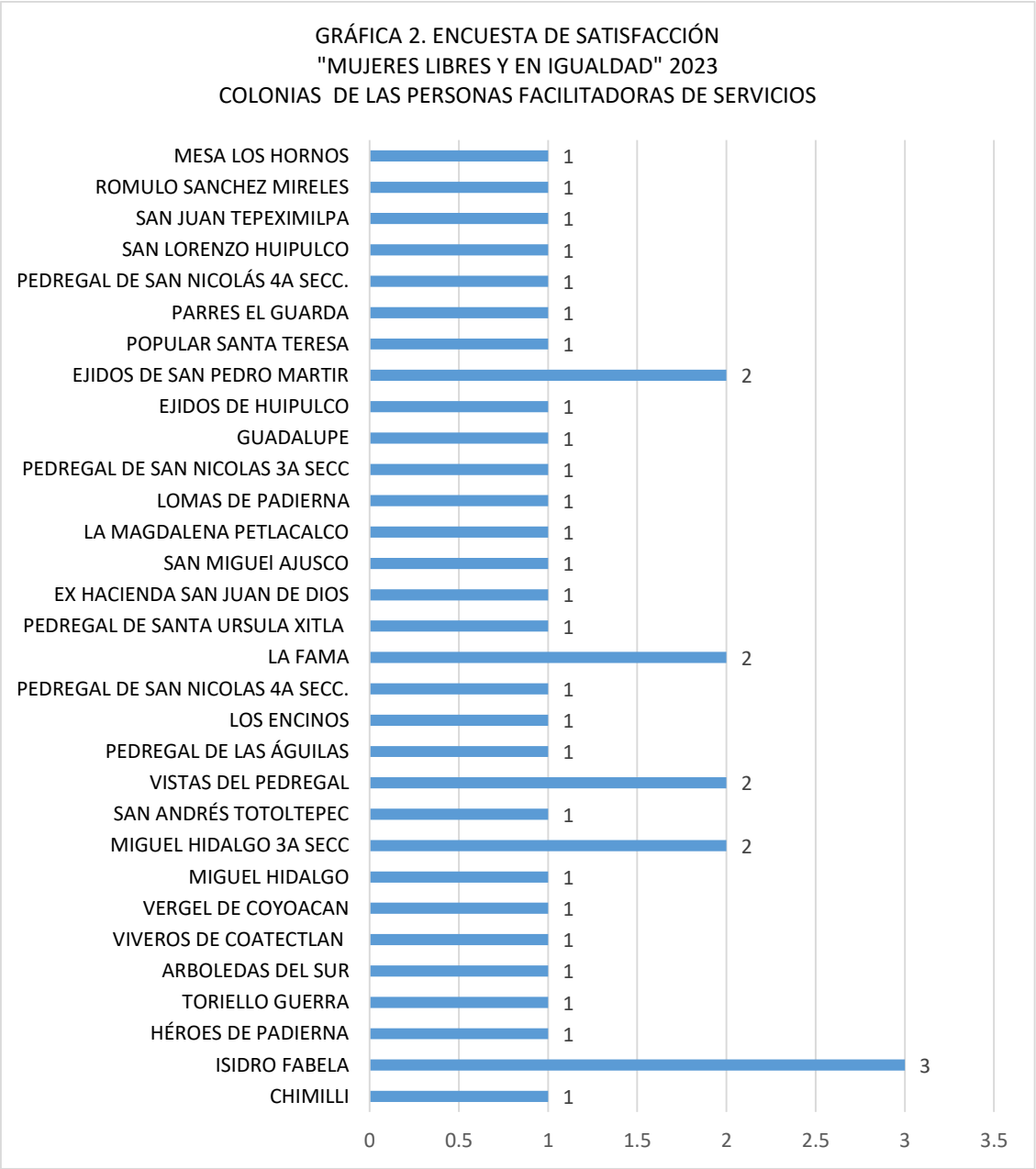
3. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PERSONAS FACILITADORAS DE SERVICIOS

