



**Comisión para Víctimas  
Guanajuato**

**INFORME SOBRE EL CUESTIONARIO EN MATERIA DE  
ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS, ASÍ COMO DE VIOLACIONES  
A DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO DE GUANAJUATO**

## ÍNDICE

<b>Introducción</b> .....	3
<b>Metodología</b> .....	4
<b>Resultados obtenidos</b> .....	7
<b>Datos relevantes</b> .....	7
<b>Tendencias</b> .....	18
<b>Recuperación de buenas prácticas</b> .....	20
<b>Consideración final</b> .....	21
<b>Fundamento legal</b> .....	21

## **INFORME SOBRE EL CUESTIONARIO EN MATERIA DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS, ASÍ COMO DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS EN EL ESTADO DE GUANAJUATO**

### **Introducción**

Tras su creación, una de las primeras actividades de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas (CEAIV) fue la de crear instrumentos y mecanismos que le permitieran conocer de manera directa la percepción que tienen las personas (víctimas o no), respecto de la atención que les proporcionan las autoridades estatales y municipales en materia de atención a víctimas. Estos instrumentos son centrales en el proceso de arranque de cualquier institución y aún más, de una que trabaja de la mano con las personas para solucionar las problemáticas en la materia.

Se consideró necesario contar con un primer acercamiento exploratorio respecto la atención a las víctimas que permita contar con resultados descriptivos de la entidad, sobre todo si se toma en cuenta que la última edición de la Encuesta Nacional de victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE 2021) publicada por el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Información, refleja que, a nivel nacional durante el 2020, de un total de 36.6 millones de hogares, el 28.4% (10.4 millones) de los hogares del país tuvo al menos una víctima del delito. Esta cifra representó una tasa de 23,520 víctimas por cada 100,000 habitantes.

Los datos que aporta la ENVIPE dan a conocer una realidad sumamente compleja y amplia y que debe ser atendida analizando dicho fenómeno y adoptando buenas prácticas. En ese tenor y de conformidad con los artículos 80, párrafo III; 91, fracción XIX; de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; 16, último párrafo del Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato; así como del 6, fracción VII, del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas, durante el primer trimestre de 2021 se diseñó de manera electrónica el primer Cuestionario en Materia de Atención a Víctimas de Delitos, así como de Violaciones a Derechos Humanos en el Estado de Guanajuato (Cuestionario).

El Cuestionario constó de 45 preguntas en su versión final, mismas que fueron elaboradas con el objeto de poder recabar la percepción de las personas en relación con la atención que las autoridades del Estado de Guanajuato otorgan a las víctimas de delitos del fuero local o de violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales.

En consecuencia, el 01 de septiembre del presente año se puso a disposición de todas las personas el referido cuestionario y su respectiva convocatoria (anexo 1), mediante las páginas web oficiales de la Secretaría de Gobierno y de la Procuraduría de los Derechos Humanos del Estado de Guanajuato. Y se dio por concluido el periodo de implementación del multicitado cuestionario el 30 del mismo mes.

## Metodología

Las preguntas fueron elaboradas para ser respondidas por el público en general de manera anónima, por lo que no se prejuizó sobre la condición de la persona que respondió, únicamente se consideró para medir su nivel de conocimiento.

El Cuestionario se elaboró mediante XIII módulos (con 45 preguntas) los cuales, se desplegaron de la siguiente manera:

- I. **DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS**, éste recabó los datos de la **persona (participante en el cuestionario)** respecto al género, edad, municipio de residencia, escolaridad, ocupación, que permitieran conocer de manera general su contexto actual.
- II. **SOBRE LA LEY DE VÍCTIMAS**, reveló el conocimiento de la **persona (participante en el cuestionario)** sobre la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato (LVEG), los derechos y medidas que integra, así como respecto de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- III. **VÍCTIMAS DEL DELITO**, evidenció si la persona **(participante en el cuestionario)** fue víctima de delito(s) o de violaciones a sus derechos humanos, y en su caso cuál o cuáles delitos sufrió; así como si contó con una recomendación por parte de la Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato, además del derecho por el cual se emitió.

