



Gobierno del
Estado de
México



ESTADO DE
MÉXICO
¡El poder de servir!

MUJERES
SECRETARÍA DE LAS MUJERES



"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

**Reporte de la Calidad de los servicios que se ofrecen en las Unidades de
Atención a Mujeres en Situación de Violencia de la Secretaría de las
Mujeres del Estado de México**





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Índice

Introducción.....	3
Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.....	3
Eje Trabajo Social.....	7
Eje Atención Psicológica.....	11
Eje Atención Jurídica.....	14
Reporte de la calidad de los servicios de las UNIDAS.....	18





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Introducción

El presente documento tiene la finalidad de dar a conocer los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción sobre la calidad de los servicios brindados a través de las Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia de la Secretaría de las Mujeres en los diferentes municipios del Estado de México.

Dicho instrumento estuvo compuesto por 27 preguntas referentes a la calidad de los servicios de atención psicológica, asesoría jurídica y acompañamiento en trabajo social, contando con la participación de 283 mujeres usuarias de estas Unidades de Atención. Ello, con el objetivo de identificar debilidades y áreas de oportunidad para generar mejoras en los procesos de acceso a la justicia de dicha población.

Cabe destacar que, para la aplicación de esta Encuesta, se tomaron en cuenta únicamente los siguientes municipios: Acambay, Amecameca, Calimaya, Chiconcuac, Chimalhuacán, Cuautitlán Izcalli, Donato Guerra, Ixtapaluca, Ixtlahuaca, Lerma, Metepec, Rayón, San Mateo Atenco, Tejupilco, Temascalcingo, Temascaltepec, Temoaya, Tenancingo, Tepetlaoxtoc, Toluca, Tultitlán, Valle de Bravo, Valle de Chalco, Xonacatlán y Zinacantepec.

El total de mujeres atendidas en estos municipios durante el 2024 fue de 8,339.

Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia (UNIDAS)

Las UNIDAS son espacios en los cuales se brinda atención multidisciplinaria con perspectiva de género en materia psicológica, jurídica y de trabajo social, para mujeres que viven situaciones de violencia en el Estado de México. Actualmente, se cuenta con un total de 92 Unidades de Atención distribuidas en diferentes municipios de la Entidad. (Ver Tabla 1).

La **atención de trabajo social** en UNIDAS permite a las mujeres usuarias reconocer el contexto de violencia en el que se encuentran mediante una valoración de riesgo, la realización de un diagnóstico y la elaboración de un plan de intervención, para lo cual, se aplica una entrevista inicial con el propósito de recabar información sobre ellas, sus hijas e hijos, sus redes de apoyo y sobre las personas generadoras de violencia.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

La **atención psicológica** se brinda a través de cuatro servicios: orientación psicológica, intervención en crisis, acompañamiento psicoemocional y tratamiento psicoterapéutico; con la finalidad de que la usuaria reestablezca su salud psicoemocional y viva una vida libre de violencia.

La **atención jurídica** que se brinda se realiza desde dos líneas de acción: Familiar y Penal. La primera abarca temas relacionados con divorcios, guarda y custodia, pensión alimenticia y reincorporación de personas menores de edad, ello, a través de Patrocinios de Juicios. Con respecto a las asesorías penales, se brinda acompañamiento a las usuarias en las visitas en los Ministerios Públicos para realizar denuncia y apertura de carpetas de investigación por Violencia.

Tabla 1. Municipios en los que se encuentran las UNIDAS





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia

1. Acambay	31. Huehuetoca	61. Temamatla
2. Acolman	32. Hueyoptla	62. Temascalapa
3. Aculco (CAIM)	33. Ixtapaluca	63. Temascalcingo
4. Almoloya de Río	34. Ixtapan de la Sal	64. Temascaltepec
5. Almoloya de Juárez	35. Ixtlahuaca	65. Temoaya
6. Amecameca CJM 24X48	36. Jilotepec	66. Tenancingo
7. Amecameca Ciudad Mujeres	37. Jiquipilco	67. Tenango del Aire
8. Apaxco	38. La Paz (Ciudad Mujeres)	68. Tenango del Valle
9. Atenco	39. Lerma	69. Teotihuacán
10. Atizapán de Zaragoza	40. Malinalco	70. Tepetlaoxtoc
11. Atizapán Santa Cruz	41. Melchor Ocampo	71. Tepetlixpa
12. Atlacomulco	42. Metepec	72. Tepetzotlán
13. Atlautla	43. Mexicaltzingo	73. Tequixquiac
14. Axapusco	44. Morelos	74. Texcalyacac
15. Calimaya	45. Naucalpan	75. Texcoco
16. Capulhuac	46. Nezahualcóyotl	76. Tezoyuca
17. Chalco	47. Nicolás Romero AMPEVIS	77. Tlalnepantla - CROSA
18. Chapa de Mota	48. Nopaltepec	78. Tlalnepantla - C4
19. Chapultepec	49. Ocoyoacac	79. Toluca (CJM)
20. Chiconcuac	50. Otumba	80. Toluca Hidalgo
21. Chimalhuacán (MERCADO)	51. Ozumba	81. Toluca (Santín)
22. Chimalhuacán (UEPAVIG)	52. Polotitlán	82. Tonanitla
23. Coacalco	53. Rayón	83. Tonicato
24. Cuautitlán Izcalli CJM	54. San Antonio la Isla	84. Tultepec
25. Cuautitlán México	55. San Felipe del Progreso	85. Tultitlán
26. Donato Guerra	56. San José del Rincón	86. Valle de Bravo
27. Ecatepec CAIM	57. San Martín de las Pirámides	87. Valle de Chalco
28. Ecatepec (CJM)	58. San Mateo Atenco (Ciudad Mujeres)	88. Villa Guerrero
29. Ecatepec UAVG	59. Tecámac (CRAM)	89. Xalatlaco
30. El Oro	60. Tejupilco	90. Xonacatlán
		91. Zinacantepec
		92. Zumpango

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Subdirección de Prevención de la Violencia.

