



## **Dirección Ejecutiva de Igualdad de Género, Derechos Humanos e Inclusión**

- **Subdirección de Fomento a la Igualdad de Género y al Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia**
- **Jefatura de Unidad Departamental de Prevención y Atención a la Violencia contra las Mujeres**

### **Informe final de la evaluación interna 2022 del programa social “Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia por Razón de Género” del ejercicio 2021 en la alcaldía de Azcapotzalco.**

#### **1.1. Antecedentes**

En abril de 2008, se inauguró el “Centro de Atención a Mujeres Maltratadas” para apoyar a las mujeres víctimas de violencia de género, de la entonces Delegación Azcapotzalco, operando con recursos de la propia demarcación a través de la implementación del programa social “Servicio de Atención a Mujeres Maltratadas”.

Durante su primer año de operación como Refugio, se destinó un presupuesto total de \$ 3, 036,275.90 para la recuperación de terreno, construcción y acondicionamiento del inmueble destinado para la atención de mujeres víctimas de violencia, en el cual se atendieron 5 mujeres y 12 menores de edad.

En febrero del 2016, debido al bajo número de atenciones y en respuesta a las necesidades inmediatas del Centro de Justicia para las Mujeres de Azcapotzalco, el cual fue inaugurado el 18 de agosto del 2015, el espacio dejó de operar como refugio y dio continuidad a sus actividades como Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia, a través de una Acción Institucional, considerando el presupuesto anual asignado y el recurso humano con un perfil con enfoque de género y derechos humanos. En 2020, la Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia por Razón de Género continuó operaciones como programa social con un presupuesto total de \$400,000.00.

La Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2016, menciona que en nuestro país las mujeres de 15 años y más, el 66.1% han sufrido al menos un incidente de violencia emocional, económica, física, sexual o discriminación a lo largo de su vida en al menos un ámbito, como puede ser familiar, escolar, laboral, comunitario, o en relación de pareja. El 49.0% manifestó haber sufrido violencia emocional, el 41.3% haber sufrido violencia sexual, el 34.0% violencia física y el 29.0% violencia económica o patrimonial o discriminación en el trabajo.



La violencia tiene diversas consecuencias sociales, económicas y en la salud física y emocional hacia las mujeres, que se reflejan en pérdida de libertad para salir, relacionarse con familiares y amistades, atender su salud, trabajar, estudiar, etc. Estas consecuencias se agravan entre las mujeres que sufren violencia extrema. Por ello es tan importante el papel que juegan los refugios, no solo en términos de protección sino de asesoramiento y ayuda que contribuya a que las mujeres salgan del problema.

Adicionalmente, un grupo importante de las mujeres que han sufrido violencia no cuentan con redes de apoyo sólidas de familiares o de amistades que les ayuden a enfrentar, protegerse o salir de dicha situación, por lo que existe una demanda potencial de los servicios de Casas de Emergencia y Refugios para poder acceder a una vida libre de violencia.

Cómo antecedente, durante el ejercicio fiscal del 2019, el espacio resguardó a 35 mujeres víctimas de violencia y 50 víctimas indirectas (23 niñas y 27 niños), a las que se les brindó atención psicológica, de trabajo social, de enfermería, asesoría jurídica y talleres de habilidades para el trabajo. En 2020 la Casa de Emergencia resguardó un total de 28 mujeres y 43 víctimas indirectas (29 niñas y 14 niños), para 2021, el espacio resguardó a 15 mujeres víctimas de violencia de género y 17 víctimas indirectas (8 niñas y 9 niños).

## 1.2. Justificación

En agosto del 2019, a petición de la Fundación Nosotros Por Ti, se emitió la segunda solicitud de Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres Género sólo para 9 alcaldías de la Ciudad de México, que son Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Tlalpan, Xochimilco, Álvaro Obregón, Benito Juárez, Cuauhtémoc, Venustiano Carranza y Azcapotzalco. El 21 de noviembre de 2019, la jefa de gobierno de la Ciudad de México, Claudia Sheinbaum, decretó la Alerta por Violencia en contra de las Mujeres en la entidad. El decreto fue publicado el 25 de noviembre del mismo año en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

La violencia contra las mujeres es una problemática que afecta a todo el país, debido a que 66 de cada 100 mujeres de 15 años y más, residentes en el país, han experimentado al menos un acto de violencia de cualquier tipo, ya sea violencia emocional, física, sexual, económica, patrimonial o discriminación laboral, es decir, 30.7 millones de mujeres en México han sido sujetas a actos violentos y discriminatorios alguna vez, a lo largo de su vida, de acuerdo con la ENDIREH 2016.



Es por ello, que la Alcaldía de Azcapotzalco ha dado continuidad a la atención de mujeres víctimas de violencia de género y, en su caso, hijas e hijos que las acompañan realizando un resguardo en la Casa de Emergencia que les brinde la atención, procuración y protección necesaria, además de apoyo legal y psicológico.