**Lo anterior, permitió la elaboración de algunos módulos especialmente para la víctima (participante en el cuestionario), y otros que fueron generales para toda persona (participante en el cuestionario) ya que existió una diferencia de situaciones y experiencias.**

- IV. **ESPACIALIDAD**, reflejó en qué municipio(s) sucedió el delito(s) o la(s) violación(es) a los derechos humanos, y si acudió a denunciar o a solicitar ayuda la **víctima (participante en el cuestionario)** derivado del hecho victimizante.
- V. **ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA**, reveló si alguna autoridad le brindó apoyo y/o acompañamiento a la **víctima (participante en el cuestionario)** después de haber denunciado, y cuál o cuáles instancias fueron en su caso.
- VI. **APOYO BRINDADO**, integró datos de cuál o cuáles servicios y/o apoyos le fueron proporcionados en el proceso de atención a la **víctima (participante en el cuestionario)**.

También recabó su experiencia respecto de las autoridades encargadas en cuanto a: ser escuchadas sus necesidades considerando el hecho victimizante; el entorno de seguridad, tranquilidad, apoyo emocional otorgado; la información brindada respecto a sus derechos; el trato sensible a sus necesidades, características particulares o situación de vulnerabilidad considerando su cultura, usos y costumbres; solicitud realizada (del personal que atendió) para la participación de personal especializado en alguna área u alguna otra institución; y si el trato recibido fue digno (humano y sensible). Ya que calificó los mismos bajo los valores de excelente, bueno, regular, malo, muy malo, NA.

- VII. **RESPECTO A LA DENUNCIA**, recabó la(s) razón(es) por las que la **víctima (participante en el cuestionario)** optó por no denunciar o no solicitar ayuda.
- VIII. **DEL ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO**, recolectó las razones por las cuales la **víctima (participante en el cuestionario)** no recibió apoyo o acompañamiento.
- IX. **DE LA ATENCIÓN**, recabó la importancia que la **persona (participante en el cuestionario)** dio a las acciones que realiza el personal encargado en el proceso de atención a las víctimas; también señalaron los servicios o apoyos que deberían otorgar las instancias encargadas de atender a víctimas; y finalmente calificó un listado de servicios para la atención a las víctimas conforme su importancia.

- X. **DE LA PRIORIDAD DE LAS AUTORIDADES**, evidenció la ponderación (del 1 al 9) que dio la **persona (participante en el cuestionario)** sobre aspectos relacionados con la atención a las víctimas, donde el 1 era el más importante y el 9 el que menos.
- XI. **OPINIÓN**, reflejó a consideración de la **persona (participante en el cuestionario)** respecto a cuál institución debería proporcionarle cada servicio o apoyo que se brinda para atender a las víctimas.
- XII. **DEL TRABAJO EN MATERIA DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS**, destacó la calificación que dio la **persona (participante en el cuestionario)** respecto al trabajo realizado por el gobierno estatal y municipal en Guanajuato en materia de atención a víctima, en específico a ciertos grupos vulnerables; así como la coordinación de las instituciones estatales y municipales de Guanajuato para su atención.
- XIII. **PRINCIPIOS DE OPORTUNIDAD, PERTINENCIA Y RELEVANCIA**, resaltó la calificación que dio la **persona (participante en el cuestionario)** a las instituciones del Gobierno del Estado y Municipios de Guanajuato considerando los principios de oportunidad, pertinencia y relevancia, con respecto a: dar a conocer la verdad sobre los delitos y de violaciones a derechos humanos; procuración de justicia para las víctimas; reparación Integral a las víctimas; e implementación de medidas orientadas a la no repetición de delitos del fuero local y de violaciones a los derechos humanos.

Lo que resultó de la aplicación del Cuestionario aunado a otros ejercicios de participación que se efectúen con las víctimas y autoridades estatales y municipales de Guanajuato permitirá a la CEIV contar con insumos ya sea para elaborar un diagnóstico sobre la atención brindada a las víctimas en el estado de Guanajuato, un Programa Estatal de Atención Integral a Víctimas, y el Modelo Estatal de Atención Integral a Víctimas.