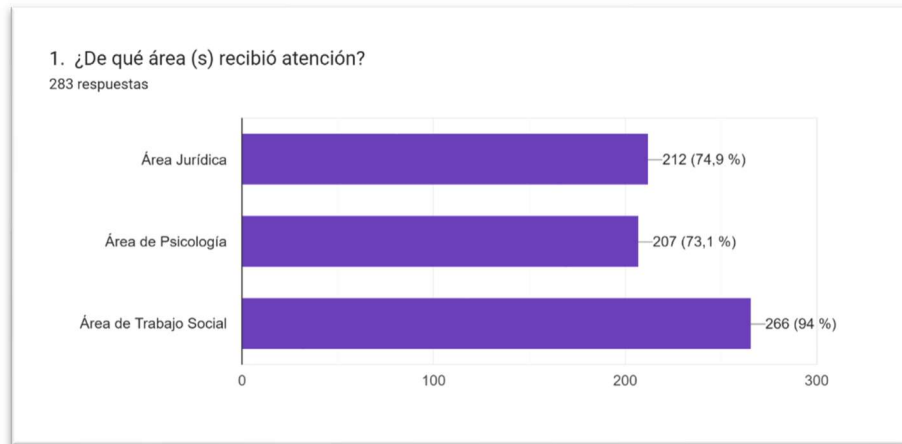
Con la finalidad de identificar si los servicios que se brindan en las UNIDAS son evaluados de forma positiva por las usuarias que reciben la atención, se aplicó una encuesta que contiene 28 ítems, tres para cada uno de los ejes antes mencionados: Atención de Trabajo social, Atención Psicológica y Atención Jurídica.

De las 283 encuestas aplicadas, 94% fue a usuarias del servicio de Trabajo Social, 73.1% de Atención Psicológica y 74.9% Asesoría Jurídica.





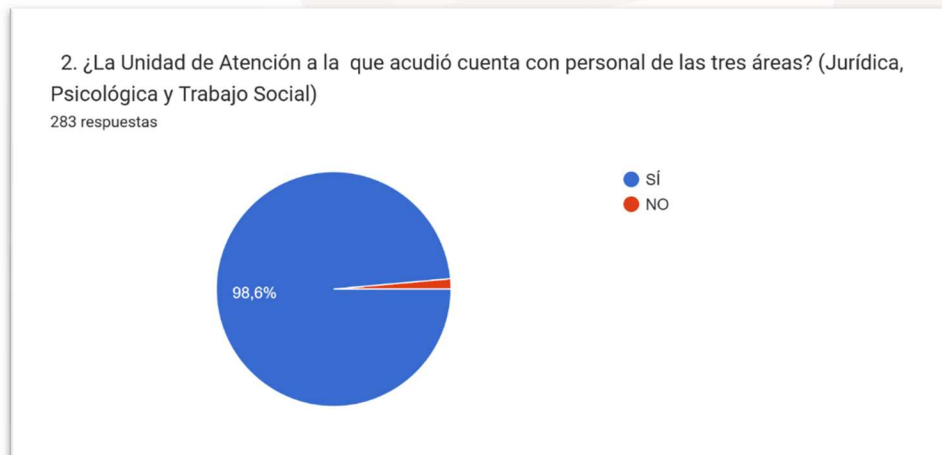
**"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".
Gráfica 1**



Fuente: Elaboración propia.

94% de las usuarias respondieron que la UNIDAS a la que acudieron sí contaban con los tres servicios profesionales.

Gráfica 2



Fuente: Elaboración propia.

99.6% de las usuarias reportó total aclaración de dudas por parte de la persona de primer contacto.

Gráfica 3





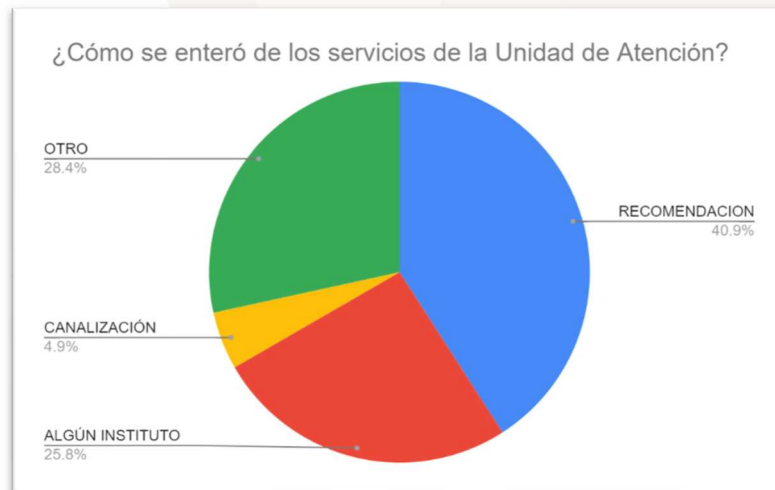
"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".



Fuente: Elaboración propia.

Se obtuvieron múltiples respuestas de cómo las usuarias se enteraron de los servicios de las UNIDAS. 40.9% de ellas respondió que conocieron estas Unidades a través de una recomendación.

Gráfica 4



Fuente: Elaboración propia.

Eje Trabajo Social

En lo que respecta a este rubro, las usuarias calificaron en una escala de 0 a 10 la atención que recibieron de parte de este servicio de las UNIDAS, con un 87.6%, siendo 10 la calificación prevalectente.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Gráfica 5



Fuente: Elaboración propia.

Asimismo, 88.7%, de las usuarias calificó con 10 puntos la atención recibida por parte de la persona profesionalista en Trabajo Social.

Gráfica 6



Fuente: Elaboración propia.

99.3% del personal que brinda atención en Trabajo Social resolvió dudas de manera positiva a las usuarias

Gráfica 7

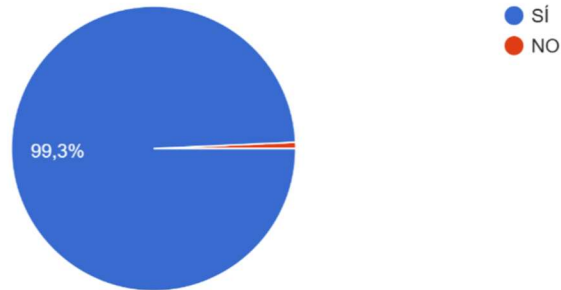




"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

7. ¿La persona que le brindó la atención en Trabajo Social, resolvió sus dudas?

283 respuestas



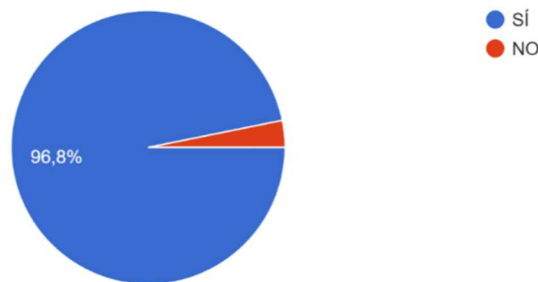
Fuente: Elaboración propia.