3.1 Caracterización

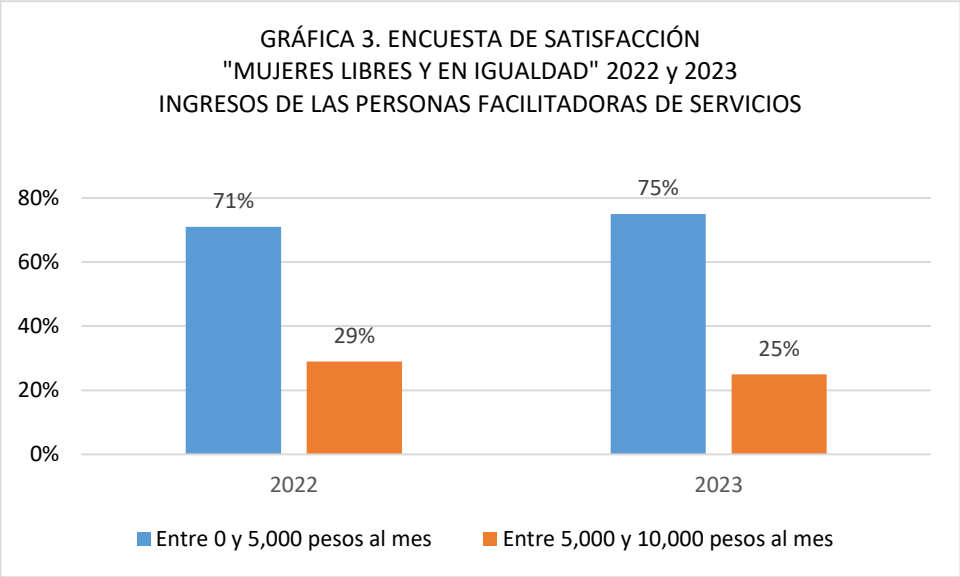
En 2023 se encuestó a 37 personas facilitadoras de servicios, del total encuestado, el 91% tenían entre 21 a 61 años, mientras que el 5.4% tenían entre 19 y 20 años y el 2.7% tenía 62 años y más. Ver Gráfica 1.



Las personas facilitadoras de servicios encuestadas provenían principalmente de las colonias Isidro Favela, Miguel Hidalgo 3ª Secc., Ejidos de San Pedro Mártir, La Fama y Vistas del Pedregal. Ver Gráfica 2



En relación a los ingresos, el 75% de las personas facilitadoras de servicios encuestadas, informaron que su ingreso personal (sin contar el apoyo económico) era de $ 0 a $ 5,000.00 pesos mensuales, mientras que el 25% informó tener un ingreso de entre $5,000.00 a $10,000.00 pesos mensuales, lo anterior implica que en 2023, se brindó apoyo económico a más personas facilitadoras de servicios con ingresos por debajo de los cinco mil pesos. Ver Gráfica 3



3.2 Satisfacción de operación y mejoras del Programa Social

Se preguntó a las facilitadoras de servicios su opinión en torno a la facilidad de ingreso al programa social, trato recibido por parte del personal encargado, cumplimiento de pago del apoyo económico, así como de algún acto de cobro indebido por el acceso y permanencia en el programa social.

En relación a lo anterior, el 100% de las personas facilitadoras indicaron que su acceso al programa fue sencillo, ágil y transparente, por otro lado el 98% percibió un trato respetuoso por parte de las personas encargadas del Programa, solo un 2% tuvo la observación acerca de la falta de antelación para la entrega de cronogramas de actividades para poder gestionar sus actividades personales.

Así mismo, el 100% de las facilitadoras de servicios señalaron que con el apoyo económico recibido solventó gastos familiares (51%) , gastos de alimentos (32%) , pago de servicios básicos (30%), gastos de vivienda (19%) y gastos de Salud (2%)[1].

Por otro lado el 100% de las personas facilitadoras de servicios indicó que no les fue requerido ningún pago para ingresar o permanecer en el Programa Social “Mujeres Libres y en igualdad”; en relación a la valoración del apoyo económico recibido, en cuanto al monto, periodicidad de entrega y apego a sus necesidades su opinión promedió 8 puntos, en este mismo sentido le fue consultado a las personas facilitadoras de servicios qué calificación le darían al programa social en general, promediando 8.2 puntos de una escala de 1 al 10, en donde él 10 significa muy bueno, este resultado coloca al programa social en una valoración “buena”, cabe destacar que dicha calificación es igual a la del año 2022.