## II. Objetivos

### 2.1. Objetivo general

Brindar un espacio seguro con las condiciones básicas necesarias de resguardo temporal de 3 a 5 días a mujeres y, en su caso, a sus hijas e hijos, víctimas de violencia por razón de género que ponga en riesgo su integridad física, emocional y su vida, coadyuvando en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, acceso a la justicia, integridad y a una vida sin violencia, con una atención digna y especializada.

### 2.2. Objetivos específicos

- a) Brindar servicios de pernocta, alimentación, higiene y acompañamientos a sus diligencias con calidad y calidez que permitan a las mujeres víctimas de violencia por razón de género con riesgo de feminicidio o situación que pone en peligro su integridad física y/o psicológica, en su caso, a sus hijas e hijos, tener resguardo temporal seguro y con condiciones dignas.
- b) Brindar una atención integral psicológica, de trabajo social, pedagógico, de enfermería, asesoría jurídica, habilidades para el trabajo y lúdicas para garantizar el ejercicio de los derechos de las mujeres víctimas de violencia por razón de género y, en su caso, de sus hijas e hijos, propiciando su tranquilidad, seguridad y bienestar.
- c) Garantizar, con la debida diligencia, la seguridad y bienestar físico, psicológico y emocional de las mujeres víctimas de violencia por razón de género y, en su caso, de sus hijas e hijos, durante su estancia en la Casa de Emergencia, así como en su posterior traslado a un refugio o red de apoyo.



### III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

#### 3.1. Información de referencia

##### 3.1.1. Nombre del programa social

“Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia por Razón de Género”

##### 3.1.2. Unidades responsables

- Dirección Ejecutiva de Igualdad de Género, Derechos Humanos e Inclusión.
- Subdirección de Fomento a la Igualdad de Género y al Derecho de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Jefatura de Unidad Departamental de Prevención y Atención a la Violencia Contralas Mujeres
- Dirección General de Administración y Finanzas.

##### 3.1.3. Clave Presupuestaria

**AREA FUNCIONAL 263127E138 "Acciones para prevenir y tratar la violencia familiar**

Capítulo 4000

Partida 4419 Otras ayudas sociales a personas”

CENTRO GESTOR	AREA FUNCIONAL	FONDO	POS. PRESUP.
02CD02	269230	150290	44191100

##### 3.1.4. Año de inicio del programa

El programa inicio en 2020

##### 3.1.5. Último año de aplicación

No aplica porque el programa continúa.



### 3.1.6. Padrón de beneficiarios

Los datos personales de las beneficiarias son confidenciales debido a la atención que se brinda con el programa social. Los padrones de beneficiarias están publicados en la página de internet de la alcaldía:

<https://azcapotzalco.cdmx.gob.mx/wp-content/uploads/2022/03/PADRON-CASA-DE-EMERGENCIA.pdf>

Gaceta Oficial de la Ciudad de México 829 del 12 de abril del 2022:

[https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal\\_old/uploads/gacetas/0a7aba860b50e779e5eaf5586bd511c5.pdf](https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/0a7aba860b50e779e5eaf5586bd511c5.pdf)

### 3.2. Información presupuestal

De acuerdo a Reglas de Operación publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 525, el 29 de enero de 2021, se especifica el desarrollo y aplicación del presupuesto:

Rubro presupuestal	Monto total anual	Ministración	Periodicidad	Especificaciones
Contrato abierto de abasto	\$130,000.00 (ciento treinta mil pesos 00/100 M.N.)	No aplica	De marzo a diciembre	Alimentos perecederos y no perecederos
Insumos varios	\$200,000.00 (Doscientos mil pesos 00/100 M.N.)	No aplica	De mayo a agosto	Artículos de limpieza Higiene personal Material para el taller de habilidades para el trabajo, pedagogía Medicamentos y suministros médicos Utensilios de cocina Artículos de papelería para actividades psicológicas y lúdicas Juguetes didácticos y cuentos, etc.
Equipamiento	\$70,000.00 (Setenta mil pesos 00/100 M.N.)	No aplica	De mayo a agosto	Calefactores eléctricos, mesas de trabajo, archiveros de metal, diablo de carga, madera, alacena, anaqueles.
Material de difusión	\$250,000.00 (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)	No aplica	De marzo a diciembre	Se realizará material de difusión como: publicaciones impresas con el tema de prevención de la violencia de género, postales, biombos de bolsillo, carteles, pulseras, playeras, bolsas, etc.



<b>Contención</b>	\$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.)	2 ministraciones de \$25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.) a dos Facilitadores de servicio.	De mayo a octubre	Se contratará a dos facilitadoras de servicio que brinde contención al personal que da atención a mujeres en situación de violencia, de acuerdo a lo establecido en la Propuesta 3 de la Conclusión 5 de la Solicitud de Alerta de Violencia de Género de 2019.
<b>Total</b>	<b>\$750,000.00</b> (setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).			

