

Red de Centros
de Justicia para
las Mujeres

**Manual de Procedimientos para Realizar la
Sistematización de las Encuestas de
Satisfacción de los Centros de Justicia para las
Mujeres, para cumplir los Indicadores de
Atención, Presentar Información Estadística y
Evaluación 2025.**

Índice

Introducción.	3
Sección 1: Planeación	5
1. 5	
2. Diseño del Instrumento	6
3. 1010	
4. 1918	
5. 2120	
Sección 2: Implementación	21
1. 2221	
2. 2322	
Sección 3: Informe y Evaluación	24
1. 2524	
2. 2524	
Sección 4: Seguimiento	24
1. 2524	
2. 2625	

Introducción.

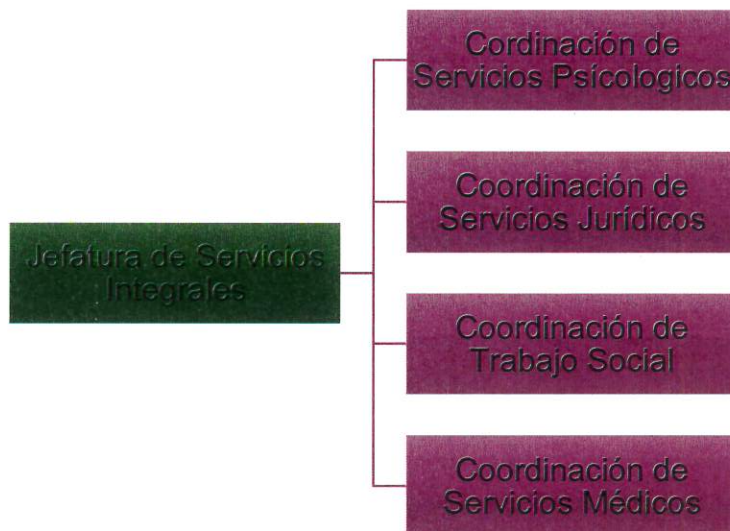
El presente documento tiene como propósito ser una herramienta para la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM)” la cual proporciona información sobre los indicadores de atención de las cinco sedes de los CJM en el Estado de Jalisco.

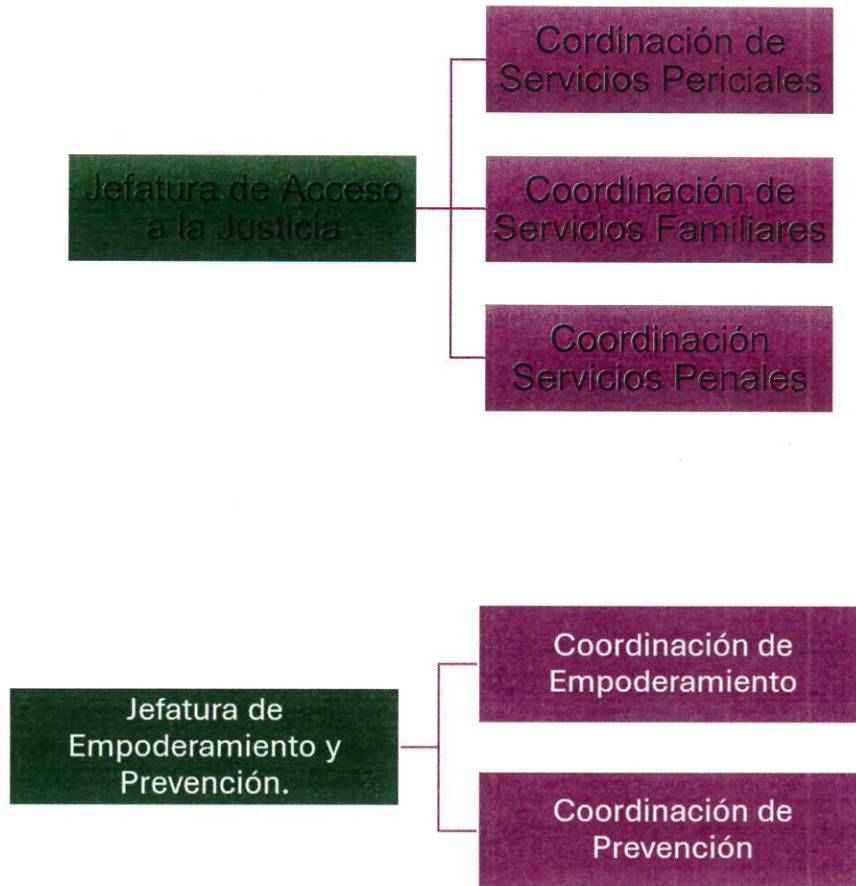
Esta encuesta tiene como objeto medir la satisfacción de las usuarias, así como la calidad de los servicios que se brindan en cada CJM y obtener la información necesaria para la toma de decisiones, con la finalidad de realizar las adecuaciones pertinentes a la atención que se brinda a las usuarias.