## Resultados obtenidos

### Datos relevantes

El total de participación en el Cuestionario fue de: 1899 personas durante el periodo otorgado para el referido ejercicio (mes de septiembre de 2021), no obstante, no todas las personas respondieron todas las preguntas, ello debido a las consideraciones vertidas en el apartado anterior, además de que en algunas preguntas no era obligatorio responder.

### Descripción estadística

#### I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En el presente apartado, respondieron un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 1049 personas (55.2%) son mujeres.
- 350 personas (18.4 %) rango de edad 45-49.
- 559 personas (29.4%) municipio de residencia Guanajuato.
- 912 personas (48%) escolaridad con licenciatura.
- 1306 personas (68.8%) ocupación servidor público.

#### II. SOBRE LA LEY DE VÍCTIMAS

En el presente apartado, respondieron un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 1423 personas (74.9%) sí han escuchado de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato
- 731 (38.5%) conocen algunos de los derechos que tienen las víctimas de delitos del fuero local o de violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato
- 798 personas (42%) no conoce las medidas de ayuda, asistencia y atención, y de reparación integral
- 1432 personas (75.4%) sí han escuchado hablar de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.

### III. VÍCTIMAS DEL DELITO

En el presente apartado, respondieron un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 1 624 personas (85.5%) señalaron que no han sido víctima (directa e indirecta) de algún delito del fuero local o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato; mientras que 275 (14.5%) señalaron que sí.
- 85 personas (4.5%) señalaron que fueron víctimas del delito de robo, seguidas de 42 (2.2%) por desaparición forzada<sup>1</sup>.
- 27 personas (1.4%) señalaron que fueron víctimas de daños como segundo delito.
- 7 personas (0.4%) señalaron que fueron víctimas de abuso de autoridad como tercer delito
- 293 personas (15.4%) señalaron ser víctima y que la Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato no les emitió recomendación por violación a sus derechos humanos, 25 (1.3%) indicaron que encontraba en trámite la queja, 21 (1.1%) manifestaron que, si contaban con recomendación, y 1560 (82.1%) indicaron que no les aplicaba.
- 3 (0.2%) de los que contaban con recomendación de la Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato es por acoso laboral, y 3 (0.2%) por violación a su derecho a la información.

### IV. ESPACIALIDAD

En el presente apartado, respondieron 275 personas que refirieron ser víctima (directa e indirecta) de algún delito del fuero local o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales (el apartado se diseñó específicamente para quienes tenían tal calidad). Los datos más relevantes fueron:

- 63 víctimas (22.9%) señalaron que el municipio donde ocurrió el delito del fuero local o las violaciones a los derechos humanos cometidos fueron en el municipio de Guanajuato, seguido por 46 (16.7%) que indicaron que en el municipio de León.

---

<sup>1</sup> Existe la posibilidad de que algunas las víctimas hayan seleccionado desaparición forzada, lo anterior ya que no se encontraba como opción para seleccionar desaparición.



- 5 víctimas (1.8%) señalaron que cuando los delitos del fuero local o de las violaciones a derechos humanos hechos ocurrieron en más de un municipio, fue en León, y también 5 (1.8%) señalaron el municipio de Guanajuato.
- 150 víctimas (54.5%) señaló que como resultado del delito del fuero local o de las violaciones a sus derechos humanos solicitaron ayuda o denunciaron, y 125 (45.4%) refirió que no.

## V. ATENCIÓN VICTIMOLÓGICA

En el presente apartado, respondieron 150 personas que refirieron ser víctimas y que como resultado del delito del fuero local o de las violaciones a sus derechos humanos solicitaron ayuda o denunciaron (el apartado se diseñó específicamente para quienes tenían tal calidad). Los datos más relevantes fueron:

- 85 víctimas (56.7%) indicó que después de haber denunciado, alguna autoridad no le proporcionó apoyo y/o acompañamiento, y 65 (43.3%) manifestaron que sí.
- 30 víctimas (20%) indicó que la instancia que le proporcionó apoyo y/o acompañamiento fue la Fiscalía General del Estado de Guanajuato, seguida de 13 (8.7%) que indicaron que organizaciones de la sociedad civil o colectivo de víctimas.