Del presupuesto estimado para el presente programa social, se destinarán \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.) para la contratación de dos facilitadoras de servicio que brinde contención al personal que da atención a mujeres en situación de violencia, de acuerdo a lo establecido en la Propuesta 3 de la Conclusión 5 de la Solicitud de Alerta de Violencia de Género de 2019.

Concepto	Monto Individual por cada exhibición	Frecuencia or ministración	Monto Total
Facilitadoras de contención 1	\$25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.)	Julio y octubre	\$50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)
Facilitadoras de contención 2	\$25,000.00 (Veinticinco mil pesos 00/100 M.N.)	Julio y octubre	\$50,000.00 (Cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)
		Total	\$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.)

Total de beneficiarias	Presupuesto Anual	Gastos de operación	Presupuesto Total anual
100 Mujeres	\$ 750,000.00 (setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).	\$ 750,000.00 (Setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)	\$ 750,000.00 (Setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)
<b>TOTAL, DE PRESUPUESTO DEL PROGRAMA</b>			<b>\$ 750,000.00 (Setecientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.)</b>



<b>Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas por Razón de Género</b>						
<b>Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019 – 2021 por capítulo de Gasto</b>						
<b>Capítulo de Gasto</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>
1000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
4000	350,000.00	299,535.27	400,000.00	246,951.14	0.00	0.00
5000	0.00	49,810.40	0.00	134,821.93	750,000.00	685,433.49
<b>Total</b>	<b>350,000.00</b>	<b>349,345.67</b>	<b>400,000.00</b>	<b>381,773.07</b>	<b>750,000.00</b>	<b>685,433.49</b>

### 3.3. Metas físicas

#### 3.3.1. Bienes y/o Servicios

El programa social es de servicios y entrega de apoyo en especie, principalmente se brinda resguardo a mujeres que son canalizadas por instancias competentes y, en su caso, hijas e hijos que las acompañen y se encuentren en riesgo por la situación de violencia familiar o de género. La estancia en la Casa de Emergencia es de 3 a 5 días, sin embargo, se puede ampliar de acuerdo a las necesidades de cada caso.

A cada mujer o familia se les asigna una habitación y se les proporcionan artículos de cama, limpieza, higiene, ropa. Además, se les brindan los alimentos de desayuno, comida y cena durante los días que permanezcan en la Casa de Emergencia.

De igual forma, a las mujeres se les brinda atención de trabajo social, psicología, enfermería, asesoría jurídica y taller de habilidades para el trabajo, así como acompañamientos a trámites pendientes. A los menores de edad se les brinda atención de enfermería, psicología y pedagogía.



### 3.4. Resultados

En 2021, la Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia por Razón de Género atendió el 100% de las canalizaciones de mujeres por las instancias competentes, por estar en alto riesgo, a las mujeres usuarias se les brindó apoyo de higiene, alimentación y pernocta, contención psicológica, jurídica, habilidades para el trabajo, etc.

#### 3.4.1. Indicador de Fin

##### a) Tipo de indicador

De Eficacia

##### b) Descripción

Porcentaje de mujeres beneficiarias que respondieron afirmativamente la encuesta de satisfacción respecto del número total de mujeres que respondieron la encuesta de satisfacción.

##### c) Método de cálculo

Análisis de resultados derivados de las encuestas de satisfacción aplicadas a beneficiarias del programa.

##### d) Frecuencia de Medición

Encuesta de satisfacción unitaria.

##### e) Sentido del indicador

Ascendente

##### f) Línea Base

Debido a que el programa es de nueva creación se tomó como línea base el resultado en el ejercicio fiscal donde se desarrolló el programa.

Ejercicio fiscal	Línea base		Meta del ejercicio fiscal	Resultado alcanzado en el ejercicio fiscal
	Valor	Año		
2020	Número de mujeres atendidas en el programa.	2020	100	71





2020	Porcentaje de mujeres atendidas	2020	100%	70%
2020	Número de víctimas indirectas atendidas	2020	100	43
2021	Número de mujeres atendidas en el programa	2021	100	15
2021	Porcentaje de mujeres atendidas	2021	100%	15%

### 3.4.2 Cobertura

#### a) Distribución por sexo

El programa benefició a mujeres y, en su caso, hijas e hijos que las acompañaban y estaban en situación de violencia, por lo que atendió a un total de 15 mujeres y 17 víctimas indirectas, 8 niñas y 9 niños.