[1] La suma total de los porcentajes supera el 100%, ya que las personas facilitadoras de servicios indicaron usar su apoyo económico en más de un ámbito.

Lo anterior se ratifica con las opiniones vertidas en relación al cumplimiento de expectativas, en este rubro el 92% indicó que cumplió con sus expectativas, el 5% indicó que sobrepasó sus expectativas y sólo el 3% indicó que esperaba más del programa social. Ver Tabla 14.

Tabla 14. Encuesta de Satisfacción
"Mujeres Libres y en Igualdad" 2023
Calificación de la Operación del Programa Social / Personas facilitadoras de servicios

Preguntas	SI	NO	Observaciones
¿Su acceso al programa social fue sencillo, ágil y transparente?	100%	0	Ninguna
El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso	98%	2%	La persona indicó que las asignaciones de actividades eran con poca antelación para planificar sus actividades personales
La entrega del apoyo se realiza en tiempo y forma	100%	0	Ninguna
Del 1 al 10, ¿en qué medida las características del apoyo se apegan a sus necesidades? * 1 muy poco y 10 totalmente	N/A	N/A	8 puntos de valoración.
¿Usted solventó una necesidad como consecuencia de recibir el apoyo que otorga el programa?	100%	0	51% para gastos familiares, 32% para cubrir gastos de alimentos, 30% para cubrir servicios básicos, 19% para gastos de vivienda 2% para gastos en salud [2]
Usted ha tenido que dar algún tipo de pago o le ha generado algún gasto para ser persona beneficiaria facilitadora de servicios en el programa	0	100%	Ninguna
¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?	97%	3%	92% cumplió sus expectativas 5% Sobrepasó sus expectativas 3% Esperaba más del programa,
Del 1 al 10, ¿Qué valoración le da al programa en general? *1 muy malo y 10 muy bueno	N/A	N/A	8.2 puntos de valoración.

Al preguntar a las personas facilitadoras de servicios su opinión en relación a las mejoras del Programa Social en el ámbito de capacitación, integración, difusión, seguimiento y resultados, el 95% manifestó estar conforme con la capacitación, el 6% considera que es necesario mayor integración del equipo de facilitadoras de servicios, por otro lado en cuanto a la difusión del programa el 67% opinó que se puede mejorar la difusión y promoción y el 10% opinó que se debe mejorar el seguimiento y resultados del programa social.

Estos resultados coinciden con los obtenidos en el 2022 respecto a la necesidad de mejorar la difusión de las actividades y servicios a través de publicaciones frecuentes y con antelación en redes sociales de la Alcaldía Tlalpan, contar con más materiales lúdicos para

[2] La suma total de los porcentajes supera el 100%, ya que las personas facilitadoras de servicios indicaron usar su apoyo económico en más de un ámbito.

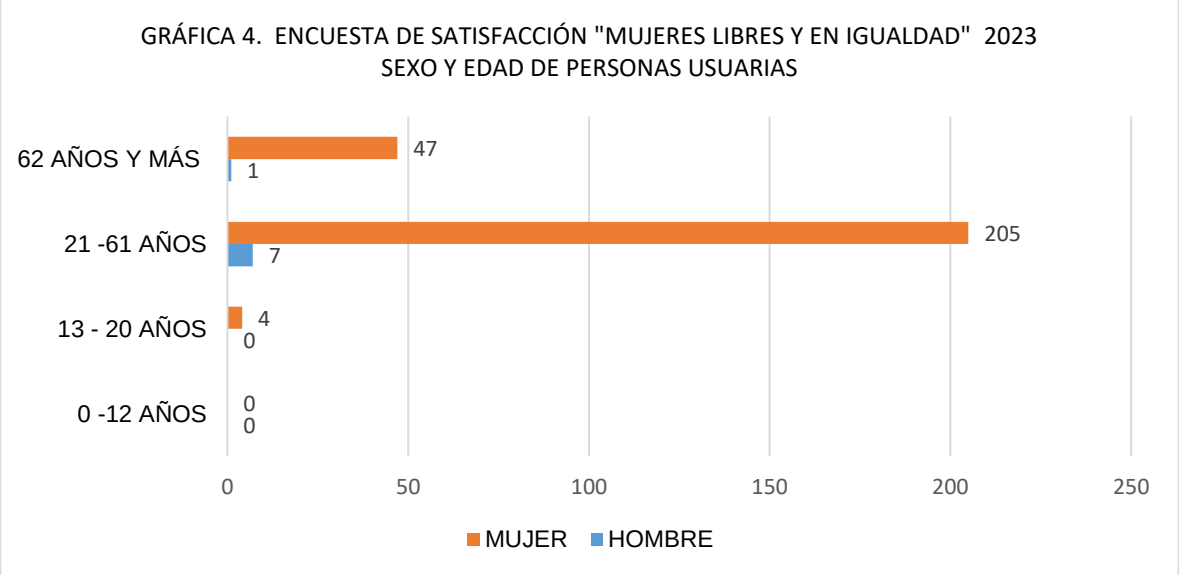
el desarrollo de las actividades territoriales y mejorar la comunicación entre el equipo de trabajo. Tabla 15