## VI. APOYO BRINDADO

En el presente apartado, respondieron 65 personas que refirieron ser víctimas y que señalaron que después de haber denunciado recibieron apoyo y/o acompañamiento (el apartado se diseñó específicamente para quienes tenían tal calidad). Los datos más relevantes fueron:

- 15 víctimas (23.1%) señalaron que recibieron el servicio de asesoría y representación legal.

Respecto a la calificación de los servicios o apoyos que recibieron fue:

- 11 víctimas (16.9%) calificaron al servicio de atención médica o canalización a institución de salud como bueno.
- 8 víctimas (12.3%) calificaron el apoyo de reembolso de gastos médicos como regular.
- 10 víctimas (15.4%) calificaron al servicio psicológico para una contención emocional como bueno.

- 12 víctimas (18.5%) calificaron el servicio de terapia psicológica breve como bueno.
- 15 víctimas (23.1%) calificaron el servicio de orientación legal como bueno.
- 7 víctimas (10.8%) calificaron el apoyo (recurso o lugar) para alojamiento como regular.
- 8 víctimas (12.3%) calificaron el apoyo (recurso o especie) para alimentación como excelente.
- 8 víctimas (12.3%) calificaron el apoyo (recurso o especie) para traslados como bueno.
- 10 víctimas (15.4%) calificaron el servicio de protección como excelente.
- 6 víctimas (9.2%) calificaron el apoyo (recurso o en especie) para aseo personal como excelente.
- 6 víctimas (9.2%) calificaron el apoyo (recurso o especie) de gastos funerarios como excelente.
- 7 víctimas (10.8%) calificaron el servicio psicológico y legal durante las diligencias judiciales como bueno.
- 8 víctimas (12.3%) calificaron el servicio psicológico y legal en la búsqueda de personas desaparecidas (campo, exhumaciones, servicios médicos forenses, y en centros de readaptación social) como excelente.
- 10 víctimas (15.4%) calificaron el servicio de asesoría y representación legal como bueno.
- 7 víctimas (10.8%) calificaron el servicio de trabajo social como bueno.
- 8 víctimas (12.3%) calificaron el apoyo para el acceso a medidas de reparación integral como bueno.
- 45 víctimas (69.2%), sí cree que, en la atención brindada el personal escuchó sus necesidades considerando las consecuencias del hecho victimizante.
- 41 víctimas (63.1%) sí cree que en la atención brindada que el personal propició un entorno de seguridad, tranquilidad y apoyo emocional, y le informó los derechos que le asisten como víctima.
- 40 víctimas (61.5%) sí cree que en la atención brindada que el personal les otorgó un trato sensible a sus necesidades y conforme características particulares o situación de vulnerabilidad, como lo son: la edad, el sexo, y en su caso, alguna discapacidad o estado de salud.
- 30 víctimas (46.1%) indicó que en la atención brindada el personal no solicitó la participación de personal especializado en otras áreas o instituciones con el objeto de asegurar su estabilidad tanto física, como emocional.
- 43 víctimas (66.1%) indicó que sí considera en la atención brindada que el trato que recibió fue digno, es decir, se le otorgó de manera humana y sensible, y en un espacio idóneo.

## VII. RESPECTO A LA DENUNCIA

En el presente apartado, respondieron 125 personas que refirieron ser víctimas y que señalaron que como resultado del delito del fuero local o de las violaciones a sus derechos humanos no solicitaron ayuda o denunciaron (el apartado se diseñó específicamente para quienes tenían tal calidad). Los datos más relevantes fueron:

- 25 víctimas (20%) indicaron que debido a la desconfianza en las autoridades estatales o municipales optaron por no denunciar o solicitar ayuda, seguido por 18 (14.4%) que señalaron que la razón fue debido a la actitud poco humana y hostil de las autoridades estatales o municipales, y un mismo número señaló que fue por miedo a ser revictimizado o sufrir victimización secundaria.