#### b) Distribución por tipo de beneficiarios y nivel de escolaridad

Programa Social Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia por Razón de Género 2020			
Escolaridad	No. De Mujeres	Niñas y Niños	Total
Lactante	0	7	7
Preescolar	0	5	5
Primaria inconclusa	0	5	5
Primaria concluida	1	0	5
Secundaria Inconclusa	0	0	0
Secundaria concluida	5	0	5
Media Superior inconclusa	1	0	1
Media Superior Concluida	4	0	4
Licenciatura	1	0	1
Maestría	0	0	0
Sin escolaridad	0	0	0
Sin dato	3	0	3
Total			32



## IV Módulo autodiagnóstico

### 4.1. Matriz de diagnostico

Matriz de diagnóstico interno		
Categorías	hallazgos	Recomendaciones y observaciones
<b>1. Planeación y diseño</b>	<p>1.1. Las beneficiarias del programa social son mujeres víctimas de violencia de género, algunas llegan solas y otras en compañía de sus hijas e hijos.</p> <p>1.2. Debido al tipo de servicio que se brinda, se requiere más información sobre espacios de resguardo.</p>	<p>1.1.1. Las niñas y niños deben ser considerados beneficiarios del programa social.</p> <p>1.2.1. La información respecto a espacios de resguardo para mujeres víctimas de violencia de género es limitada o no está actualizada.</p>
<b>1. Incorporación y elección de beneficiarios y/o usuarios</b>	<p>2.1. Debido al tipo de población que atiende el programa social, dependemos de instancias canalizadoras para recibir a mujeres en la Casa de Emergencia, además de que deben de cubrir el perfil de ingreso de acuerdo al Modelo de Atención.</p> <p>2.2. Medidas de distanciamiento social por COVID 19.</p>	<p>2.1.1. Informar a instancias canalizadoras sobre la existencia del espacio, así como compartir los requisitos y valoraciones pertinentes que deben realizar a las mujeres para su ingreso a un espacio de resguardo así como compartir el formato de canalización.</p> <p>2.2. Mujeres optan por acudir a una red de apoyo.</p>
<b>2. Producción y entrega de bienes y servicios</b>	<p>3.1. La gestión del recurso para el contrato abierto de alimentos, así como de insumos y equipamiento se realiza una vez que se informa de la suficiencia presupuestaria y las Reglas de Operación son publicadas en la Gaceta de la Ciudad de México.</p> <p>3.2. Contención al personal que brinda atención a las</p>	<p>3.1.1. Es necesario establecer mecanismos para que no se interrumpa el abasto de alimentos perecederos y no perecederos. Es importante que se gestiones y concrete en el menor tiempo posible el contrato de insumos para que las mujeres y sus hijas e hijos cuenten con los artículos necesarios para su estancia en la Casa de Emergencia.</p> <p>3.2.1. Debido a la complejidad de los casos atendidos en la Casa de</p>



	personas en situación de violencia.	Emergencia, se requiere un programa de contención continuo que permita al personal atender su salud emocional y puedan ofrecer las mejores alternativas a las mujeres.
<b>3. Seguimiento y monitoreo</b>	4.1. Encuesta de satisfacción	4.1.1. Que el personal este presente durante el llenado de las encuestas de satisfacción para resolver dudas que les puedan surgir a las mujeres. 4.1.2. Explicar a las mujeres los motivos por los que no se contaba con alguna atención durante su estancia por las medidas preventivas por COVID-19.
<b>4. Identificación de estrategias y fortalezas</b>	5.1. Personal profesionalizado comprometido. 5.2. Brindar servicio pese a dificultades sanitarias que puedan surgir a parte del COVID-19. 5.3. Brindar atención con perspectiva de género, calidez y calidad. 5.4. Coordinación con instancia canalizadora y refugios.	5.1.1. El personal se reúne para definir la estrategia de atención en la Casa de Emergencia, sus alternativas y necesidades. 5.2.1. Se establecieron guardias para poder brindar la atención integral sin poner atención integral sin poner en riesgo la salud de las trabajadoras, así como de las mujeres, hijas e hijos que las acompañan. 5.3.1. Todo el personal se dirige de manera respetuosa y con escucha activa para atender las necesidades básicas y de atención a las mujeres, niñas y niños. 5.4.1. Comunicación constante con la instancia canalizadora para atender los trámites o las citas pendientes de las mujeres, así como con Refugios para ofrecerles la mejor alternativa a las mujeres.



## 4.2. Análisis de resultados

Con el propósito de determinar la eficacia de la implementación del Programa Social “Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia”, se realizó una encuesta final de evaluación a un total de 200 mujeres que finalizaron el taller.

### Indicador de nivel componente

El indicador componente tuvo de origen beneficiar hasta 100 mujeres canalizadas por las instituciones provenientes de las 16 alcaldías de la Ciudad de México y zona conurbada.