Tabla 15. Encuesta de Satisfacción "Mujeres Libres y en Igualdad" 2023 Mejoras del Programa Social Personas Facilitadoras de Servicios			
Preguntas	**SI**	**NO**	**Observaciones**
¿Está conforme con la capacitación que se le brindó?	95%	5%	Ninguna
¿Para usted se puede mejorar el programa en su etapa de integración?	6%	94%	Mejorar la comunicación entre el equipo de trabajo
¿Para usted se puede mejorar el programa en la etapa de difusión y promoción?	67%	33%	Publicaciones frecuentes y con antelación en redes sociales de la Alcaldía Tlalpan
¿Para usted se puede mejorar el programa de seguimiento y resultados?	10%	90%	Contar con más materiales lúdicos para el desarrollo de las actividades territoriales

4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A PERSONAS USUARIAS

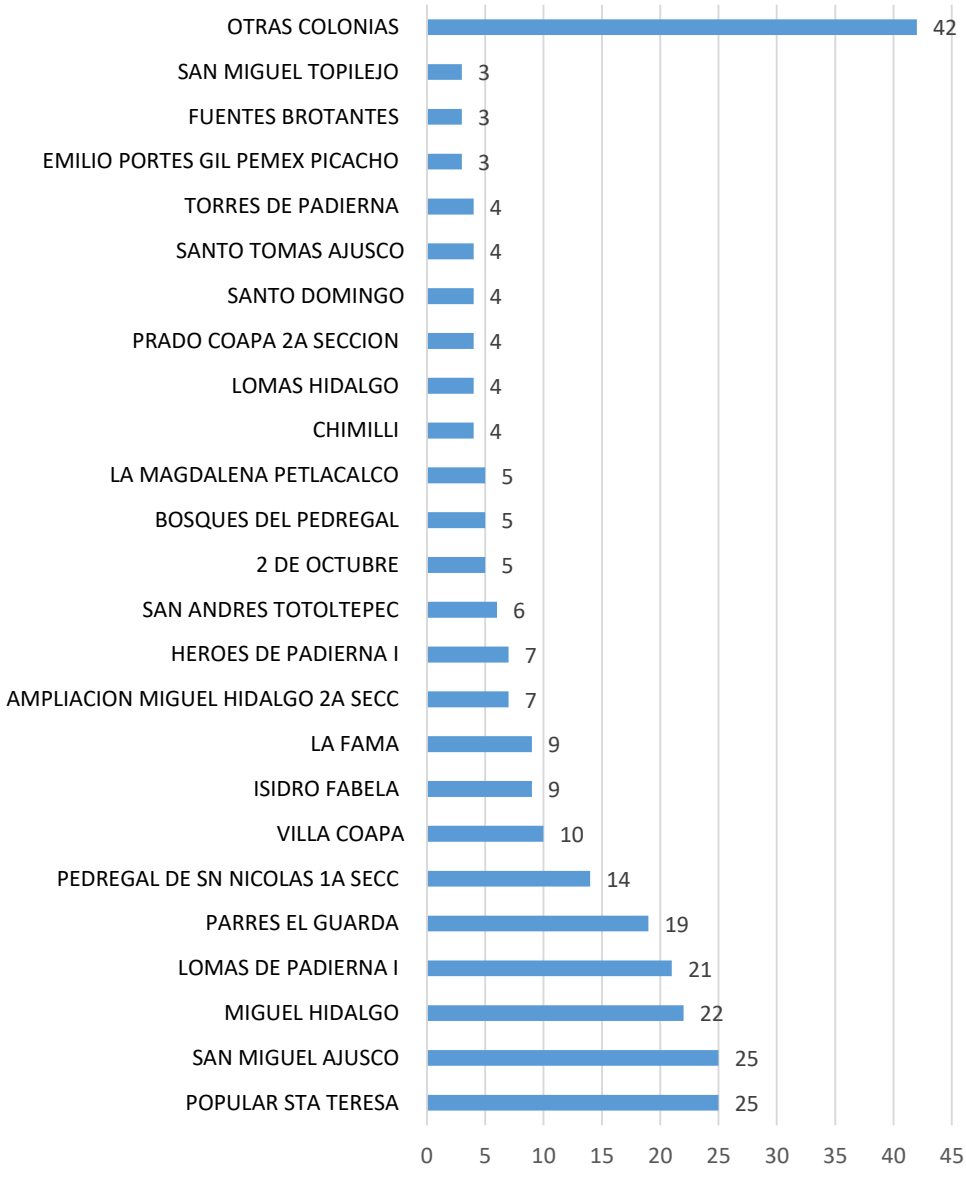
4.1 Caracterización

Durante 2023 se encuestaron 264 personas usuarias del programa social, de las cuales el 97% fueron mujeres y el 3% hombres, de acuerdo a la desagregación por edad el 2% tenía entre 13 y 20 años, el 80% se encontraba entre los 21 a 61 años de edad y el 18% entre los 62 años y más. Ver Gráfica 4.