## VIII. DEL ACOMPAÑAMIENTO Y APOYO

En el presente apartado, respondieron 85 personas que refirieron ser víctimas y que refirieron que después de haber denunciado, alguna autoridad no les proporcionó apoyo y/o acompañamiento (el apartado se diseñó específicamente para quienes tenían tal calidad). Los datos más relevantes fueron:

- 58 víctimas (68.2%) indicaron que la razón por la cual no recibieron el apoyo o acompañamiento fue por que el personal no les ofreció ningún servicio.

## IX. DE LA ATENCIÓN

En el presente apartado, respondió un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 1827 personas (96.2%) consideraron importante como muy importante en la atención a las víctimas el trato digno y humano.
- 1389 personas (73.1%) consideraron como muy importante las características particulares de las víctimas, como: edad, sexo, discapacidad, lengua, cultura, identidad de género, color de piel, estado de salud, pertenencia a grupo o comunidad, entre otros.
- 1722 personas (90.7%) consideraron como muy importante el daño emocional y físico.
- 1656 personas (87.2%) consideraron muy importante un ambiente de tranquilidad y confianza.

- 1 607 personas (84.6%) consideraron que el servicio que deben de otorgar las instancias encargadas de atender a las víctimas es el servicio de atención médica o canalización a institución de salud, seguido por 130 (6.8%) indicando el servicio psicológico para una contención emocional.

## **X. DE LA PRIORIDAD DE LAS AUTORIDADES**

En el presente apartado, respondió un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 1 654 personas (87.1%) consideraron como muy importante el servicio de atención médica o canalización a institución de salud.
- 785 (41.3%) consideraron como muy importante reembolso de gastos médicos.
- 1 579 (83.1) calificaron como muy importante el servicio psicológico para una contención emocional.
- 1 082 (57%) calificaron como muy importante el servicio de terapia psicológica breve.
- 1 585 (83.5%) calificaron como muy importante el servicio de orientación legal.
- 924 (48.7%) consideraron como muy importante el apoyo (recurso o lugar) para alojamiento.
- 894 (47.1%) consideraron como muy importante el apoyo (recurso o especie) para alimentación.
- 820 (43.2%) consideraron como muy importante el apoyo (recurso o especie) para traslados.
- 1 603 (84.4%) consideraron como muy importante el servicio de protección.
- 691 (36.4%) consideraron como muy importante el apoyo (recurso o especie) para aseo personal.
- 950 (50%) consideraron como muy importante el apoyo (recurso o especie) de gastos funerarios.
- 1 422 (74.9%) consideraron como muy importante el servicio psicológico y legal durante las diligencias judiciales.
- 1 474 (77.6%) consideraron como muy importante el servicio psicológico y legal en la búsqueda de personas desaparecidas (campo, exhumaciones, servicios médicos forenses, y en centros de readaptación social).
- 1 562 (82.2%) consideraron como muy importante el servicio de asesoría y representación legal.
- 1 070 (56.3%) consideraron como muy importante el servicio de trabajo social.

- 1182 (62.2%) consideraron como muy importante el apoyo para el acceso a medidas de reparación integral.
- 1080 (56.9%) consideraron más importante contar con personal necesario para la atención, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 940 (49.5%) consideraron más importante la capacitación permanente al personal para su especialización, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 1199 (63.1) consideraron más importante contar con personal humano, sensible y respetuoso, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 867 (45.6%) consideraron más importante contar con espacios de atención en los municipios.
- 846 (44.5%) consideraron más importante contar con espacios de atención suficientes, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 852 (44.9%) consideraron más importante contar con espacios de atención óptimos y limpios para las víctimas, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 854 (45%) consideraron más importante tener a disposición del público los documentos necesarios que normen y detallen el proceso para la atención a las víctimas, además de vigilar su correcta aplicación, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 817 (43%) consideraron más importante tener directorios actualizados de instituciones e instancias públicas y organizaciones de la sociedad civil en el estado de Guanajuato para la vinculación a otros servicios, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.
- 1037 (54.6%) consideraron más importante que se cuente con los recursos necesarios para poder brindar apoyo y ayuda en situaciones de urgencia, emergencia, extrema necesidad o riesgo inminente, para mejorar los servicios que proporcionan a las víctimas las Instituciones encargadas de brindar atención.