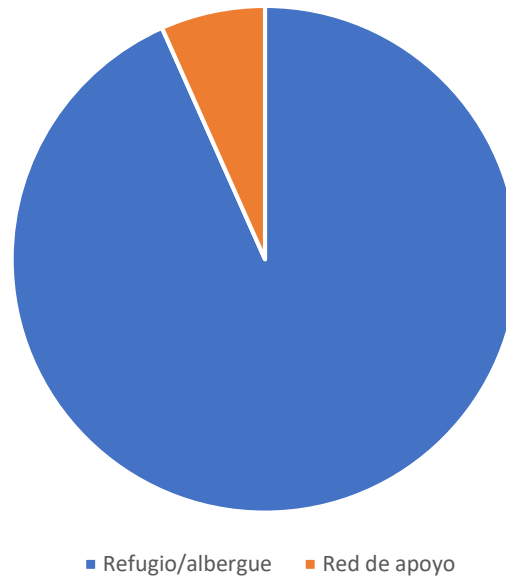
### Indicador nivel propósito



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 40% de ellas fueron de la Alcaldía Gustavo A. Madero, 33.33% de Azcapotzalco, 6.6% de Álvaro Obregón, 6.6% de Venustiano Carranza, 6.6% de Cuauhtémoc y 6.6% del municipio de Ecatepec de Morelos.



### Mujeres usuarias del servicio de la Casa de Emergencia canalizadas a refugio o a su red de apoyo

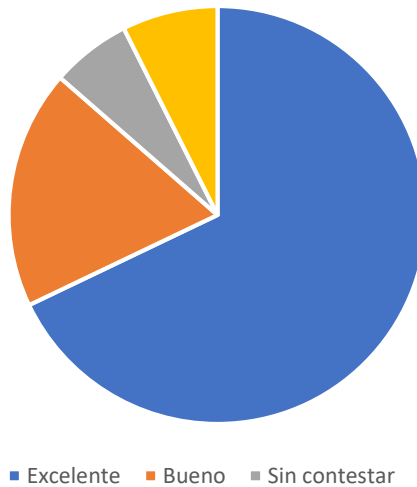


De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 86.6% de ellas fue canalizada a refugios o albergues, el 6.7% con su red de apoyo y el 6.7 solo pernocto una noche y regreso al Centro de Justicia para la Mujer (institución canalizadora).



## Encuesta de satisfacción

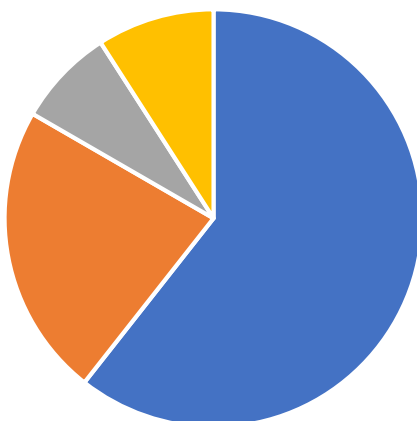
1. De manera general ¿ Cómo consideras que fue la atención que te brindó el personal de la Casa de Emergencia?



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 73.3% de ellas señaló que la atención que le brindó el personal fue excelente, el 20% señaló que fue buena, mientras que el 6.7% no contestó la pregunta porque no se le aplicó el cuestionario.



**2. ¿Cómo consideras que fue la atención que brindó el área de psicología para ti, en su caso, para tus hijas e hijos durante tu estancia en la Casa de Emergencia?**

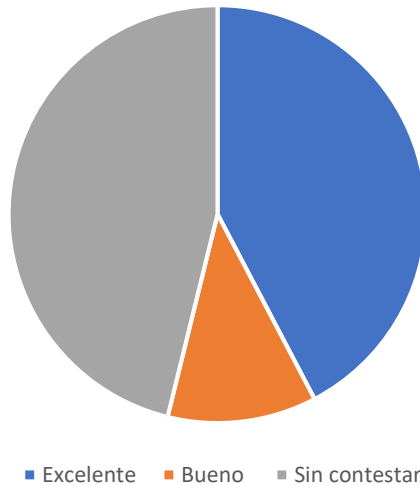


■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Sin Contestar

De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 53.3% respondió que el servicio de psicología fue excelente, el 20% argumentó que el servicio fue bueno, el 6.7% señaló que el servicio fue regular, mientras que el otro 20% no contestó la pregunta planteada en el cuestionario.



3. ¿Cómo consideras que fue la atención que brindó el área de enfermería para ti, y en su caso, para tus hijas e hijos durante tu estancia en la Casa de Emergencia?

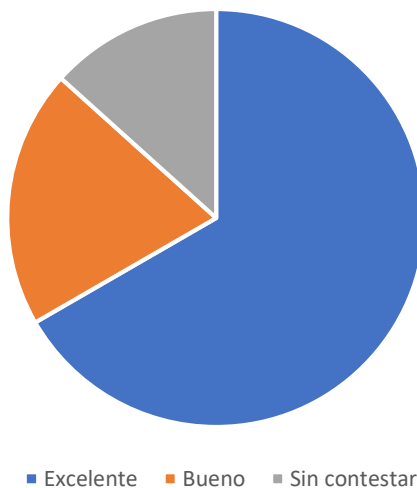


De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 73.3% señalaron que la atención del área de enfermería fue excelente, el 20% lo señaló el servicio como bueno y el 6.3% no contestó la pregunta planteada.