96.8% de las usuarias respondieron que sí se contó con un espacio privado para recibir atención de esta área.

Gráfica 8

8. ¿Contó con un espacio privado al recibir la atención en Trabajo Social?

283 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

Las usuarias reportaron múltiples respuestas en relación con los trámites realizados en materia de Trabajo



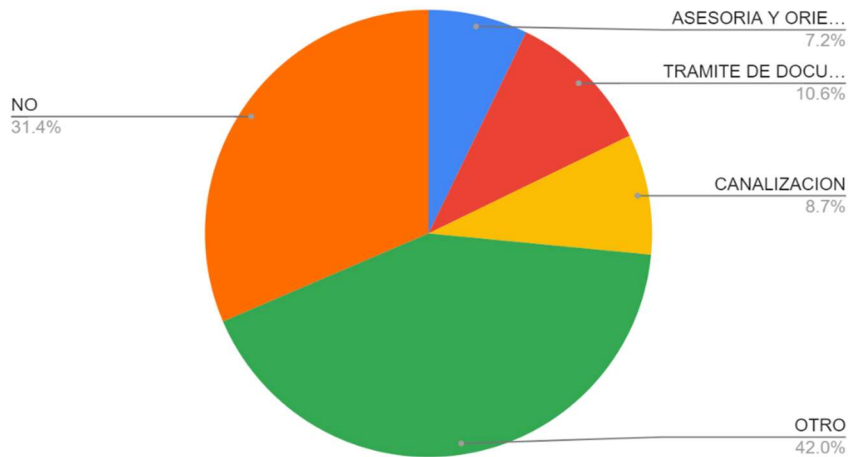


"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Social; 42% de ellas respondió que acudió por razones diferentes a los servicios que ofrece dicha área en UNIDAS.

Gráfica 9

9. Si se realizó algún trámite para usted, mencione cuál:



Fuente: Elaboración propia.

Las usuarias reportaron distintas respuestas en torno a los trámites de canalización a otras dependencias, correspondiendo 39.8% a servicios de atención psicológica y asesoría jurídica, mientras que 9.8% fueron al Sistema Nacional de Desarrollo Integral para la Familia.

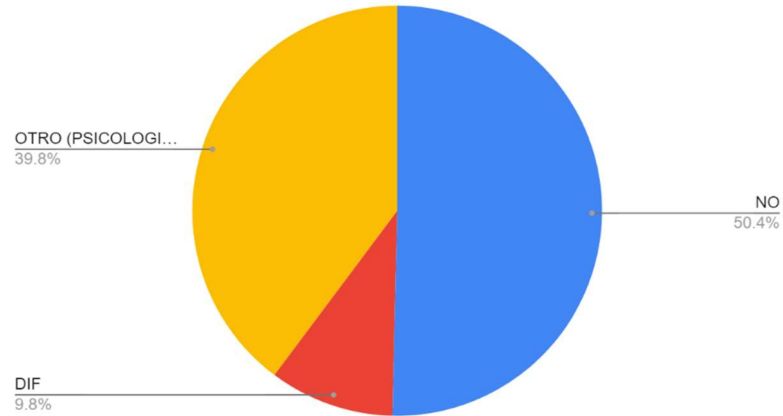
Gráfica 10





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

10. Si la canalizaron a otra dependencia, mencione a cuál:

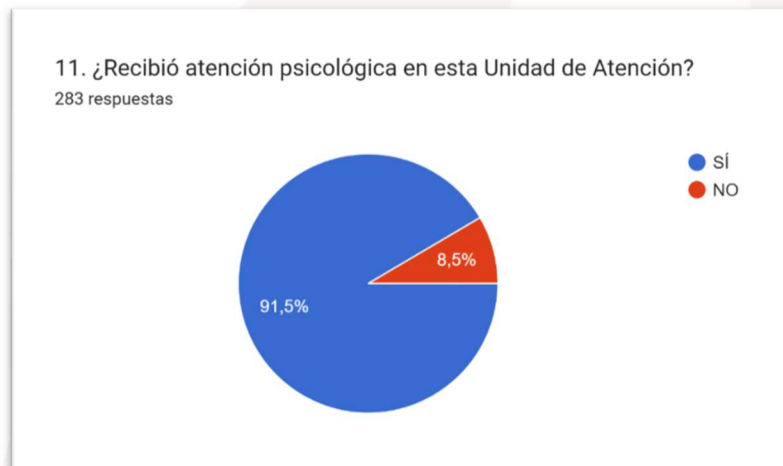


Fuente: Elaboración propia.

Eje Atención Psicológica

91.5% de las usuarias que asistieron a UNIDAS recibieron atención psicológica.

Gráfica 11



Fuente: Elaboración propia.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

En lo que respecta a este rubro, 82% de las usuarias calificó con un puntaje de 10 la atención recibida en este mismo rubro.

Gráfica 12



Fuente: Elaboración propia.

83% de las usuarias encuestadas otorgaron la calificación máxima de 10 puntos a la atención que recibieron por parte de la persona profesionalista de esta área.

Gráfica 13



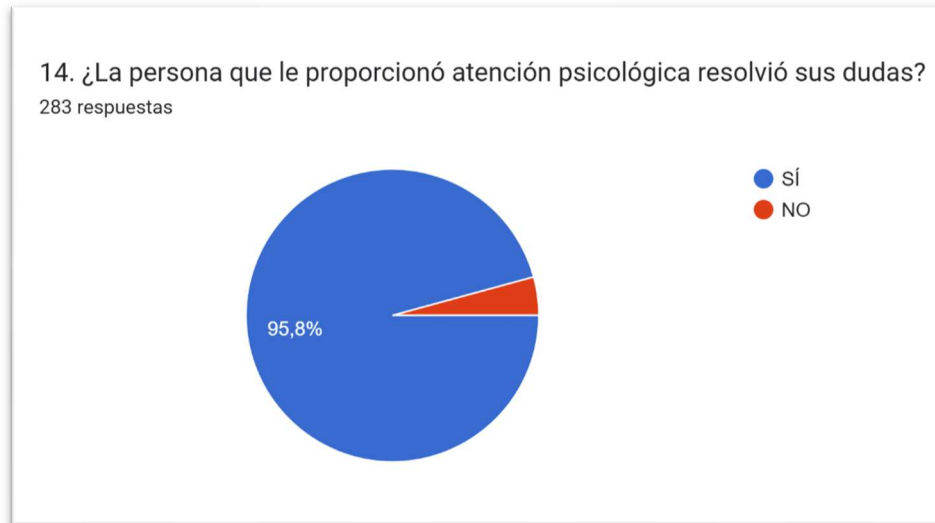


"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

Fuente: Elaboración propia.