Se basa en buscar la comprensión de las verdaderas necesidades de las usuarias, así como de su experiencia al momento de presentarse en los centros, de este modo asegurar que todos los CJM se centran en satisfacer requerimientos mínimos necesarios para la presentación de los servicios que ofrecemos.

La encuesta es aplicada por las diversas Jefaturas de los cinco CJM: Colotlán, Tlajomulco de Zúñiga, Guadalajara, Tlaquepaque y Puerto Vallarta.

Cada una cuenta con las siguientes divisiones que se encargan de la aplicación de la encuesta:





De acuerdo a la Ley Orgánica del Organismo Público Descentralizado Denominado Red de Centros de Justicia para las Mujeres en el artículo 11 sobre las atribuciones fracción I y IX tiene como obligación el ofrecer y garantizar el derecho a la atención integral especializada en un mismo espacio, a las mujeres que hayan sido o estén siendo víctimas de violencia por razón de género, sus hijas e hijos y víctimas indirectas, que acuden a los CJM, para promover los derechos al acceso a la justicia, y los servicios forenses que éste conlleva, a la protección integral, a la salud en todas sus dimensiones, a la seguridad personal, a la vivienda, a la reparación integral y no discriminación, ajustados a los más altos estándares internacionales en materia de derechos humano.

Así mismo, tiene la obligación de elaborar y dar seguimiento a los planes y proyectos dentro de los Centros de Justicia para las Mujeres, con la finalidad de evaluar su eficiencia, rediseñar las acciones y medidas para su funcionamiento.

Con base en lo anterior se presenta el siguiente documento denominado:

“Manual de Procedimientos para Realizar la Sistematización de las Encuestas de Satisfacción de los Centros de Justicia para las Mujeres, para cumplir con los Indicadores de Atención, Presentar Información Estadística y Evaluación 2025”.

Sección 1: Planeación

1. Objetivo General

Proporcionar una guía para la sistematización de encuestas para su aplicación, recopilación, suministro de datos para alimentar indicadores, evaluar y generar información estadística detallada relacionada con la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción de los Centros de Justicia para las Mujeres (CJM)”;

 con el objeto de comunicar de manera efectiva los hallazgos, así como las conclusiones y decisiones basados en los resultados obtenidos.

Objetivos Específicos.

- Presentar una herramienta para la sistematización de encuestas y su aplicación con el objeto de facilitar la recopilación, análisis y gestión de la información al momento de la integración de documentos y reportes.
- Analizar las opiniones de las usuarias para identificar los servicios susceptibles de mejora, de sus aspectos de funcionamiento.
- Obtener información relevante para tomar decisiones sobre la planificación y el diseño de los servicios que se ofrecen en los CJM, asegurando que se ajusten a las necesidades y expectativas de las usuarias.

2. Diseño del Instrumento

La encuesta es un instrumento que se utiliza para recabar información a gran escala a través de preguntas que responde las usuarias con ayuda de los enlaces y jefaturas de cada uno de los CJM de manera general, que sirven para una medición cuantitativa que nos permitirá conocer la opinión respecto a la satisfacción de los servicios otorgados y la calidad de atención dentro de las instalaciones; asegurando que se ajusten a las necesidades y expectativas de las usuarias, teniendo como objetivo la mejora continua de los servicios y la atención integral.

Se identifica como principal población objetivo las usuarias que se presentan a las instalaciones a recibir los servicios y/o buscan ayuda en los CJM, se les entrega un cuestionario donde se analizan aspectos como la atención que se les brinda, el tipo de área que se les deriva para su intervención, al trato que se les otorga y las dudas sobre su proceso dentro de los centros; con el objeto de evaluar la calidad de la atención que se les otorga.

Pensando en la elección del método de recolección de datos ya que es necesario tomar en cuenta la disponibilidad de recursos y el acceso de la población objetivo. Es necesario diseñar preguntas con un lenguaje sencillo, claro y determinar si estas tendrán respuestas de opción múltiple, abiertas, cerradas, etc. Es importante que la estructura de la encuesta tenga un orden lógico y coherente para facilitar la participación de las usuarias al momento de responder.