No se omite señalar que en este apartado la información presentada no se consideró concluyente ya que se puede advertir un posible sesgo debido a que

1,306 de las personas participantes refirieron ser servidores públicos por lo que sus respuestas pudieron no ser imparciales.

## XI. OPINIÓN

En el presente apartado, respondió un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 911 (48%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio de atención médica o canalización a instancia de salud en el Estado de Guanajuato es la Secretaría de Gobierno.
- consideró que la instancia responsable de otorgar el servicio de atención médica o canalización a instancia de salud en el Estado de Guanajuato es la Secretaría de Gobierno
- 477 (25.1%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio de reembolso de gastos médicos en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 665 (35%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio psicológico para una contención emocional en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 596 (31.4%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio de terapia de psicología breve en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 560 (29.5%) consideró que la instancia responsable de otorgar el servicio de orientación legal en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas
- 558 (29.4%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el apoyo (recurso o lugar) para alojamiento en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 524 (27.6%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el apoyo (recurso o especie) para alimentación en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 570 (30%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el apoyo (recurso o especie) para traslados en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 534 (28.1%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio de protección en el Estado de Guanajuato es la Fiscalía General del Estado de Guanajuato

- 540 (28.4%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el apoyo (recurso o especie) para aseo personal en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 535 (28.2%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el apoyo (recurso o especie) de gastos funerarios en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 646 (34%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio psicológico y legal durante las diligencias judiciales en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 597 (31.4%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio psicológico y legal en la búsqueda de personas desaparecidas (campo, exhumaciones, servicios médicos forenses, y en centros de readaptación social) en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.
- 606 (31.9%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio de asesoría y representación legal en el Estado de Guanajuato es la Procuraduría General del Estado de Guanajuato.
- 518 (27.3%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el servicio de trabajo social en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas
- 779 (41%) consideraron que la instancia responsable de otorgar el apoyo para el acceso a medidas de reparación integral en el Estado de Guanajuato es la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.

No se omite señalar que en este apartado la información presentada no se consideró concluyente ya que se puede advertir un posible sesgo debido a que 1,306 de las personas participantes ser servidores públicos por lo que sus respuestas pudieron no ser imparciales.

## **XII. DEL TRABAJO EN MATERIA DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS**

En el presente apartado, respondió un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

- 909 personas (47.9%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a los activistas y defensores de derechos humanos (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.

- 859 personas (45.2%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a migrantes (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato
- 822 personas (43.3%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a las mujeres (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 860 personas (45.3%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a mujeres embarazadas (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 833 personas (43.9%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a las niñas, los niños, y los adolescentes (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 798 personas (42%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a población LGTTI (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 792 personas (41.7%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a periodistas (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 782 personas (41.2%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a personas con discapacidad (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 789 personas (41.5%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a personas en desplazamiento (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 803 personas (42.3%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a personas que viven con VIH/Sida (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 773 personas (40.7%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a personas refugiadas (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 777 personas (40.9%) calificaron como bueno el trabajo realizado en materia de atención a las víctimas a personas y pueblos originarios (grupo vulnerable) por parte de las autoridades estatales y municipales de Guanajuato.
- 725 personas (38.2%) calificaron como bueno(a) la coordinación entre las instituciones estatales y municipales encargadas de dar atención a las víctimas.



No se omite señalar que en este apartado la información presentada no se consideró concluyente ya que se puede advertir un posible sesgo debido a que 1,306 de las personas participantes refirieron ser servidores públicos por lo que sus respuestas pudieron no ser imparciales.