95.8% de las usuarias encuestadas declararon que el personal profesionalista en Psicología atendió sus dudas de manera efectiva.

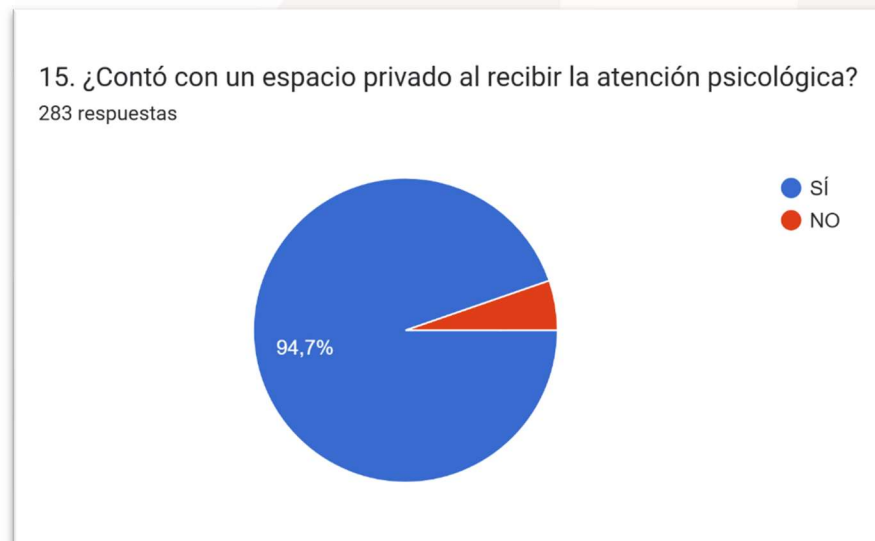
Gráfica 14



Fuente: Elaboración propia.

94% de las usuarias encuestadas manifestaron haber recibido atención psicológica en un espacio privado.

Gráfica 15



Fuente: Elaboración propia.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

66.3% de las usuarias encuestadas declaró no haber sido canalizado a otras dependencias.

Nota: En la gráfica la opción denominada "OTRA" abarca las siguientes opciones:

- ORIENTACION
- A SOLICITUD DE LA JUEZ DEL TERCER JUZGADO CIVIL ME CANALIZA A OTRA INSTANCIA PUBLICA
- RAMON DE LA FUENTE
- VILLAS SANTIN
- DENUNCIA
- PSIQUIATRIA
- JURIDICA
- ZENTLALPAN
- TANATOLOGIA EN CD MUJERES

Gráfica 16



Fuente: Elaboración propia.

Eje Atención Jurídica

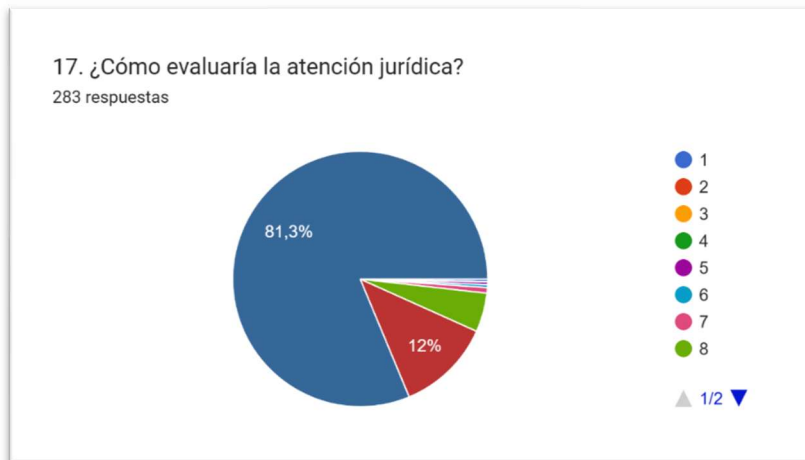




"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

10. 81.3% de las mujeres encuestadas evaluaron con la calificación máxima de 10 puntos al servicio de atención jurídica de las UNIDAS.

Gráfica 17



Fuente: Elaboración propia.

84.1% de las usuarias encuestadas otorgaron la calificación máxima de 10 puntos a la atención que recibieron por parte de la persona profesionalista de esta área.

Gráfica 18



Fuente: Elaboración propia.

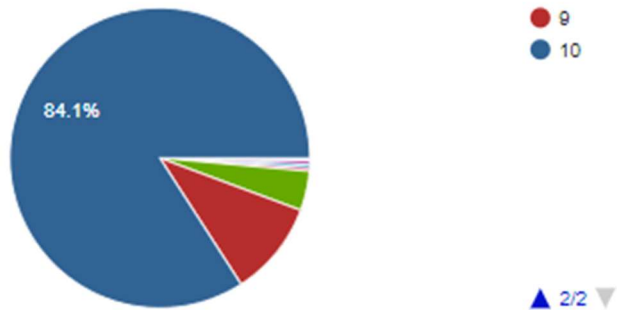




"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

18. ¿Cómo evaluaría la atención del profesional del área Jurídica?

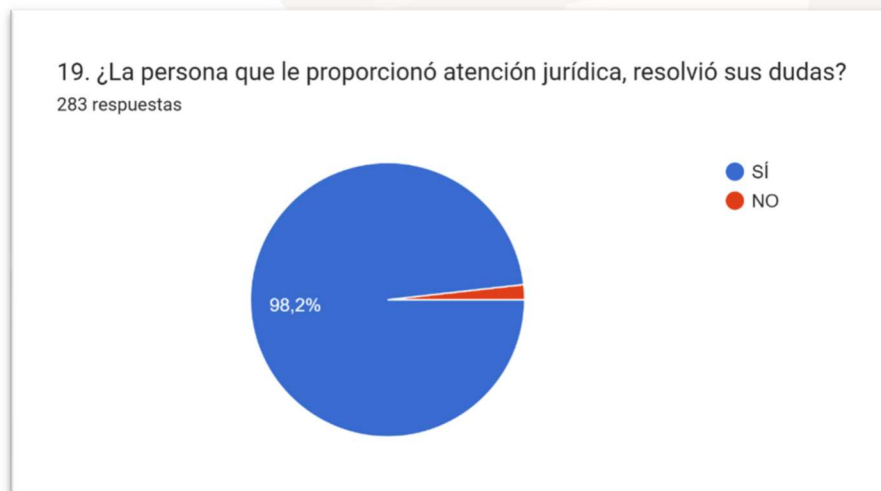
283 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

98.2% de las usuarias encuestadas declararon que el personal que le brindó servicio de Asesoría Jurídica atendió sus dudas de manera efectiva.