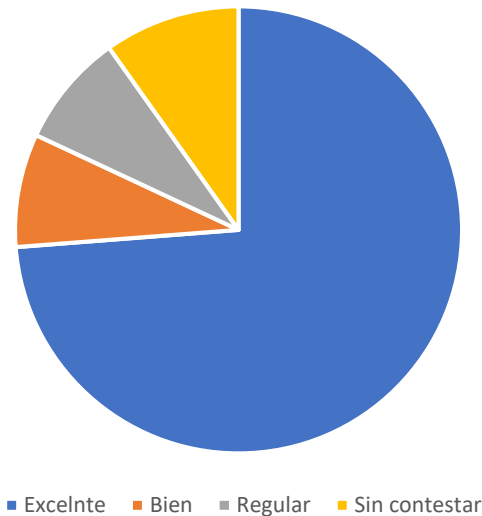
#### 4. ¿Cómo consideras que fue la atención que brindó el área de trabajo social durante tu estancia en la Casa de Emergencia?



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 66.6% calificó como excelente el servicio del área de trabajo social, el 20% lo calificó como bueno, y el 13.4% no contestó la pregunta planteada.



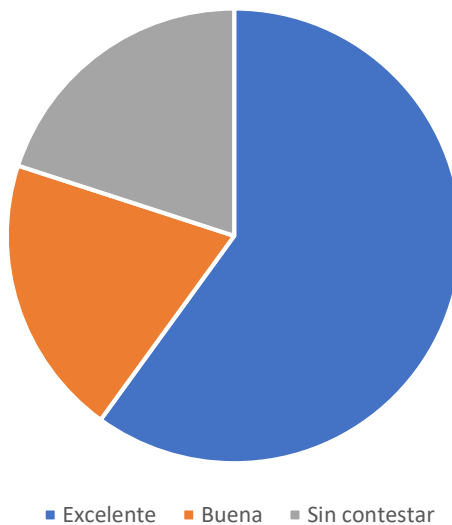
**5. ¿Cómo consideras que fue la atención que brindó el área de habilidades para el trabajo, para ti, y en su caso para tus hijas e hijos durante tu estancia en la Casa de Emergencia?**



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, 60% contestó que el servicio brindado por el área de habilidades para el trabajo fue excelente, el 6.7% considero bueno el servicio, otro 6.7% contesto como regular el servicio y el 26% de las usuarias no contestó la pregunta planteada.



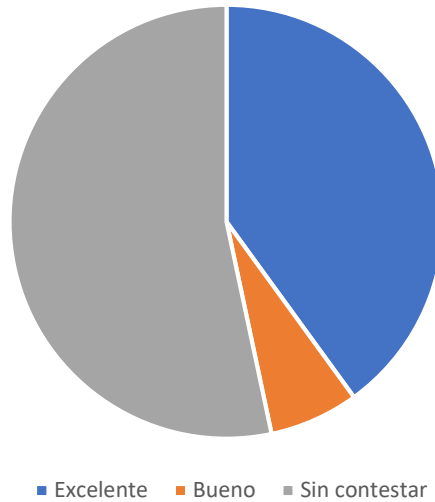
## 6. ¿Cómo consideras que fue la atención que te brindó el área legal durante tu estancia en la Casa de Emergencia?



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, 60% consideró excelente el servicio del área legal, el 20% señaló el servicio como bueno y por último el 20% de las usuarias no contestaron la pregunta planteada.



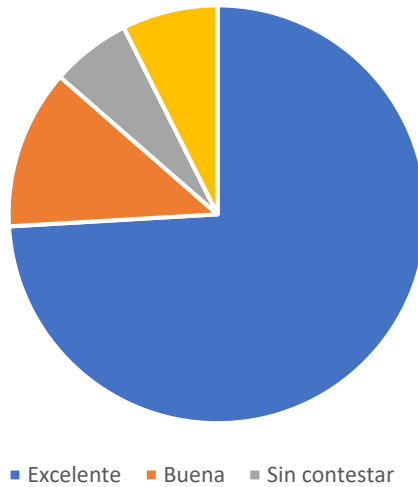
7. ¿Cómo consideras que fue la atención que brindó el área infantil/pedagógica a tus hijas e hijos durante la estancia en la Casa de Emergencia?



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 40% contestó que el servicio fue excelente, el 6.6% consideró el servicio como bueno, y el 53.4% no contestó, debido a que las usuarias no tenían hijos o hijas, por lo tanto no calificaron el servicio.