La encuesta deberá contener instrucciones claras sobre su llenado, indicando si son obligatorias todas las respuestas o si requieren cierto nivel de detalle.

El formato utilizado anteriormente hasta febrero del 2025 cuenta con una batería de seis preguntas que incluyen de opción múltiple, escala likert y abiertas, mismas que se describen en la tabla 3 del siguiente apartado y la imagen 1 como se plasma a continuación:

Imagen 1. Diseño del Formato de la Encuesta de Satisfacción hasta 2024.

Nombre: [Redacted] Fecha: 03/01/25

☒ Es mi primera vez en el CJM ☒ Ya soy usuaria y vine a seguimiento

¿Qué área visitaste y qué servicio recibiste?

☐ Módulo inicial / Asesoría inicial ☐ Audiencia
☐ Policía Investigadora ☐ Terapia psicológica
☐ Denuncia / Seguimiento en agencia del Ministerio Público ☐ Otras

¿Cuáles? Acceso litigación

¿Cómo fue el trato que se te otorgó?

☒ MUY BIEN ☐ BIEN ☐ REGULAR ☐ MAL ☐ PÉSIMO

¿Por qué? Fueron amables buen asesoramiento

¿Tienes dudas sobre tu proceso en el CJM?

No ninguna

Comentarios: buena orientación y buen trato

Es tu derecho ser tratado con dignidad y respeto, a que se te expliquen los detalles de tu proceso, a que tus dudas sean respondidas y a tener copias de tu carpeta de investigación.

Si tus derechos no fueron respetados durante el proceso o necesitas mayor asesoría, acércate a personal identificado de la Red de Centros de Justicia para las Mujeres.

Para 2025 se pretende realizar un nuevo cuestionario basándonos en la “Tabla de Indicadores para Certificación y Recertificado en el Sistema de Integridad Institucional de 2024” del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para la Convocatoria 2024 para La Certificación y Recertificación de los Centros De Justicia para las Mujeres en el SII (Sistema De Integridad Institucional), que corresponde de acuerdo a esta instancia a los siguientes aspectos que se deben de incluir dentro del diseño del cuestionario:

Tabla 1. Sistema de evaluación de la percepción pública respecto a la institución

Indicador	Aspectos abordar
8.A Encuestas periódicas a usuarias sobre la institución	1. Efectividad del servicio; 2. Tiempo de espera; 3. Impacto 4. Nivel de satisfacción en los servicios; 5. Aspectos de mayor interés para las usuarias al recurrir al CJM. 6. La confianza en el servicio. 7. La calidez de la atención y el buen trato; 8. Estado de las instalaciones 9. Áreas de oportunidad, entre otras
Fuente: Tomado de Convocatoria 2024 Para La Certificación y Recertificación De Los Centros De Justicia Para Las Mujeres En El SII (https://www.gob.mx/sesnsp/documentos/convocatoria-2023-para-la-certificacion-de-los-centros-de-justicia-para-las-mujeres-en-el-sistema-de-integridad-institucional-343919?state=published)	

También se tomará en cuenta los aspectos de registro 8 para el sistema de la percepción pública respecto a la institución, en su apartado “B” del “Manual para la Aplicación del Diagnóstico del Sistema de Integridad Institucional en los Centros de Justicia para las Mujeres” USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América, donde establece los aspectos a evaluar dentro de la encuesta para usuarias sobre la institución, el cual es parte de los indicadores de la tabla siguiente:

Tabla 2. Estructura del Aspecto 8 del Sistema de Evaluación de la Percepción Pública respecto a la institución de la USAID del Pueblo de los Estados Unidos de América para el Sistema De Integridad Institucional (SII).

8. Sistema de Evaluación de la Percepción Pública Respecto a la Institución.	8.B Encuesta periódica a usuarias sobre la institución: 1) La Efectividad del servicio. 2) El Impacto. 3) El tiempo. 4) Los aspectos de mayor interés para las usuarias directas. 5) La confianza en el servicio. 6) La calidez de la atención
---	--

Fuente: Tomado de la tabla de indicadores en la cual se basa la Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para la elaboración de la su tabla de indicadores: https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00W8FG.pdf

Es importante que antes de implementar la encuesta, se realice una prueba piloto con un grupo de personas para conocer si existen áreas de mejora respecto al diseño, instrucciones o la redacción del contenido.

3. Encuesta.

Para la Red CJM, es importante el conocer el nivel de satisfacción de las usuarias con el objeto de mejorar los servicios, poder identificar los aspectos importantes de mejora.