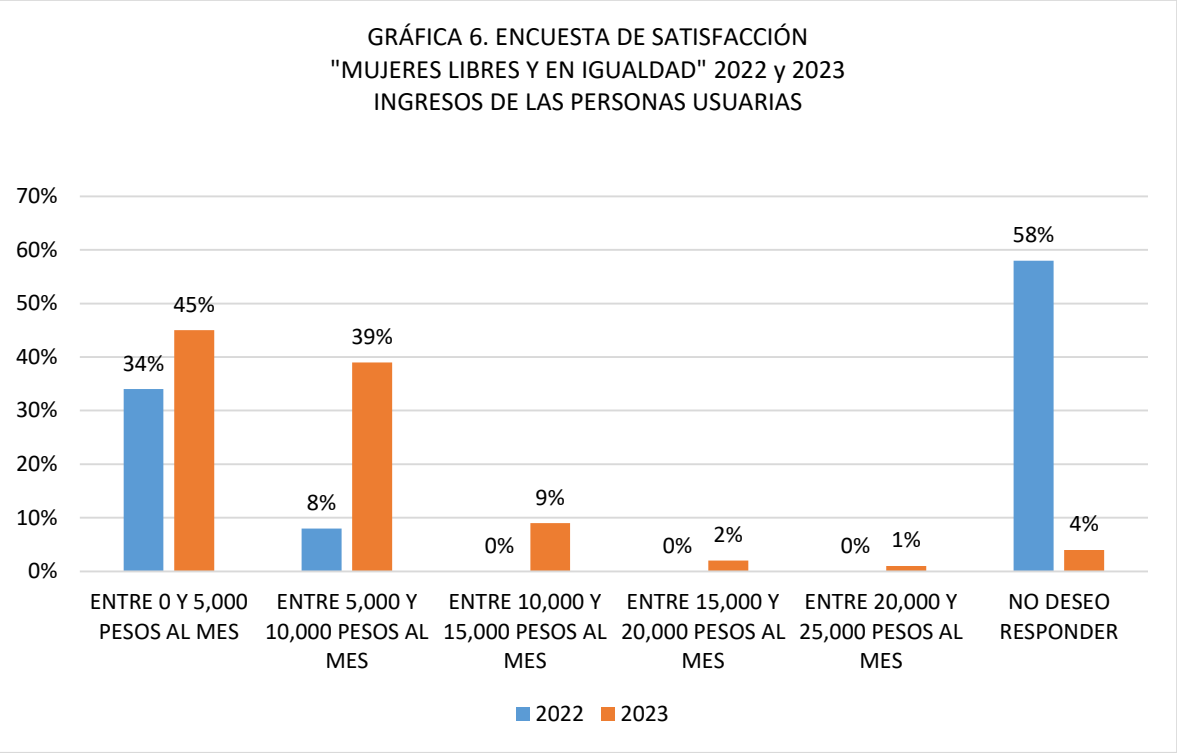


Las personas usuarias encuestadas provenían principalmente de las colonias: Popular Santa Teresa, San Miguel Ajusco, Miguel Hidalgo, Lomas de Padierna, Parres el Guarda, Pedregal de San Nicolás 1ª Secc. , Villa Coapa, Isidro Fabela y la Fama. Ver Gráfica 5.

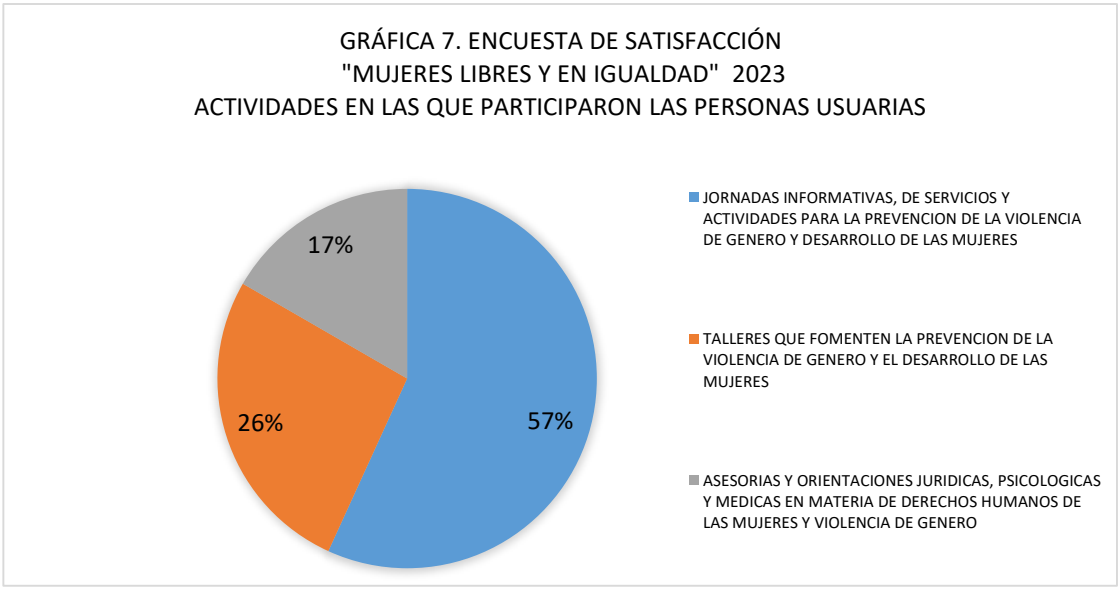
GRÁFICA 5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
"MUJERES LIBRES Y EN IGUALDAD" 2023
COLONIAS DE LAS PERSONAS USUARIAS DE SERVICIOS



En relación a los ingresos, en 2023 el 45% de las personas usuarias indicó que su ingreso personal era de $ 0 a $ 5,000.00 pesos mensuales, mientras que el 39% informó tener un ingreso de entre $5,000.00 a $10,000.00 pesos mensuales, 9% entre $ 15,000.00 a $20,000.00 pesos mensuales, 1% entre $20,000.00 y $25,000.00 pesos mensuales, mientras solo un 4% de las personas usuarias decidieron no responder a la pregunta, en comparación con el 58% de personas usuarias que se negaron a responderla en 2022.



Con referencia al tipo de actividad o servicio que recibieron las personas usuarias de servicios el 57% indicó participar en las actividades lúdico informativas de las jornadas informativas y de servicios, el 26% recibió talleres de prevención de la violencia de género y para el desarrollo de las mujeres y el 17% recibió servicios de asesoría y orientación jurídica, médica o psicológica. Ver Gráfica 7



4.2 Satisfacción de las actividades y servicios recibidos por personas usuarias

Se preguntó a las personas usuarias su experiencia al finalizar su participación en las actividades o bien una vez recibidos los servicios de prevención y atención a la violencia de género, de las personas encuestadas el 100% indicó que el acceso a las actividades y servicios del programa social fue sencillo, ágil y transparente, así mismo el 100% de las personas usuarias indicaron que el trato de las personas facilitadoras de servicios fue amable y respetuoso, por otro uno de las personas encuestadas el 98.5% indicó que le fueron explicados los servicios del Centro de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia de Género “Justa Hernández Farfán” por lo que contaban con la información oportuna en la materia, mientras que un 100% de las personas usuarias indico que todas las actividades y servicios les fueron proporcionadas de manera gratuita.

Al preguntar a las personas usuarias en qué medida considera que las actividades y servicios del programa social contribuyen a la prevención de la violencia de género el promedio de puntuación fue 8.6, por lo que la percepción de las personas encuestadas fue que si contribuye en buena medida.

Derivado de lo anterior las personas usuarias opinaron que los ámbitos en los que mayormente contribuye el programa social, es en el ámbito familiar (67%), social (51%), seguridad (38%), salud (14%), servicios básicos (12%) y Otros como Autoestima, autocuidado, jurídico y psicológico (3%)[3]. Ver Tabla 16.

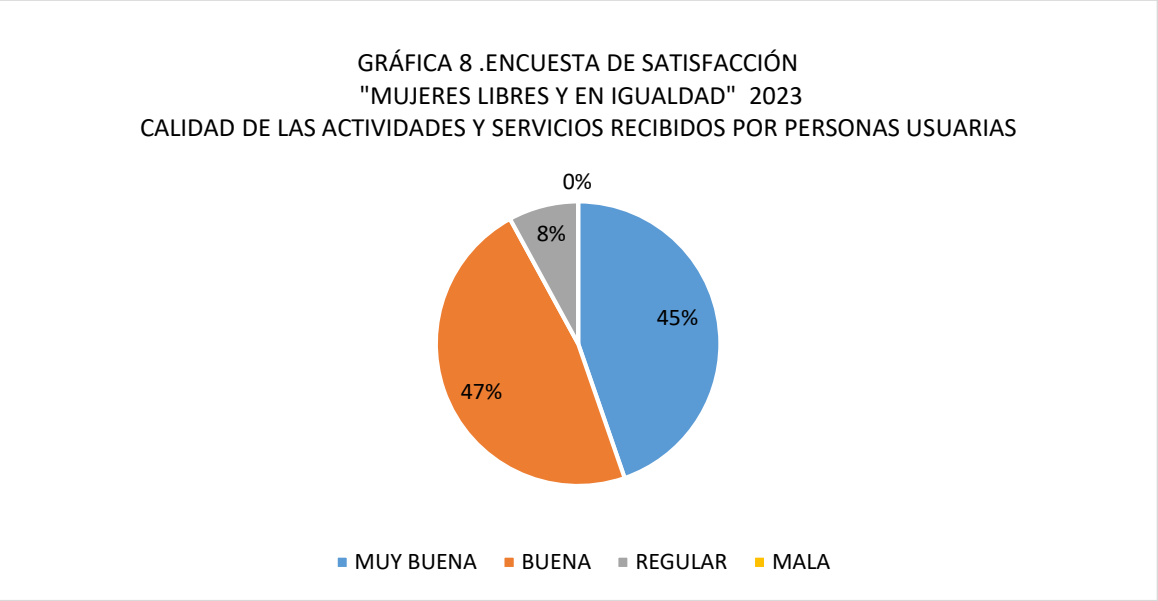
Tabla 16. Encuesta de Satisfacción "Mujeres Libres y en Igualdad" 2023
Mejoras del Programa Social
Personas Usuarias de Servicios

Preguntas	SI	NO	Observaciones
¿Su acceso a las actividades y servicios del programa social fue sencillo, ágil y transparente?	100%	0	Ninguna
El trato de las personas facilitadoras de servicios fue amable y respetuoso	100%	0	Ninguna
Le fueron explicados los servicios gratuitos del Centro de Atención para mujeres víctimas de violencia de género “Justa Hernández Farfán”	98.5%	1.5%	Únicamente en cuatro casos las personas usuarias no recibieron la información completa en materia de los servicios gratuitos en materia de violencia de género.
Del 1 al 10 ¿en qué medida cree usted que las actividades del programa social "mujeres libres y en igualdad" contribuyen a la prevención de la violencia de genero contra las mujeres? * 1 no contribuyen - 10 totalmente	N/A	N/A	Las valoraciones promediaron 8.6 puntos.

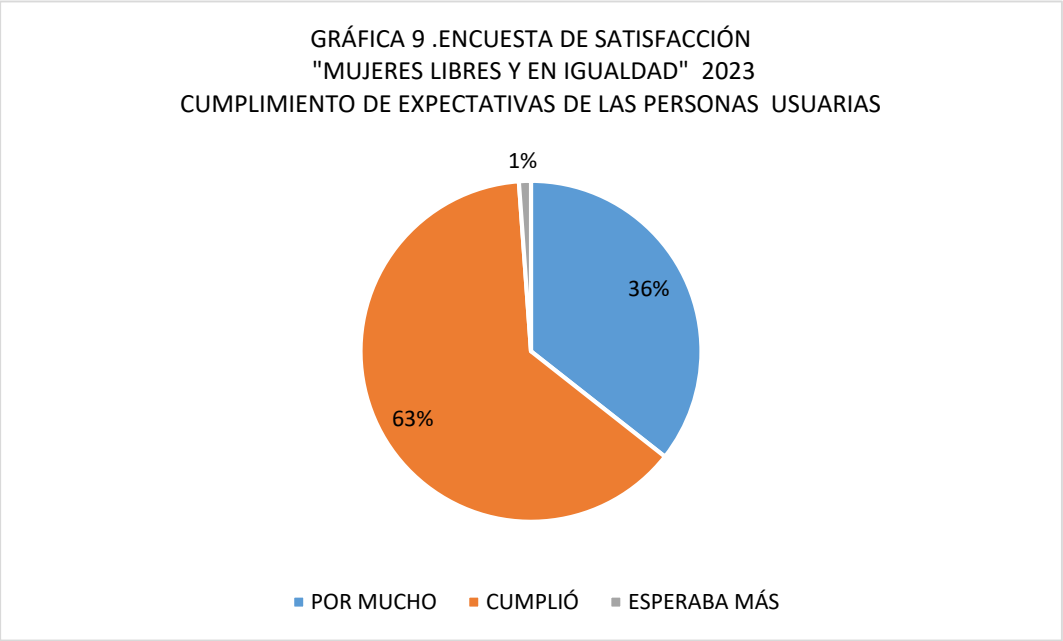
[3] La suma de los porcentajes es superior a 100%, debido a que las personas usuarias podían indicar más de un ámbito.

¿En que considera que contribuyeron las actividades del programa social para mejorar su calidad de vida?	100%	0	Familiar 67% Social 51% Seguridad 38% Salud 14% Servicios básicos 12% Otros: 3%
¿Usted ha tenido que dar algún pago o le ha generado algún gasto ser usuaria del programa?	0	100%	Ninguna

Por otro lado se preguntó a las personas usuarias su opinión respecto a la calidad de las actividades y servicios del programa social, el 45% señaló que la parecieron muy buenos, el 47% buenos y el 8% regulares. Ver Gráfica 8.



Para conocer el grado de satisfacción general con el programa social, finalmente se preguntó a las personas usuarias qué tanto cumplió sus expectativas las actividades o servicio recibidos, en este sentido el 36% indicó que cumplió por mucho sus expectativas, el 63% indicó que el programa cumplió y el 1% señaló que esperaba más. Ver Gráfica 9.



Finalmente el 100% de las personas usuarias mencionaron que “sí” recomendarían las actividades y servicios del Programa Social (talleres, asesorías y jornadas informativas) a otras personas y familiares.