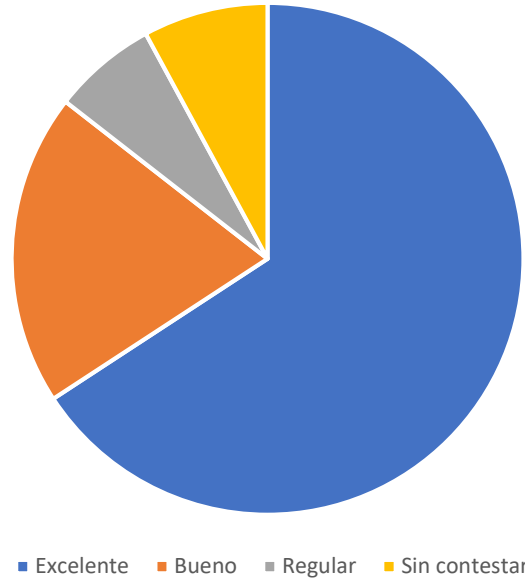
**8. ¿Cómo consideras que fue la atención que brindó el personal de seguridad, para ti, y en su caso para tus hijos e hijas durante tu estancia en la Casa de Emergencia?**



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 80% calificó el servicio de seguridad como excelente, el 13.3% como bueno, y el 6.7% de las usuarias no contestó la pregunta planteada.



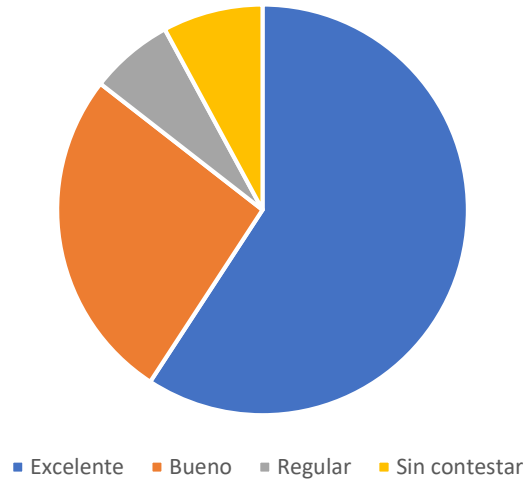
### 9. ¿Cómo calificarías la calidad y cantidad de los alimentos que se te proporcionaron durante tu estancia en la Casa de Emergencia?



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, 66.6% calificó la calidad y cantidad de los alimentos excelente, el 20% calificó como buena la calidad y cantidad de los alimentos, el 6.7% los calificó como regular y el 6.7% no contestó la pregunta planteada.



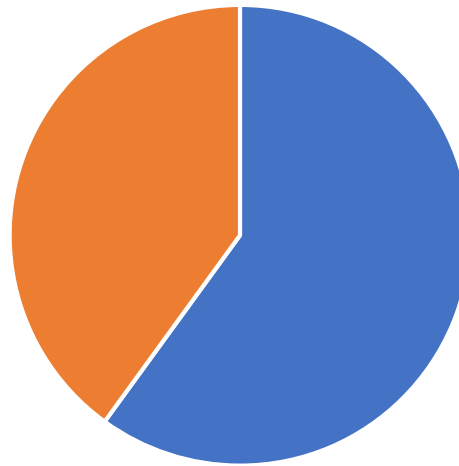
## 10. ¿Cómo calificarías las instalaciones de la Casa de Emergencia?



De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 60% de las usuarias calificó como excelentes las instalaciones de la Casa, el 26.6% calificó las instalaciones como buenas, el 6.7% regular, y por último un 6.7% no contestó la pregunta planteada.



### 11. ¿Qué otras actividades y/o servicios se podrían incluir dentro de la Casa de Emergencia?



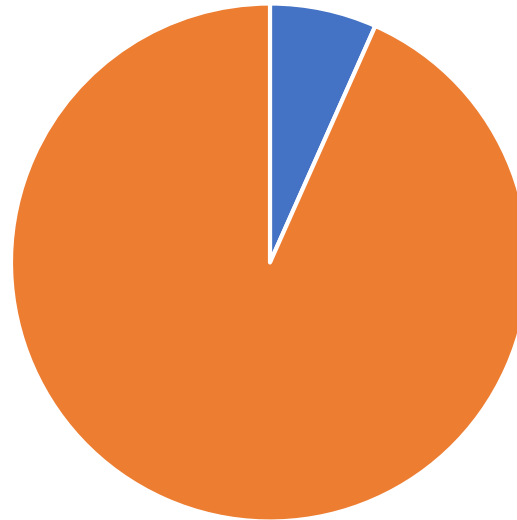
■ Sin observaciones o sugerencias    ■ Con observaciones o sugerencias

De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 60% de usuarias no hizo ninguna sugerencia con respecto a otras actividades que se podrían incluir en la Casa, mientras que el 40% señaló que hace falta implementar juegos de mesa, algunos ejercicios físicos y talleres (pregunta abierta).





**12. En tu opinión ¿Existe algún aspecto en el servicio, atención y/o en el desarrollo de actividades que podríamos mejorar?**

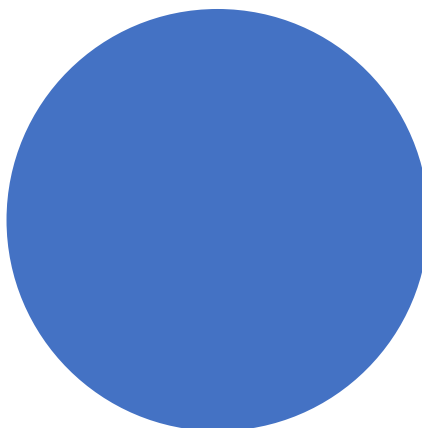


■ Con observaciones o sugerencias    ■ Sin observaciones o sugerencias

De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 93.3% no realizó ninguna observación para mejorar el servicio, mientras que el 6.7% señaló que en la Casa debería haber juegos de mesa para recreación (pregunta abierta).



### 13. ¿La atención y apoyo de la Casa de Emergencia, te permitió salvaguardar tu integridad física y psicoemocional?

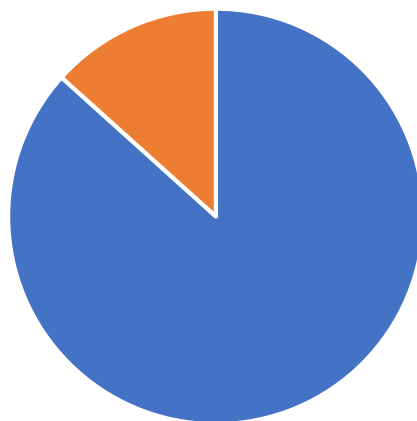


■ Si

De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 100% señaló que la Casa de emergencia permitió salvaguardar su integridad física y psico-emocional. De las 15 mujeres usuarias atendidas, una mujer no respondió porque no se le aplicó la encuesta, debido a que pernoctó una sola noche (pregunta abierta).



14. ¿La atención especializada que se te brindó en la Casa de Emergencia te proporciona alternativas de atención para que logres elaborar y ejecutar un proyecto de vida libre de violencia?

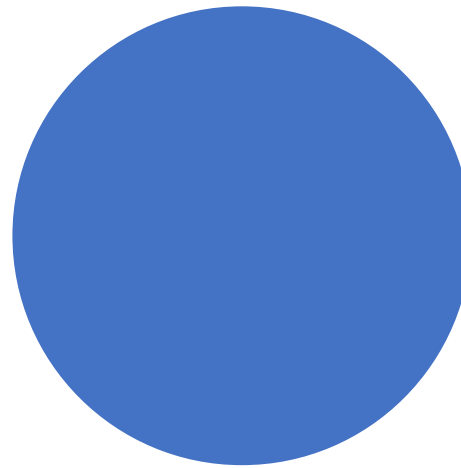


■ Si ■ Sin contestar

De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 86.6% contestó que la Casa de Emergencia proporcionó alternativas para elaborar y ejecutar un proyecto de vida libre de violencia, mientras que el 13.4% no contestó la pregunta planteada, Cabe destacar a que una mujer beneficiaria de la Casa no contestó dicha encuesta debido a que solo pernoctó una noche.



### 15. En general ¿Cómo te sentiste durante tu estadia en la Casa de Emergencia?



■ Tranquilas, agradecidas

De las 15 mujeres atendidas en la Casa de Emergencia, el 100% manifestó sentirse tranquila, agradecida y segura, a excepción de una usuaria a quien no se le aplicó el cuestionario (pregunta abierta).

## V. Fortalecimiento del programa

### 5.1. Recomendaciones

#### 5.1.2. Recomendaciones

El programa social “Casa de Emergencia para Mujeres Víctimas de Violencia por Razón de Género” requiere implementar un programa de contención para el personal que brinda atención a mujeres en situación de violencia, con el objetivo de que la atención sea de mayor calidad.

Además, se debe realizar una campaña de prevención y atención a la violencia que incluya la difusión para que conozcan la existencia de la Casa de Emergencia así como los lugares a los que deben acudir y solicitar el servicio en caso de requerirlo.



### 5.1.3. Plazo

Reforzarlo en el 2021 con el propósito de continuar con el programa social.

### 5.1.4. Medio de verificación

Aplicación de cuestionarios de satisfacción a mujeres beneficiarias

### 5.1.5. Responsabilidades de cumplimiento

Dirección de Igualdad de Género, Derechos Humanos e Inclusión de la Alcaldía de Azcapotzalco

### 5.1.6. Observaciones

Se propone realizar material de difusión para que las mujeres que requieran un espacio de resguardo tengan conocimiento de la Casa de Emergencia y cómo acceder a ella.

Además, establecer un programa de contención para que el personal que brinda la atención directa a mujeres en situación de violencia.