Cabe mencionar que en la encuesta anterior se tomaron aspectos del Sistema De Integridad Institucional, tomando los aspectos del apartado anterior que se implementaron en la tabla de indicadores (Tabla 1) hasta febrero del 2025, incluyendo algunos aspectos nuevo sobre los servicio que reciben las usuarias, el trato otorgado y resolución de las dudas.

La batería de preguntas utilizada para ejercicio anteriores a febrero de 2025 es la que se presenta a continuación:

Tabla 3. Batería Preguntas de Encuesta de Satisfacción hasta febrero 2025		
ítem	Descripción	Tipo de llenado
1. Nombre	Nombre completo de la usuaria.	Texto abierto
2. Fecha	Fecha de llenado	Texto abierto
3. Estatus de la usuaria: - Es mi primera vez en el CJM - Ya soy usuaria y vine a seguimiento	Se elige la alternativa que le corresponda.	Opcional
4. ¿Qué área visitaste y qué servicio recibiste?	Se pueden seleccionar una o todas las alternativas posibles	Selección múltiple con texto para especificar
5. ¿Cómo fue el trato que se otorgó? ¿Por qué?	Pregunta de escala de Likert, se mide el grado del trato recibido durante el servicio.	Opcional con texto abierto para especificar el porqué de la elección.
6. ¿Tienes dudas sobre tu proceso en el CJM?	La usuaria explica si tuvo alguna duda durante el proceso.	Texto abierto

El nuevo formato de la encuesta presentará el siguiente diseño del cual se describe a continuación su batería de preguntas de la siguiente manera, de acuerdo a la “Tabla de Indicadores para Certificación y Recertificado en el Sistema de Integridad Institucional de 2024” del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para la Convocatoria 2024, tomando como base los aspectos planteados anteriormente tanto de la Convocatoria, así como de documentos internacionales para generar un nuevo formato el cual se puedan incluir de manera complementaria los aspectos que plantean ambos documentos mencionados anteriormente: El cuestionario cuenta con aproximadamente 18 ítems que se distribuyen en cada uno de los aspectos anteriormente mencionados, tal como se muestra en la tabla anterior

Tabla 4. Batería Preguntas de Encuesta de Satisfacción para 2025		
Ítem	Descripción	Tipo de llenado
1. Estatus: • Es mi primera vez en el CJM • Ya soy usuaria y vine a seguimiento	Se elige la alternativa que corresponda.	Opcional (Dos opciones)
2. Nombre	Nombre completo de la usuaria.	Texto abierto

3. Fecha:	Fecha de llenado (dd/mm/aaaa)	Texto Fecha (Un cuadro donde se indique el formato de llenado. Ejemplo: Fecha (dd/mm/aaaa) _____, seguido el Icono de fecha.
4. ¿Qué servicios recibiste? • Módulo inicial / Asesoría Inicial. • Seguimiento en Acceso a la Justicia. • Denuncia y Seguimiento en Agencia del Ministerio Público. • Juzgados. • Terapia psicológica • Otras, ¿Cuáles?	Identificar el tipo de servicio que se les brindó	Opciones múltiples y abierta (Agregar iconos con subtítulos que describan cada una de las opciones y una línea de espacio para que la usuaria describa la opción otros puedan indicar cuales)
1. Efectividad del Servicio.		
5. ¿Cuán satisfecha te encuentras del Centro de Justicia para las Mujeres en general? • Satisfecha • Poco satisfecha • Nada Satisfecha	Nivel de satisfacción de las usuarias con los Centros de Justicia (Impacto en el Servicio a las Usuaris)	Opciones múltiples (Agregar iconos con subtítulos que describan cada una de las tres opciones)



6. ¿Cómo te sientes con la atención del servicio presentado? • Bien • Regular • Mal	Calidad de la atención a las usuarias de los Centros de Justicia	Opciones múltiples (Agregar iconos con subtítulos que describan cada una de las tres opciones)
7. ¿Qué tan probable es que recomiendes los servicios del Centro de Justicia para las Mujeres? • Probable • Poco Probable • Nada Probable	Nivel de recomendación de los Servicios de los Centros	Opciones múltiples (Agregar iconos con subtítulos que describan cada una de las tres opciones)
2. Tiempo de Espera.		
8. ¿En qué medida está satisfecha con el tiempo que se han tardado en resolver su problema o duda? • Satisfecha • Poco satisfecha • Nada Satisfecha	Mide que tanto las usuarias se encuentran satisfechas con el tiempo brindado	Opciones múltiples