Gráfica 19



Fuente: Elaboración propia.

94.7% de las usuarias encuestadas manifestaron haber recibido asesoría jurídica en un espacio privado.

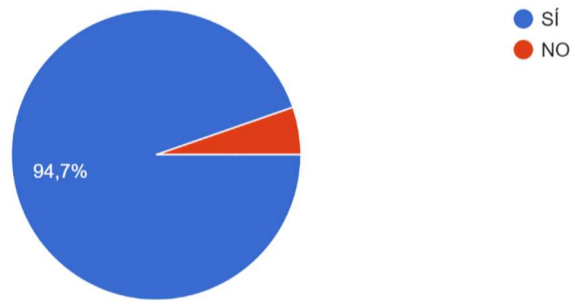
Gráfica 20





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

20. ¿Contó con un espacio privado al recibir la atención jurídica?
283 respuestas

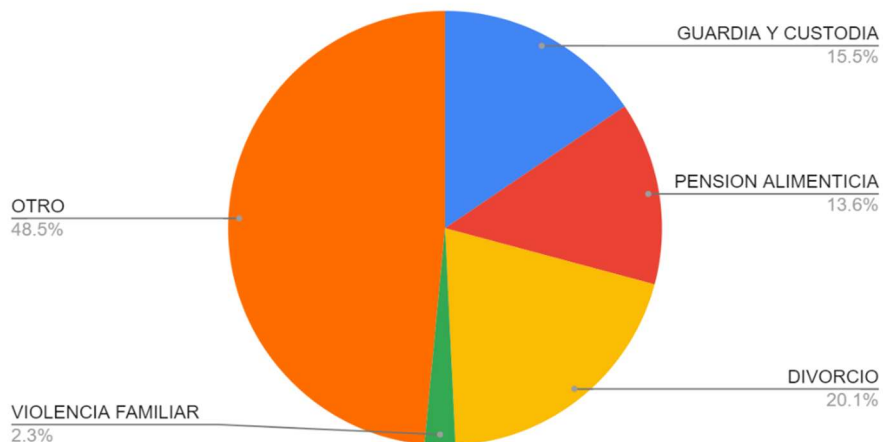


Fuente: Elaboración propia.

Entre los procedimientos de atención jurídica más solicitados por las usuarias encuestadas, estuvieron el divorcio con 20.1% de los casos, guarda y custodia con 15.5%, pensión alimenticia con 13.6% y procedimiento especial de violencia familiar con 2.3%.

Gráfica 21

21. ¿Qué atención le brindó la/el profesional del área Jurídica?



Fuente: Elaboración propia.

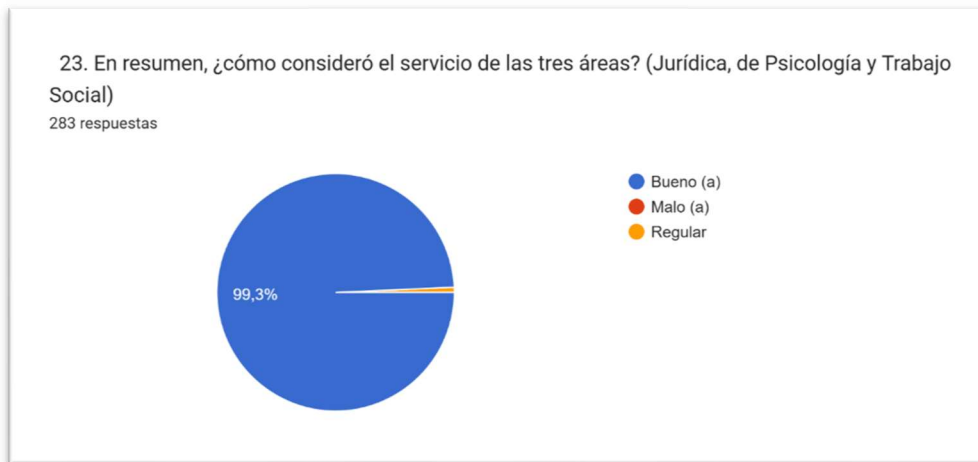




**"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".
REPORTE DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS UNIDAS**

99.3% de las usuarias encuestadas consideró que el servicio de las tres áreas; trabajo social, psicología y jurídico fue bueno.

Gráfica 23



Fuente: Elaboración propia.

82.7% de las usuarias encuestadas calificaron como "buenas" las instalaciones de las Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia.

Gráfica 24

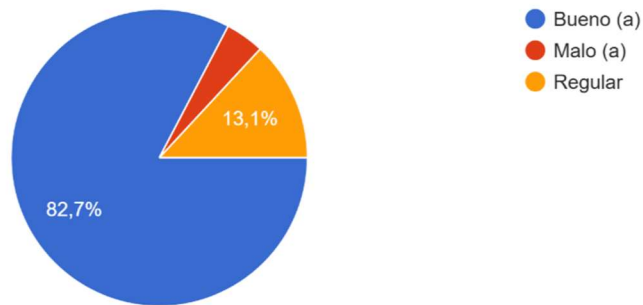




"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

24. ¿Cómo considera que son las instalaciones de la Unidad de Atención?

283 respuestas



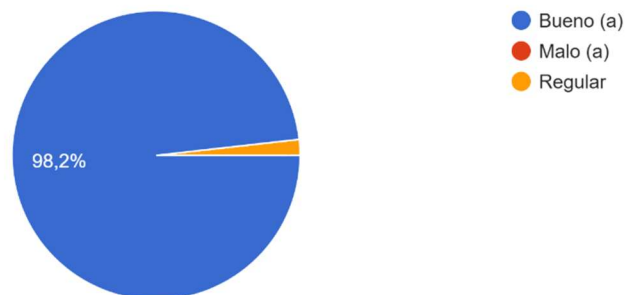
Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, en algunas UNIDAS el cierre es previo debido a solicitudes específicas de Ayuntamientos o Instancias Municipales de las Mujeres, pues cabe hacer mención que, en la mayoría de las UNIDAS, son quienes facilitan el inmueble. Dichos espacios fueron evaluados en esta encuesta por las usuarias, cuya percepción se reflejó en un 98.2% de respuestas favorables.

Gráfica 25

25. ¿Cómo considera que es el horario de atención?

283 respuestas



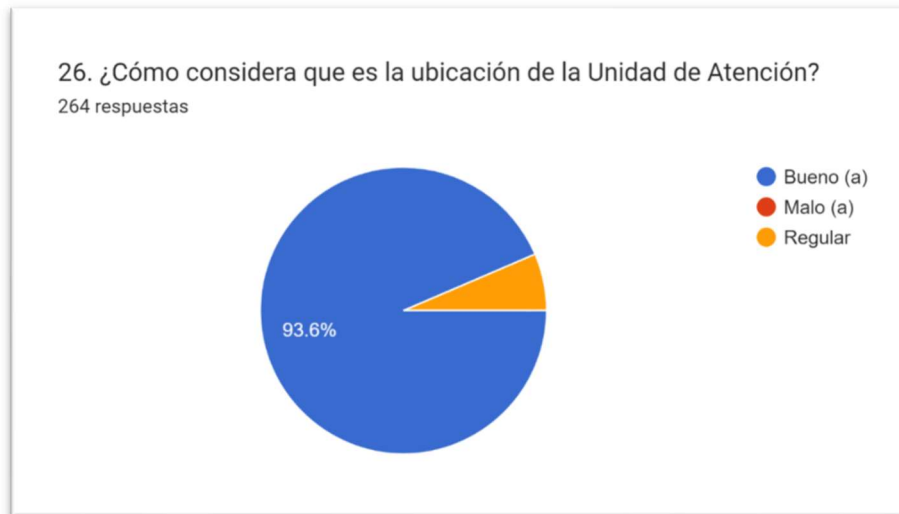
Fuente: Elaboración propia.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".
93.6% de las mujeres encuestadas calificaron como "buena" la ubicación de las UNIDAS.

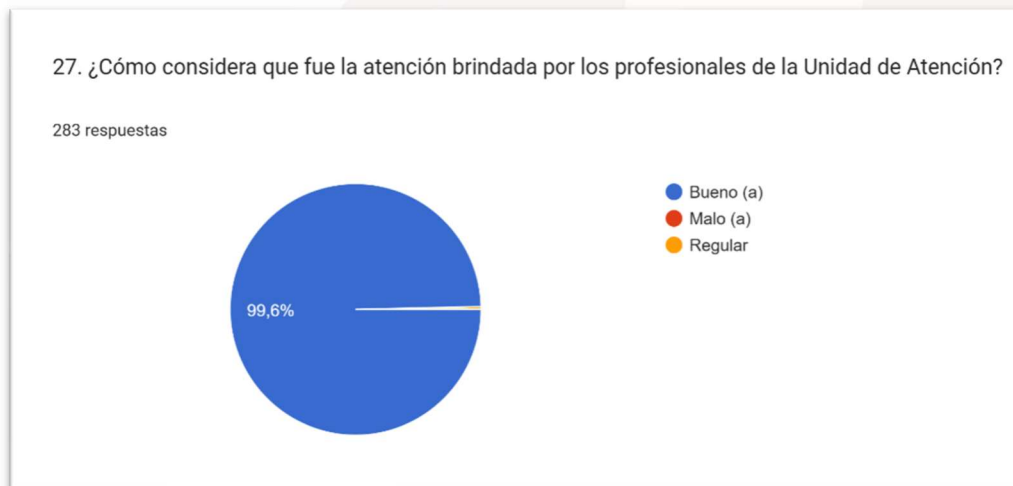
Gráfica 26



Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a la atención brindada por las y los profesionistas de las UNIDAS, las usuarias encuestadas calificaron el servicio como bueno con un 99.6%.

Gráfica 27



Fuente: Elaboración propia.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

En cuanto a las sugerencias para mejorar el servicio de las Unidades de Atención, las respuestas más frecuentes estuvieron relacionadas con el espacio. Las usuarias encuestadas refirieron que sería ideal un lugar amplio, con mayor privacidad y mejor seguridad en los accesos principales

Nota: En la gráfica la opción denominada "OTRA" abarca las siguientes opciones:

- TINTA PARA SUS IMPRESIONES
- QUE TENGAN UNA PERSONA VIGILANDO LA PARTE DE AFUERA
- QUE MEJOREN LA CONDICION DEL EDIFICIO PUES SE ENCUENTRA EN PESIMAS CONDICIONES
- ESPACIOS MAS PRIVADOS Y VENTILADOS
- MEJORAR LAS INSTALACIONES PORQUE ESTAN EN MALAS CONDICIONES
- UN ESPACIO MÁS AMPLIO
- UN ESPACIO MÁS AMPLIO
- DEBERIAN TENER ALGUN ABOGADO QUE LITIGUE EN LO PENAL Y ACOMPAÑE AL MP
- EN LO PERSONAL CREO QUE LA ATENCION ES PROFESIONAL
- AGRADEZCO LA AYUDA
- A MI ME PARECE QUE CUENTA CON UNA BUENA ATENCION
- EL TIEMPO DE ESPERA FUE MUY POCO POR LO QUE SENTI QUE ME BRINDARON UN BUEN SERVICIO
- MAS DIFUSION
- AGRADEZCO LA ATENCION
- UN HORARIO MAS EXTENSO
- CADA UNA DE LAS PERSONAS QUE ME ATENDIERON LO HICIERON CON MUCHO PROFESIONALISMO
- ESPACIO PARA LOS PEQUEÑOS
- UN ESPACIO MAS AMPLIO
- Que den espacios para poder trabajar mejor y con más privacidad
- ES UN EXCELENTE SERVICIO Y DE MUCHA AYUDA PARA LA RESOLUCION DE PROBLEMAS FAMILIARES QUE ES MI CASO
- ATENDER TODAS LAS PROBLEMATICAS JURIDICAS QUE PRESENTAMOS LAS MUJERES
- QUE HALLA UN CARTEL MAS GRANDE PARA UBICAR MEJOR EL LUGAR
- DAR MANTENIMIENTO A LAS INSTALACIONES O CAMBIAR A OTRAS INSTALACIONES, QUE MANDEN APOYO JURIDICO YA QUE LA ABOGADA SE CARGA DE TRABAJO Y REQUIERE DE APOYO PARA BRINDAR UNA MEJOR ATENCION
- FELICIDADES POR EL APOYO A TANTAS MUJERES Y MUCHAS GRACIAS POR LA LABOR QUE BRINDAN
- UN ESPACIO MAS GRANDE Y HORARIO EXTENDIDO POR QUIENES TRABAJAMOS
- Darle mantenimiento a las instalaciones la verdad carece de cuidado en todas las áreas de la instalación
- MEJORAR LA CALIDAD DEL ESPACIO DE TRABAJO PARA LAS PROFESIONALES YA QUE ESTAN EN MALAS CONDICIONES
- QUE TENGAN MEJORES LETREROS EN LA PUERTA OMUNA LONA PARA IDENTIFICAR CON MAS FACILIDAD LA OFICINA, MEJORES ACABADOS E IMPERMEABILIZAR EL TECHO
- QUE YA NO HAYA ROTACION DE PERSONAL POR FAVOR
- UN ESPACIO MAS GRANDE, O AÑADIR UN ESPACIO PARA ESPERA COMO SALA DE ESPERA
- QUE LA OFICINA ESTE EN UN LUGAR MAS CENTRICO Y QUE ESTE VISIBLE
- CONTAR CON UN ESPACIO MAS GRANDE
- ESPACIO MAS AMPLIO
- UN AREA MAS GRANDE CON SALA DE ESPERA
- DAR MANTENIMIENTO A LAS OFICINAS PUES HAY HUMEDAD ASI COMO EN EL BAÑO
- AMPLIAR MAS EL ESPACIO, YA QUE ES UNA SOLA OFICINA PARA TODOS
- TODA LA ATENCION ES BUENA, HASTA LA FECHA ME HAN RESUELTO MIS DUDAS. PERO SE DEBERÍA PROMOVER MAS PUBLICIDAD Y SE CONOZCA LO QUE PUEDE BRINDAR LA UNIDAD DE ATENCIÓN.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

- MANTENIMIENTO AL EDIFICIO Y MEJORAR LOS SERVICIOS DE AGUA Y LUZ, LOS BAÑOS EN ESPECIFICO PARECE QUE SE DESHACEN, CAEN
- DAR MANTENIMIENTO A LAS OFICINAS SE VEN MUY MAL CON HUMEDAD Y HONGOS EN LA PARED
- CREO QUE SERIA BUENO TENER UN AREA CON UN POCO MAS DE PRIVACIDAD PARA LA ATENCION DE TRABAJO SOCIAL Y JURIDICA
- QUE LES DEN MAS PRESUPUESTO PARA MEJORAR LAS INSTALACIONES
- LUGAR MAS CERCA
- A MI PAECER TODO BIEN
- COMPLETAR EL EQUIPO DE TRABAJO, YA QUE SOLO HAY TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGIA, FALTA JURIDICO
- LA POSIBILIDAD DE CONTAR CON LA ATENCION PSICOLOGICA, YA QUE CUANDO FUI SI HABIA PERO POR TIEMPO NO TOMO LA ATENCION
- QUE LA PSICOLOGA ESTE TODA LA SEMANA PARA QUE NO SEA TARDADA LAS CITAS
- QUE TENGAN PSICOLOGA TODA LA SEMANA PARA QUE NO SEA TARDADA LAS CITAS
- QUE TENGAN EL ESPACIO ADECUADO
- EVITAR LA ROTACION DE PERSONAL POR FAVOR
- AGENDAR PREFERENTEMENTE EL MISMO DIA LAS AREAS A DONDE SE TIENE QUE ACUDIR
- QUE SIGAN MEJORANDO CADA DIA MAS
- SOLO UNA MESA PARA QUE NOS DIGAN COMO IR O LLEVAR LOS DOCUMENTOS. TODO LO DEMAS ESTA BIEN
- QUE CONTINUEN CON PROFESIONALISMO Y SU BUEN CARACTER COMO HASTA AHORA
- USAR UN LUGAR MAS VISIBLE PARA LA UNIDAD
- QUE CADA QUIEN TENGA SU PROPIA ÁREA
- MUY BUENA LA ORIENTACION QUE PROPORCIONAN
- AREAS MAS GRANDES PARA MEJOR ATENCION, QUE PSICOLOGIA ESTE DIARIO Y CUENTEN CON SU PROPIO ESPACIO TODAS LAS AREAS
- TENER ESTACIONAMIENTO
- MAS PERSONAL Y APOYO EN CUESTION DE OTRAS INSTITUCIONES
- QUE HAYA MAS DIFUCION EN OTRO LUGARES
- QUE SIGAN SIENDO AMABLES Y AYUDANDONOS
- PRIMERAMENTE PONER UNA PLACA VISIBLE Y GRANDE PARA LOCALIZAR FACIL EL LUGAR Y DARLE MANTENIMIENTO AL LUGAR PUES ESTA MUY ABANDONADO Y TENER MAS PUBLICIDAD, PRINCIPALMENTE MANTENIMIENTO A LAS INSTALACIONES
- AGRADEZCO LA ATENCION DE CADA UNA DE LAS LICENCIADAS
- QUE SE BRINDEN INSTALACIONES ADECUADAS PARA EL PERSONAL QYUE LABORA EN DICHA INSTITUCION
- INCREMENTO DE PERSONAL
- EXPANDER EL AREA DE TRABAJO
- TODO HA SIDO EXCELENTE, SOLO CONSIDERO QUE NO DEBERIAN ROTAR A LAS TERAPEUTAS CADA SEIS MESES, NECESITAMOS CONTINUIDAD.
- QUE SE MEJOREN LAS INSTALACIONES PORQUE LOS ESPACIOS SON MUY REDUCIDOS
- LA ATENCION BRINDADA POR LAS TRES AREAS ES MUY BUENA E INFORMAN MUY BIEN
- Equipo y material para elaboración de trabajos en buen estado o en buen funcionamiento
- MÁS ESPACIO
- UN POCO MAS DE PERSONAL YA QUE EN ALGUNAS OCASIONES HAY MUCHA GENTE Y LAS LICENCIADAS NO SE DAN ABASTO
- MAS UNIDADES COMO ESTAS DE APOYO
- QUE NO CAMBIEN AL PERSONAL YA QUE A MI ME GENERA MIEDO E INCERTIDUMBRE PUES ME SENTIA SEGURA CON EL LICENCIADO
- hay mucho ruido y no tenian para imprimir
- QUE ARREGLARAN LAS INSTALACIONES "URGENTEMENTE", SEGURIDAD EN LA ENTRADA
- Las instalaciones necesitan más oficinas para su atención
- DAR MANTENIMIENTO A LAS INSTALACIONES
- GRACIAS POR BRINDARNOS AYUDA YA QUE POR CUESTIONES ECONOMICAS MUCHAS VECES LA MUJER SE DEJA OLVIDADA
- QUE SE ENCUENTREN LAS TRES AREAS
- OBSERVE QUE SU EQUIPO DE COMPUTO REQUIEREN DE