### **XIII. PRINCIPIOS DE OPORTUNIDAD, PERTINENCIA Y RELEVANCIA**

En el presente apartado, respondió un total de 1899 personas. Los datos más relevantes fueron:

Considerando los principios de oportunidad, pertinencia y relevancia, el trabajo realizado por el Gobierno del Estado y Municipios de Guanajuato, respecto los derechos siguientes:

- 778 personas (41%) calificaron como bueno, a dar a conocer la verdad sobre los delitos del fuero local y de violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales del Estado de Guanajuato.
- 792 personas (41.7%) calificaron como bueno, considerando los principios de oportunidad, pertinencia y relevancia, el trabajo realizado por el Gobierno del Estado y Municipios de Guanajuato, respecto a la procuración de justicia para las víctimas de delitos del fuero local y de violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato.
- 735 personas (38.7%) calificaron como bueno, considerando los principios de oportunidad, pertinencia y relevancia, el trabajo realizado por el Gobierno del Estado y Municipios de Guanajuato, respecto a la reparación Integral a las víctimas de delitos del fuero local y de violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato.
- 764 personas (40.2%) calificaron como bueno, considerando los principios de oportunidad, pertinencia y relevancia, el trabajo realizado por el Gobierno del Estado y Municipios de Guanajuato, respecto a la Implementación de medidas orientadas a la no repetición de delitos del fuero local y de violaciones a los derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato.

No se omite señalar que en este apartado la información presentada no se consideró concluyente ya que se puede advertir un posible sesgo debido a que

1,306 de las personas participantes refirieron ser servidores públicos por lo que sus respuestas pudieron no ser imparciales.

## Tendencias

**Primera.** Se contó con una participación en el Cuestionario de 1,899 personas, ya que representó una cifra importante considerando que el Estado de Guanajuato tiene 6,166,934 habitantes de conformidad con el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI, siendo poco más del 0.030% de dichos habitantes; y el municipio con mayor participación fue Guanajuato.

Además, de casi la mitad del universo de personas participantes en dicho Cuestionario cuentan con licenciatura y casi dos terceras partes tienen conocimiento respecto de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, así como de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.

**Segunda.** Se advirtió que 1,306 personas fueron servidores públicos (68.8% de las 1899 personas participantes), por ello, aun cuando se reconoce el gran esfuerzo y participación de estos, sería riesgoso considerar estos resultados como la voluntad de las víctimas o con se pueda contar con una opinión imparcial respecto al gobierno, debido al papel que éstos desempeñan en el mismo.

**Tercera.** Se encontró que 1,624 personas (85.5% de las 1899 participantes) dijeron no haber sido víctima o haber resentido un hecho que lo califiquen como delito, y 275 (14.4 % de los 1899 participantes) afirmó haber sido víctima directa o indirecta de un delito o una violación a derechos humanos, particularidad que no permitiría afirmar o concluir que las víctimas demandan alguna acción, apoyo y/o acompañamiento en materia de atención a víctimas ya que el número de ellas no alcanza una representatividad considerable.

**Cuarta.** No se omite señalar que, se advirtió una variante respecto a las 275 personas que manifestaron ser víctimas (directa e indirecta) de algún delito del fuero local o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato, ya que no es coincidente con las 339 que resultan de la suma de las víctimas que señalaron que la Procuraduría de Derechos Humanos del Estado de Guanajuato no les emitió recomendación por violación a sus derechos humanos, junto con las que indicaron que estaba en trámite su queja y las que mencionaron que si contaron con recomendación (ya que todas tenían la referida calidad).

En ese sentido consideró más certero el primer dato, 275 personas que señalaron ser víctima (directa e indirecta) de algún delito del fuero local o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales de Guanajuato, debido a que la pregunta que permitió obtener dicho dato fue la más clara y ésta además permitió según respondió la persona poder acceder a preguntas particulares relacionadas con calidad.

**Quinta.** El delito mencionado con mayor frecuencia fue el de robo, seguido por el de desaparición forzada<sup>2</sup>.

**Sexta.** Es de resaltar que del universo de personas que refirieron ser víctima (directa e indirecta) de algún delito del fuero local o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por servidores públicos estatales o municipales, existe una cifra importante que no solicitó ayuda o denuncia, manifestando como factor más común desconfianza en las autoridades estatales o municipales optaron por no denunciar o solicitar ayuda, seguido por la actitud poco humana y hostil de las autoridades estatales o municipales, así como miedo a ser revictimizado o sufrir victimización secundaria.