9. En general ¿Cuánto tiempo tardaron en atenderle? • Menos de 30 min. • 1 hora • 1 hora o más • Si es más de 1 hora ¿Cuántas? _____	Mide la duración de la atención de las usuarias	Opciones múltiples
10. ¿Qué aspectos de los servicios del Centro crees que se podrían mejorar para brindar una mejor atención?	Identificar aspectos de mayor interés y mejoras para las usuarias al momento de acudir a los CJM	Abierta
3. Aspectos de mayor interés para las usuarias al recurrir al CJM		
11. ¿Cómo calificarías las áreas, el mobiliario y/o equipamiento de las instalaciones del CJM? Siendo 5 estrellas la máxima calificación y 1 estrella la calificación más baja...	Identifica la calidad de las áreas, el mobiliario y/o equipamiento de las instalaciones de los CJM	Escala Likert

4. La confianza en el servicio

12. ¿Cómo calificarías la calidad de la atención y/o servicio? Siendo 5 estrellas la máxima calificación y 1 estrella la calificación más baja...	Mide la calidad del servicio utilizado estrellas del 1 al 5 donde una estrella es lo más bajo y 5 la mayor calificación	Escala Likert
13. ¿Cómo calificarías la limpieza de las instalaciones? <i>Siendo 5 estrellas la máxima calificación y 1 estrella la calificación más baja...</i>	Mide la calidad del servicio utilizado estrellas del 1 al 5 donde una estrella es lo más bajo y 5 la mayor calificación.	Escala Likert

5. Nivel de satisfacción en los servicios

14. ¿Cómo fue el trato que se te otorgó? -Bueno -Regular -Malo, Si consideras que fue malo, ¿Por qué?	Evaluar el trato que se les da a las usuarias dentro de los Centros de Justicia.	Abierta y Opciones múltiples (Agregar iconos con subtítulos que describan cada una de las tres opciones, incluir una línea para respuesta abierta para el ¿Por qué?)
--	--	--

6. La calidez de la atención y el buen trato.		
15. ¿Cómo fue el trato que se otorgó? • Bueno • Regular • Malo, Si consideras que fue malo ¿Por qué? Contestar solo si en la pregunta anterior la respuesta fue "malo".	Mide la calidad de la atención y el trato dado	Opción Abierta y múltiples (Agregar iconos con subtítulos que describan cada una de las tres opciones, incluir una línea para respuesta abierta para el ¿Por qué?)
7. Estado de las instalaciones		
16. En caso de haber traído a tus hijas e hijos, ¿Qué instalaciones utilizaste? • Ludoteca • Lactario	Mide la frecuencia de utilización de las instalaciones para sus hijas (os).	Opciones Múltiples agregar dos óvalos para marcar la opción que corresponda e incluir texto de bajo.
8. Áreas de oportunidad, entre otras.		
17. ¿Tienes dudas sobre tus procesos en el CJM? -Si, ¿Por qué? -No	Identificar alguna oportunidad a través de las dudas que presenta la usaría	Dicotómica y abierta

18. ¿Deseas algún adicional?	agregar comentario	Texto abierto	Texto abierto
------------------------------------	-----------------------	---------------	---------------

Esta batería de preguntas se utilizará para realizar un formulario en donde se capturará una muestra para fines prácticos de análisis. El formato se encuentra en el siguiente enlace:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHQ7lGLopyza_yz6hXjzhfsi8MfezLCNjva2xzPYaUp3ZHQ/viewform?usp=dialog



Encuesta de satisfacción



Red de Centros
de Justicia para
las Mujeres



Es mi primera vez en el CJM



Ya soy usuaria y vine a seguimiento



Nombre



Fecha (DD/MM/AA)

¿Qué servicios recibiste?



☐ Módulo Iniciar/
Asesoría inicial



☐ Seguimiento en
Acceso a la Justicia



☐ Denuncia y seguimiento en
Agencias del Ministerio Público



☐ Asesores



☐ Terapia psicológica

☐ Otros

Otros, ¿cuáles?

¿Cuán satisfecha te encuentras del Centro de Justicia para las Mujeres en general?



Satisfecha



Poco satisfecha



Nada satisfecha

¿Cómo te sientes con la atención del servicio presentado?



Bien



Regular



Mal

En general, ¿cuánto tiempo tardaron en atenderte?



Menos de
30 min.



1 hora



1 hora
o más

Si es más de 1 hr. ¿cuántas?

¿Qué tan probable es que recomiendes los servicios del Centro de Justicia para las Mujeres?



Probable



Poco probable



Nada probable

¿En qué medida estás satisfecha con el tiempo que se han tardado en resolver tu problema o duda?



Satisfecha



Poco satisfecha



Nada satisfecha

¿Qué aspectos de los servicios ofrecidos crees que se podrían mejorar para brindarte una mejor atención?

Siendo 5 estrellas la máxima calificación y 1 estrella la calificación más baja.

¿Cómo calificarías las áreas, el mobiliario y/o equipamiento de las instalaciones del CJM?

1 2 3 4 5

☆☆☆☆☆

¿Cómo calificarías la calidad de la atención y/o servicio?

☆☆☆☆☆

¿Cómo calificarías la limpieza de las instalaciones?

☆☆☆☆☆

¿Cómo fue el trato que se te otorgó?



Bueno



Regular



Mal

Si consideras que fue malo, ¿por qué?

En caso de haber traído a tus hijos e hijas, ¿qué instalaciones utilizaste?



Uséla



Uséla

¿Tienes dudas sobre tus procesos en el CJM?

☐ No

☐ Si. Por qué?

El/la Director/a de la encuesta con el/la representante y responsable de la encuesta se comprometen a proporcionar información oportuna y a tiempo, a la Red de Centros de Justicia para las Mujeres, a fin de poder mejorar los servicios y a tener acceso de la encuesta de satisfacción.
El/la representante del personal responsable de la encuesta o responsable de la encuesta, se compromete a proporcionar información oportuna y a tiempo, a la Red de Centros de Justicia para las Mujeres.

4. Selección de la Muestra

El muestreo es el proceso mediante el cual ciertos individuos son seleccionados de una población que es objeto de análisis. En este ejercicio debido a que la población es muy grande; no es viable económica y materialmente hablando recolectar datos de todas las usuarias de los CJM.

Por este motivo es que se toma una muestra representativa, para poder generar indicadores referentes a los aspectos planteados en el punto “8. A” de la “Tabla de Indicadores para Certificación y Recertificado en el Sistema de Integridad Institucional de 2024” de la Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública para la Convocatoria 2024.

El tipo de muestreo es probabilístico para las encuestas aplicadas a las usuarias de los Centros, esto se debe principalmente a que el método permite realizar estudios o análisis con pequeños grupos de una población que utiliza formas de selección aleatoria.

La forma de la muestra es aleatorio simple, que consiste en seleccionar un subconjunto aleatorio de individuos de la población objetivo, para este caso serían las encuestas totales de cada uno de los CJM se le aplica el muestreo a cada uno con el objeto de obtener de manera representativa una muestra particular para cada sede.

Se entiende que la desventaja de este método consiste en que no se garantiza una representación perfecta de la población, pero aumenta la posibilidad de conseguir una muestra representativa de la misma, que facilite el análisis de información estadística. En este sentido este ejercicio de evaluar la información a través de la representación muestral de las usuarias de los Centros tiene el objeto de tener un grupo representativo de la población de estudio con la cantidad que se aplicaron en cada uno de ellos.

Como mencionamos anteriormente, es complejo concentrar toda la información de todas las usuarias de los Centros, es por este motivo que se opta por realizar una muestra que refleje la información sobre este grupo poblacional, por este motivo se utiliza una muestra a partir de las encuestas enviadas por cada CJM.

Debido a que se conoce el total de encuestas aplicadas en cada centro se tomará el dato para poder facilitar la obtención de información, utilizando la fórmula para realizar un muestreo proporcional por cada uno de los CJM, esta nos permite obtener un extracto de este grupo para poder obtener información estadística que sea representativa del total aplicado. La fórmula es la siguiente:

Imagen 1. Fórmula Tamaño de Muestra para la Proporción (Población Finita)

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Fuente: Tomado de la Universidad Autónoma de Madrid
<https://www.estadistica.net/IO/MUESTREO.pdf>

La tabla 5 presenta como ejemplo la cantidad de cuestionarios que se obtuvieron con la fórmula para cada sede de los Centros de Justicia para las Mujeres; en total por todos los centros se realizarán una muestra total de 366 encuestas que se distribuirán de acuerdo a la aplicación de esta misma para cada centro 73 que se muestra continuación:

Tabla 5. Cantidad de Encuesta Aplicadas para el Cuarto Trimestre 2024

Centro de Justicia para la Atención de las Mujeres	Encuestas aplicadas	Encuestas respondidas completamente	Muestra de las Encuesta
Sede Guadalajara	740	716	73
Sede Puerto Vallarta	325	317	73
Sede Colotlán	170	169	73
Sede Tlaquepaque	514	420	73
Total de Encuestas	2454	2306	366

5. Planeación de Recolección de Datos

Para la aplicación de los cuestionarios se establece la siguiente planificación y recolectar los datos de la encuesta para asegurar que se obtenga la información necesaria de manera efectiva y eficiente a través de las siguientes actividades:

Encuestas de Satisfacción				
Etapas	Fecha:	Responsable:		Observación
Preparar Manual de procedimientos para la Encuesta de Satisfacción.	20/01/2025	Jefatura de Planeación		En proceso
Revisión y aprobación del Diseño del Manual	28/02/2025	Dirección de Planeación y Evaluación y Coordinación General de la RED de CJM		En proceso
Preparar las herramientas para la aplicación de la encuesta.	Mensual	Jefatura de Planeación		En Espera
Período de Aplicación	Mensual	Jefatura de Planeación		En Espera
Período de Recolección de Datos	Mensual	Jefatura de Planeación		En Espera
Análisis de Datos	Mensual	Jefatura de Planeación		En Espera
Elaboración de informe	Mensual	Jefatura de Planeación		En Espera
Revisión y aprobación	Mensual	Jefatura de Planeación		En Espera
Fuente: Elaborado por la Dirección de Planeación y Evaluación de los Centros de Justicia para las Mujeres/2025.				

Sección 2: Implementación

1. Aplicación del muestreo.

En esta sección trata de detallar los pasos necesarios para llevar a cabo la encuesta de satisfacción para que pueda ser un ejercicio efectivo y exitoso, de este modo garantizar que la recopilación de la información, así como los datos sean precisos y significativos.

La encuesta se aplicará en los centros por persona, al terminar la usuaria de recibir los servicios en las áreas mencionadas en los organigramas al inicio del documento, el cuestionario se presentará en físico para su aplicación, los CJM de manera mensual remitirán los cuestionarios aplicados a las usuarias ya sea de manera física o digital (escaneadas) a la Dirección de Planeación y Evaluación de la Red de CJM.

La Jefatura de planeación se encargará de la aplicación de la fórmula para obtener una muestra de todas las encuestas presentadas por cada uno de los centros, con ello realizará la sistematización y la elaboración del documento mensual.

Para la implementación, monitoreo y resultados la unidad administrativa responsable será la Dirección de Planeación y Evaluación de la Red de CJM, las Directoras de los CJM serán las encargadas a través de las jefaturas de aplicar los cuestionarios a las usuarias siguiendo los pasos que a continuación se describe para el proceso de comunicación:

1. Se les informará a las sedes de los CJM sobre el proceso de recopilación de la información a través de la Jefatura de Planeación de la Red CJM.
2. La encuesta se aplicará en los CJM por persona, al terminar la usuaria de recibir los servicios, el cuestionario se presentará en físico para su aplicación.
3. El proceso de recopilación sería de manera ordinaria como se venía realizando con anterioridad, donde se les solicitaba las encuestas y capturas de manera mensual

4. La Jefatura de Planeación al momento de su recepción por parte de los CJM, tomará la muestra para poder elaborar el reporte correspondiente al mes de las encuestas aplicadas.
5. Se realizará un informe de análisis de los resultados que se capturaran a través de un formulario de Google para poder facilitar la captura y el procesamiento de la información, este enlace se encuentra a continuación: <https://docs.google.com/forms/d/137rXcvwk0BBEylBRu1AQISy3wgKrLC7vHGhYz0i1G4c/edit>
6. Al finalizar se presentará reporte de la información de la muestra tomada de las encuestas aplicadas y capturadas en el formulario de Google, con el objeto de facilitar el ejercicio, mismo que se presentará como documento final de dicho periodo, así como al cierre del ejercicio fiscal.
7. Este se podrá publicar para uso interno de la dependencia, y en su caso, cuando sea solicitado o requerido por las demás áreas para fines operativos y/o de solicitudes de información.

2. Recopilación y Análisis de Datos

Para comenzar con el proceso de recopilación y análisis de datos se realiza una revisión de entradas erróneas o incompletas, verificando la consistencia de los datos, poniendo especialmente atención en las que se encuentren más completas.

Para la codificación de respuestas planteadas en la tabla 4 se realizará a través de la muestra del presente documento y el formato de la encuesta del Google que se describe; manteniendo la confidencialidad de los datos que se registren dentro del mismo.

En este caso solo existe un único reactivo de la encuesta el cual se analizará de manera mensual para obtener la información de manera significativa para la elaboración del informe mensual.

Para analizar los datos de la encuesta de satisfacción, conforme a los objetivos y la naturaleza de los datos recopilados se sugiere utilizar las siguientes modalidades hasta donde permita la información obtenida de la encuesta:

Análisis Descriptivo: Este tipo de análisis se centra en describir las características básicas de los datos, como la media, la mediana, la moda, la desviación estándar, etc. Es útil para obtener una comprensión general de la distribución y la variabilidad de las respuestas.

Análisis Comparativo: Este análisis implica comparar las respuestas entre diferentes grupos demográficos, como edad, género, nivel educativo, entre otras alternativas, etc.

La selección del tipo de análisis dependerá de la información que se encuentre disponible, principalmente serán de carácter descriptivo, por el tiempo de información y variables que maneja la encuesta. En el caso del comparativo aplicaría para variables donde se requiera la comparación por ejemplo de un año con otros respecto a las variables planteadas.

Para comenzar con el proceso de recopilación y análisis de datos se realizarán los siguientes pasos:

1. Se recabarán las encuestas de manera mensual durante todo el año, se contabilizarán para sacar cantidad total por sede.
2. Se aplicará la fórmula de muestreo proporcional para poblaciones finitas para determinar la muestra que se obtendrá de cada una de las sedes con las encuestas que ellos entregaron.
3. Se codificarán los resultados a través de la herramienta del Formulario de Google, donde se hará la captura de la información con base a la muestra, seleccionando las encuestas más completas.
4. Una vez capturada la información de las encuestas, se podrá utilizar para el manejo de los datos ya sea a través de los gráficos que ofrezca la herramienta de Formulario de Google y/o a través de la descarga de la información en archivo de formato Excel para ajustarla a los requerimientos del reporte y/o información solicitada.
5. Se realizará el informe mensual con la información obtenida.



Sección 3: Informe y Evaluación

1. Elaboración del Informe:

Para preparar el informe detallado en el que se deberán presentar los resultados del análisis de datos de la encuesta de satisfacción de las usuarias de los CJM, la realizará la Jefatura de Planeación la cual está adscrita a la Dirección de Planeación y Evaluación de la Red de CJM, este informe deberá de incluir de manera clara y objetiva: tablas, gráficos, conclusiones y en caso de requerir anexos de información necesaria y/o suficiente para el aprovechamiento del ejercicio.

2. Evaluación

Evaluar la calidad de los servicios y atención existentes que se brindan a las usuarias de la Red CJM, en base a los resultados obtenidos, identificando áreas de mejora y posibles acciones correctivas.

Sección 4: Seguimiento

1. Monitoreo Continuo:

Establecer mecanismos de monitoreo continuo para evaluar las acciones tomadas en respuesta a los resultados obtenidos, y realizar ajustes según sea necesario de acuerdo con las necesidades de las usuarias de la Red de CJM a través de:

- a. Realizar encuestas de manera mensual durante el año, con el objeto de mantener un seguimiento y/o retroalimentación del ejercicio que permita evaluar los resultados en la satisfacción de la usuarias y de la atención brindada de los CJM, así como de los servicios brindados a corto y mediano plazo, como la efectividad de las acciones aplicadas expresadas en los resultados de la encuesta.
- b. Evaluación Continua: Se deberán utilizar los resultados de la encuesta como parte de un proceso continuo de evaluación de los CJM. Es necesario revisar regularmente el diseño, la implementación y los resultados obtenidos para identificar áreas de mejora y realizar ajustes según sea necesario.



2. Actualización del Procedimiento

Revisar y actualizar regularmente “Manual de Procedimientos para Realizar la Sistematización de las Encuestas de Satisfacción de los CJM, para cumplir los Indicadores de Atención, Presentar Información Estadística y Evaluación 2025” para reflejar las lecciones aprendidas, las mejores prácticas identificadas durante el proceso de recolección y análisis de datos. Se propone realizar una actualización anual seleccionando la información que genere mejoras en el procedimiento, de tal modo que se ajuste a las necesidades de las usuarias.

Este manual proporciona una guía básica para llevar a cabo encuestas de satisfacción de las usuarias de los CJM, recopilar información estadística y evaluar la atención y servicios de las mujeres que acuden a los centros, de manera que se obtenga información estadística para la toma de decisiones. Es importante adaptar estos procedimientos a las necesidades y contextos específicos de cada proyecto o iniciativa.

ATENTAMENTE.

**Mtra. Sofía Berenice García Mosqueda
Coordinadora General Del
OPD Red de Centros De Justicia Para Las Mujeres**