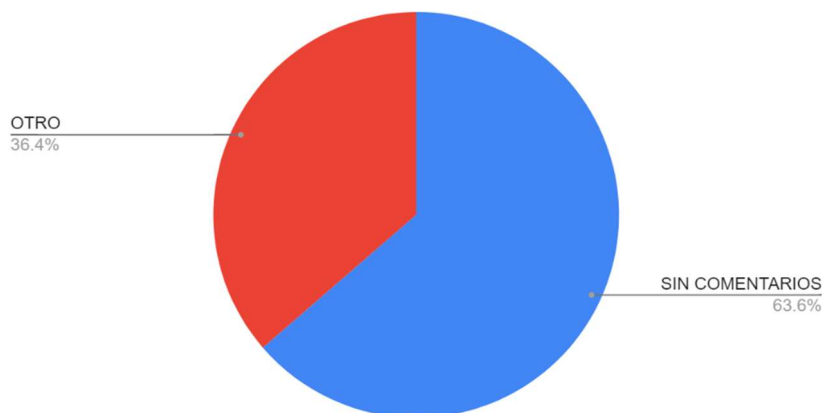
"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

MANTENIMIENTO Y BUEN ESTADO

- QUE CONTINUEN ASI CON ESE PROFESIONALISMO
- QUE NO HAYA TANTO CAMBIO DE PERSONAL YA QUE RETRASA LOOS TRAMITES Y QUE EL ESPACIO SEA MAS CENTRICO
- TODO BIEN AGRADEZCO QUE EXISTAN INSTITUCIONES PARA NOSOTRAS LAS MUJERES ASI NOS SENTIMOS ACOMPAÑADAS POR PERSONAS QUE SABEN LO QUE HACEN
- UN HORARIO UN POCO MAS EXTENSO PARA EL AREA JURIDICA
- TENER PARA IMPRESIONES
- PARA EL AREA DE TRABAJO SOCIAL ME GUSTARIA QUE TUVIERA UNA OFICINA PROPIA, MEJORAR EL AREA JURIDICA LA PERSONA NO APOYA EL TRABAJO DE LAS OTRAS AREAS NI AYUDA A LAS USUARIAS, LAS INTALACIONES PODRIAN MEJORAR, PUDIERAN PERSONAL PERSONAL DE RECEPCION
- MAS ORGANIZACION
- DAR MANTENIMIENTO GENERAL DE LAS INSTALACIONES DE MANERA URGENTE
- TENGAN MAS APOYO ASIA LAS MUJERES
- INFORMACION PARA SABER LA UBICACION
- MAS INFORMES
- QUE LES DEN MAS RECURSOS AL PERSONAL O A LA DEPENDENCIA PARA QUE PUEDAN MEJORAR INSTALACIONES
- MUY BUENA ATENCION A MI TRAMITE CON LOS RESPECTIVOS DOCUMENTOS
- EN MI CASO QUE INVESTIGUEN TODOS LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE HACEN PARA TODAS LAS MUJERES
- PROPORCIONAR MAS RECURSO PARA LA MEJORA DE LAS INSTALACIONES HAY MUCHA HUMEDAD
- QUE SIGAN IGUAL BRINDANDO ATENCION CON RESPETO
- MI PUNTO DE VISTA ES QUE LA ATENCION ES BUENA SON AMABLES Y QUE SIEMPRE SEAN ASI

Gráfica 28

28. ¿Qué sugiere para mejorar el servicio de la Unidad de Atención?



Fuente: Elaboración propia.





"2025. Bicentenario de la vida municipal en el Estado de México".

COMENTARIOS FINALES

El presente informe revela una alta satisfacción entre las usuarias de las Unidades de Atención a Mujeres en Situación de Violencia. Los servicios multidisciplinarios de atención psicológica, asesoría jurídica y acompañamiento en trabajo social son fundamentales para atender a mujeres en situación de violencia. Los resultados de la encuesta reflejan que 99.3% de las usuarias consideran que, en general, los servicios son buenos, destacando la atención personalizada y la resolución efectiva de dudas. Sin embargo, se identifican áreas de mejora, como la necesidad de ampliar los espacios para garantizar mayor privacidad y seguridad. Las instalaciones, aunque bien valoradas por 82.7% de las usuarias, podrían beneficiarse de mejoras en accesibilidad y seguridad, lo cual es crucial para mantener la confianza y el uso continuo de estos servicios. En resumen, las UNIDAS desempeñan un papel vital en el apoyo a mujeres en situación de violencia, pero deben seguir mejorando para ofrecer un entorno más seguro y accesible.

- **Evaluación Positiva:** Los servicios de UNIDAS en el Estado de México han recibido una evaluación muy positiva, con una alta tasa de satisfacción del 99.3% entre las usuarias.
- **Infraestructura:** Las instalaciones también fueron bien valoradas, aunque se sugiere mejorar la privacidad, seguridad y verificar que las ubicaciones de las UNIDAS sean óptimas de acuerdo con las rutas de transporte público de cada municipio, para garantizar que sean de fácil acceso.
- **Resultados de Gráficas:** Las gráficas muestran que 94% de las usuarias encuestadas confirmaron la disponibilidad de los tres servicios principales. Además, un 99.6% reportó aclaración completa de dudas en el primer contacto.
- **Áreas de Mejora:** Se sugiere mejorar la privacidad y seguridad en las instalaciones, aunque 82.7% considera que las instalaciones son adecuadas.