**Séptima.** Respecto de las víctimas y que refirieron que después de haber denunciado, alguna autoridad la más citada fue la Fiscalía General del Estado de Guanajuato y el apoyo y/o acompañamiento destacó el de servicio de asesoría y representación legal. No se omite mencionar que es mayor el número de las víctimas que expresaron que no se les proporcionó apoyo y/o acompañamiento y la razón más común fue por que el personal no les ofreció ningún servicio.

Además se visualizó que de las víctimas que recibieron apoyo y/o asistencia en su mayoría expresó que sí cree que, en la atención brindada el personal escuchó sus necesidades considerando las consecuencias del hecho victimizante, se propició un entorno de seguridad, tranquilidad y apoyo emocional, y le informó los derechos que le asisten como víctima, se les otorgó un trato sensible a sus necesidades y conforme características particulares o situación de vulnerabilidad, como lo son: la edad, el sexo, y en su caso, alguna discapacidad o estado de salud y recibieron un trato digno, es decir, se les brindó de manera humana y sensible, y en un espacio idóneo.

**Octava.** Es de considerar que un número importante de víctimas señaló que en la atención brindada el personal no solicitó la participación de personal

---

<sup>2</sup> Existe la posibilidad de que algunas las víctimas hayan seleccionado desaparición forzada, lo anterior ya que no se encontraba como opción para seleccionar desaparición.

especializado en otras áreas o instituciones con el objeto de asegurar su estabilidad tanto física, como emocional.

## Recuperación de buenas prácticas

Es conveniente realizar todas las acciones tendentes a consolidar y posicionar a la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas, ya que es una institución de nueva creación para que toda y todos conozcamos su función y en su caso, poder acudir a la misma.

Se aconseja aumentar el número de reuniones ya sean mensual o bimestral de carácter informativo o aprovechar las actividades que se les acompañan tanto en diligencias o en campo con las víctimas y colectivos para realizar breves cuestionarios sobre las atenciones, encuestas de calidad, entregar infografías, normativa, por medios distintos a los electrónicos que propicien una mayor participación de los mismos y con un mayor alcance, ya que como se advierte los medios electrónicos les son de difícil acceso.

Sería loable realizar campañas de manera permanente con apoyo de los Ayuntamientos de Guanajuato para poder hacer del conocimiento de toda la población respecto de los derechos que les asisten a las víctimas, así como las medidas de: ayuda, asistencia y asistencia, y de reparación, cómo funcionan, los requisitos que son necesarios para solicitarlas ante la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas y los momentos de cada una de ellas (el proceso de atención de una víctima).

Se recomienda implementar campaña de capacitación sobre derechos y medidas de las víctimas, así como de concientización dirigida a los servidores públicos encargados de atender a víctimas, y realizar al momento de prestar sus servicios evaluaciones o encuestas de satisfacción a las víctimas atendidas, a efecto de asegurar que todos ellos les hayan ofrecido los apoyos y servicios que la ley mandata y en caso de no contar con ellos, referirlos a una institución que lo pueda realizar.

Podría ser de utilidad que todas las instituciones encargadas de brindar atención a las víctimas se apoyaran por medio del Sistema Estatal de Atención Integral a Víctimas para que proporcionen atención interdisciplinaria y especializada para lograr una atención integral.

Reforzar acciones para ayuda y atención a las mujeres guanajuatenses, ya que es la población más vulnerable actualmente como víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.

## Consideración final

Se reitera que el Cuestionario representó un primer acercamiento exploratorio de la atención a las víctimas, lo anterior para contar con resultados descriptivos (no concluyente o representativos) que permiten orientar las acciones para mejorar la atención a víctimas en el estado, a través de la percepción de las personas y de las víctimas, e identificar áreas de oportunidad e impulsar la participación ciudadana en la toma de decisiones.

## Fundamento legal

El presente informe se emite con fundamento en lo dispuesto por los artículos 80 y 91 fracción II de la Ley de Víctimas del Estado de Guanajuato, así como 4 fracción V, 6 fracción V y 17 fracción IX del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Atención Integral a Víctimas.

Guanajuato, Guanajuato a 21 de febrero del 2022.

**ATENTAMENTE**

**LIC. JUVENCIO CAMACHO MORALES**  
DIRECTOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS, CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN  
COMISIÓN ESTATAL DE ATENCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS